



MEMORANDO



20182000017413

No. 20182000017413
Bogotá, 31-01-2018

PARA: Donaldo Negrette
Coordinador Atención al Ciudadano

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Resultados de Evaluación por Dependencias - Vigencia 2017.

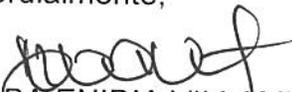
Cordial saludo,

En cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 565 de 2016 "Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Período de Prueba" artículo 1, en el numeral 1.5. Evaluación de Gestión por Áreas o Dependencias: indica que: "Es aquella que realiza anualmente el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, por medio de la cual verifica el cumplimiento de las metas institucionales por parte de las áreas o dependencias de la entidad respectiva. Se define como fuente objetiva de información respecto al cumplimiento de las metas establecidas y es suministrada a los responsables de la evaluación por el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, constituyéndose en parte de la evaluación definitiva del empleado"

En el artículo 18. Formatos, literal e) "Evaluación de Gestión por Áreas o Dependencias: contiene la evaluación efectuada por el responsable de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, sobre la gestión anual de las áreas o dependencias, la cual solamente será tomada en cuenta en la evaluación definitiva correspondiente al período anual u ordinario".

En razón a lo anterior, esta oficina se permite remitir los resultados de la evaluación de la Gestión por Dependencias del proceso Atención al ciudadano, para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,


ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ

Proyectó: Alba Enidia Villamil Muñoz, Oficina de Control Interno.

Anexo: __ folios

Z:\ÁRBOL ELECTRÓNICO OCI 200_2018\200-32 INFORMES\200-32_03 INFORM GESTION
INTER\Memos_EvaluacionporDependencias\Delconce

Calle 63 No. 9A-45 - PBX: 352 67 00 - Bogotá D.C. www.supertransporte.gov.co
Dirección de Correspondencia Calle 37 No. 28 B - 21 Bogotá D.C. - Línea Atención al Ciudadano 01 8000 915615

15-DIF-05
V1

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2017

1. ENTIDAD: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO.	
3. PROCESOS Atención al Ciudadano y Notificaciones			
SUBPROCESOS Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) Notificaciones Atención al ciudadano			
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA 4.1. Fortalecer la Vigilancia, Inspección y Control. 4.2. Fortalecer los procesos de la cadena de valor.			
5. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL			
ESTRATEGIA	ACCIONES PROGRAMADAS	META 2017	
Proponer acciones que fortalezcan la regulación normativa	Fortalecer el procedimiento de Atención al Ciudadano con herramientas tecnológicas	Unificar bases de datos de consulta para las PQRs de los ciudadanos.	
		Informe	
		95.0%	
			<p style="text-align: center;">6. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</p> <p style="text-align: center;">6.3. ANÁLISIS DE RESULTADO</p> <p>La dependencia reportó un cumplimiento de la actividad del 80%, con el siguiente comportamiento: <i>"Con el apoyo del Grupo de Informática y Estadística y toda la entidad se puso en funcionamiento el sistema de VIGIA-PQRS. Este sistema permite a los ciudadanos radicar PQRS vía web, a la altura de lo que recomiendan los mejores prácticas de Gobierno en Línea, además de hacerlo en forma presencial en Ventanilla Única. Al mismo tiempo los correos de ciudadanos que implican una PQRS están ingresando a este sistema con un número de radicado y como retroalimentación los ciudadanos pueden consultar en la web el estado de sus radicados, independientemente del canal de ingreso".</i> No obstante, se evidenció la limitante en los siguientes reportes de la herramienta Inteligencia de Negocio: <i>"VIGIA_PQR_DETALLADO no incluye el número de radicado de repuesta, ni la fecha y se hizo el requerimiento al Grupo de Informática y Estadística el 26ene2017.</i> <i>"ORFEO_POR_ACUMULADO no contiene el consolidado de las pqrs y denuncias de la vigencia 2017.</i> Se recomienda, generar el informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta dando cumplimiento a la Ley No. 1772 de 2014 artículo No. 11 literal h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.</p>

