



**SUPERINTENDENCIA  
DE PUERTOS Y TRANSPORTE**  
-----  
MINISTERIO DE TRANSPORTE

**SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO DE  
PROCESOS SUSCRITOS EN LA VIGENCIA 2015 - 2016**  
Septiembre de 2017

 **MINTRANSPORTE**

**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

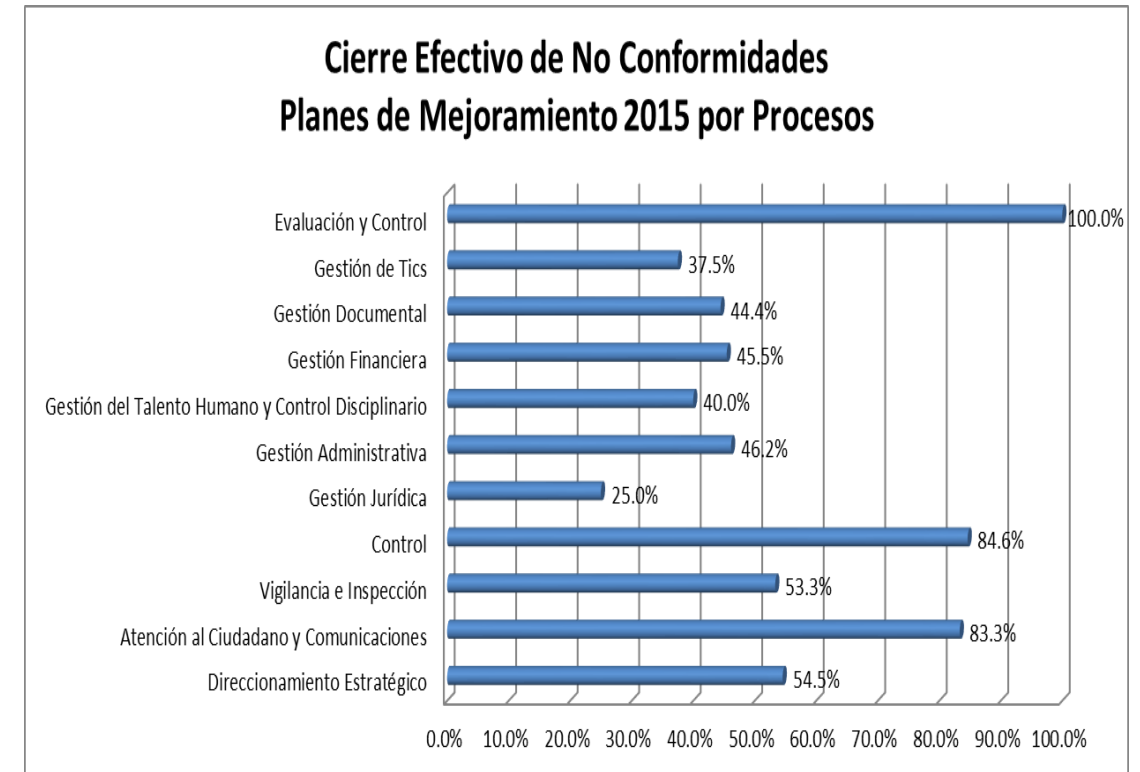
## Generalidades

- ✓ El seguimiento se realiza a la ejecución de las acciones de mejora que componen los planes de mejoramiento de los procesos institucionales, definidas para la atención de las No Conformidades derivadas de los procesos de auditoría interna.
- ✓ En total, se revisaron 211 No Conformidades identificadas en las vigencias 2016 y 2017, incluyendo 12 No Conformidades no cerradas de la vigencia 2014.
- ✓ Se presentan los análisis de seguimiento de manera separada para los planes de mejoramiento 2014 – 2015 y Planes de mejoramiento 2016. esto obedece al cambio en el modelo de operación por procesos (Cadena de Valor) adoptado en esta vigencia, en el cual se pasó de 11 procesos a 19, siendo algunos fusionados o desagregados, lo cual no permite comparar en su totalidad la gestión de los planes de mejora de procesos.
- ✓ El cierre efectivo de una No Conformidad considera la ejecución del 100% de las acciones de mejora y la no repetición de las condiciones que dieron origen a la misma.
- ✓ Para el seguimiento se realizaron diferentes fuentes de información:
  - Informes de auditoría interna 2017
  - Informe gestión PQR 2017 (I Semestre)
  - Informe procesos judiciales EKOGUI 2017 (I Semestre)
  - Informe de Evaluación de Dependencias 2017 (I Semestre)
  - Informes de gestión de dependencias 2017 (I Semestre)
  - Visitas y verificaciones in situ

## Resultados Seguimiento PM por Procesos 2014 - 2015

### Cierre Efectivo de No Conformidades