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2017**

1. ENTIDAD: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO.	
3. PROCESOS Atención al Ciudadano y Notificaciones			
SUBPROCESOS Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) Notificaciones Atención al ciudadano			
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA 4.1. Fortalecer la Vigilancia, Inspección y Control. 4.2. Fortalecer los procesos de la cadena de valor.			
5. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL			
ESTRATEGIA	ACCIONES PROGRAMADAS	META 2017	6.1. INDICADOR
Fortalecer el modelo de atención al ciudadano	Fortalecer la cultura de servicio al interior de la SPT	Hacer 3 campañas de concientización de servicio al ciudadano al interior de la Entidad	Campañas realizadas/Campañas programadas.
			6.3. ANÁLISIS DE RESULTADO
			La dependencia realizó las siguientes actividades con cumplimiento en el POA del 50% y en el informe de gestión presentó las siguientes actividades: "Al finalizar marzo el SENA -por iniciativa de Secretaría General- dictó un curso de servicio al ciudadano al que asistieron funcionarios de Cobro Coactivo, PQR Tránsito, Atención al Ciudadano y BPM. <i>Preparación del material para dictar en las jornadas de sensibilización material preparado "POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.pptx"</i> Capacitación de cultura del servicio a 21 funcionarios y contratistas en 29 de septiembre 2017. No obstante, una revisada las evidencias la calificación es del 67%, es decir realizó dos (2) campañas de tres (3) programadas. Se recomienda, realizar transferencia del conocimiento de las capacitaciones a los funcionarios y contratistas y actualizar la base de conocimiento con dicha información y definir las acciones correctivas y preventivas para lograr el cumplimiento de la meta fijada.
			RESULTADO 67.0%

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2017**

**2. DEPENDENCIA A EVALUAR:
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

1. ENTIDAD:
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

3. PROCESOS
Atención al Ciudadano y Notificaciones

SUBPROCESOS

Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)
Notificaciones
Atención al ciudadano

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA

4.1. Fortalecer la Vigilancia, Inspección y Control.
4.2. Fortalecer los procesos de la cadena de valor.

**5. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL
OBJETIVO INSTITUCIONAL**

6. MEDICIÓN DE COMPROMISOS

6.3. ANÁLISIS DE RESULTADO

ESTRATEGIA	ACCIONES PROGRAMADAS	META 2017	6.1. INDICADOR	6.2. RESULTADO %	6.3. ANÁLISIS DE RESULTADO
Gestión Administrativa e Infraestructura	Desarrollar actividades en apoyo a la gestión: Tramite documental, Organizar archivo de gestión conforme a la TRD, diligenciamiento del FUIID, transferencias documentales, atención de clientes internos y externos de manera presencial y telefónica, programación de actividades.	100% de solicitudes atendidas	(No. Solicitudes atendidas / No. solicitudes recibidas) *100%	90.0%	<p>La dependencia reportó en el POA 2017 de la dependencia un cumplimiento del 100%. El comportamiento es el siguiente:</p> <p>a) Creación de expedientes: No se creó la totalidad de expedientes virtuales.</p> <p>b) Tabla de Retención Documental de la dependencia se aprobó el 25oct2017 en el Comité Técnico Institucional de Desarrollo Administrativo de 25oct.2017.</p> <p>c) No se entregó el FUIID al Grupo Gestión Documental del tercer y cuarto trimestre del 2017 de acuerdo con el reporte de la dependencia solicitante incumpliendo el proceso Gestión Documental/Subproceso Gestión y Trámite/Actividad "Diligenciar FUIID".</p> <p>d) Documentos pendientes de solicitar: Siete (7) documentos, de acuerdo con el reporte Gestión Documental se incumple el proceso Gestión Documental/Subproceso Gestión y Trámite/Actividad "Solicitar documento físico".</p> <p>Por lo anterior, el cumplimiento es menor al 100%, es decir del 90%.</p>

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
 OFICINA DE CONTROL INTERNO
 VIGENCIA 2017

1. ENTIDAD: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO.	
3. PROCESOS Atención al Ciudadano y Notificaciones			
SUBPROCESOS Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) Notificaciones Atención al ciudadano			
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA 4.1. Fortalecer la Vigilancia, Inspección y Control. 4.2. Fortalecer los procesos de la cadena de valor.			
5. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL			
ESTRATEGIA	ACCIONES PROGRAMADAS	META 2017	6.1. INDICADOR
Gestión integrada por procesos (Integración de subsistemas, Gestión Documental, Riesgos, Seguridad, Ambiental, RS, MECI, seguridad y salud en el trabajo)	Implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad: Actualización de procesos, procedimientos y Normograma, seguimiento a riesgos y planes y medición de indicadores.	100% de solicitudes atendidas	6.1. INDICADOR (atendidas / No. solicitudes recibidas) *100%
			RESULTADO 90.0%
			6.3. ANÁLISIS DE RESULTADO
La dependencia reportó en el POA 2017 de la dependencia presentó un cumplimiento del 100% y se identificó el siguiente comportamiento: a) La documentación del proceso Atención al Ciudadano Notificaciones/Subproceso Gestión PQR no se rediseñó, a pesar de las debilidades evidenciadas en el informe de seguimiento sugerencias, quejas y reclamos primer semestre emitido por la OCI, ver memorando No. 20172000181183 de 23ago.2017 (páginas 27 y 28). b) El Normograma se actualizó a la fecha de la evaluación. c) El Mapa de riesgos actualizado. d) El indicador "Índice de satisfacción" no se midió, ni analizó para los trimestres tercero y cuatro 2017. e) No se elaboró, publicó y socializó la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados y el protocolo de servicio, ni se actualizó la carta de deberes y derechos del ciudadano. f) La encuesta de percepción aplicada por el Grupo de Atención al Ciudadano presentó debilidades de fondo, para lo cual la OCI emitió en el memorando No. 20162000188733 de 22dic.2017 para la Secretaría General con copia a la Coordinación de Atención al Ciudadano con recomendaciones y sugerencias. Por lo anterior, el cumplimiento es menor al 100%, es decir del 90%.			

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2017

1. ENTIDAD:
 SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

2. DEPENDENCIA A EVALUAR:
 GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO.

3. PROCESOS
 Atención al Ciudadano y Notificaciones

SUBPROCESOS
 Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)
 Notificaciones
 Atención al ciudadano

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA

- 4.1. Fortalecer la Vigilancia, Inspección y Control.
- 4.2. Fortalecer los procesos de la cadena de valor.

5. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL

ESTRATEGIA	ACCIONES PROGRAMADAS	META 2017	6.1. INDICADOR	6.2. RESULTADO %	6. MEDICIÓN DE COMPROMISOS	6.3. ANÁLISIS DE RESULTADO
AVANCE PROMEDIO DE LAS METAS						
				85.5%		

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Calificación de la Gestión de la Dependencia 9.00

El Grupo de Atención al Ciudadano presentó un cumplimiento en la calificación del 85.5%, la cual evidenció debilidades en la documentación del proceso Atención al ciudadano y notificaciones/Subproceso Gestión pqr y subproceso Atención al Ciudadano, trámites documentales de la dependencia (FUID, expedientes virtuales y solicitud de documentos) y la no elaboración del informe el consolidado de las pqr y denuncias de la vigencia 2017.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Se recomienda:
 Asegurar la medición y análisis de cifras de la dependencia en lo relacionado al cumplimiento del Plan Operativo Anual del Grupo de Atención al Ciudadano y del indicador del proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones.

Elaborar un plan de trabajo, hacer seguimiento y dejar evidencias junto con la Oficina Asesora de Planeación para el rediseño del proceso Atención al ciudadano/subproceso Gestión pqr's incluyendo las recomendaciones dadas para aplicar la encuesta de percepción y los documentos definidos por la Ley de Transparencia.

9. FECHA: Enero 01 de 2017 a diciembre 31 de 2017.

10. INFORME PRESENTADO POR: Oficina de Control Interno

Elaboró y verificó: Dilsa Lucía Bermúdez Betancourt - Contratista Oficina de Control Interno



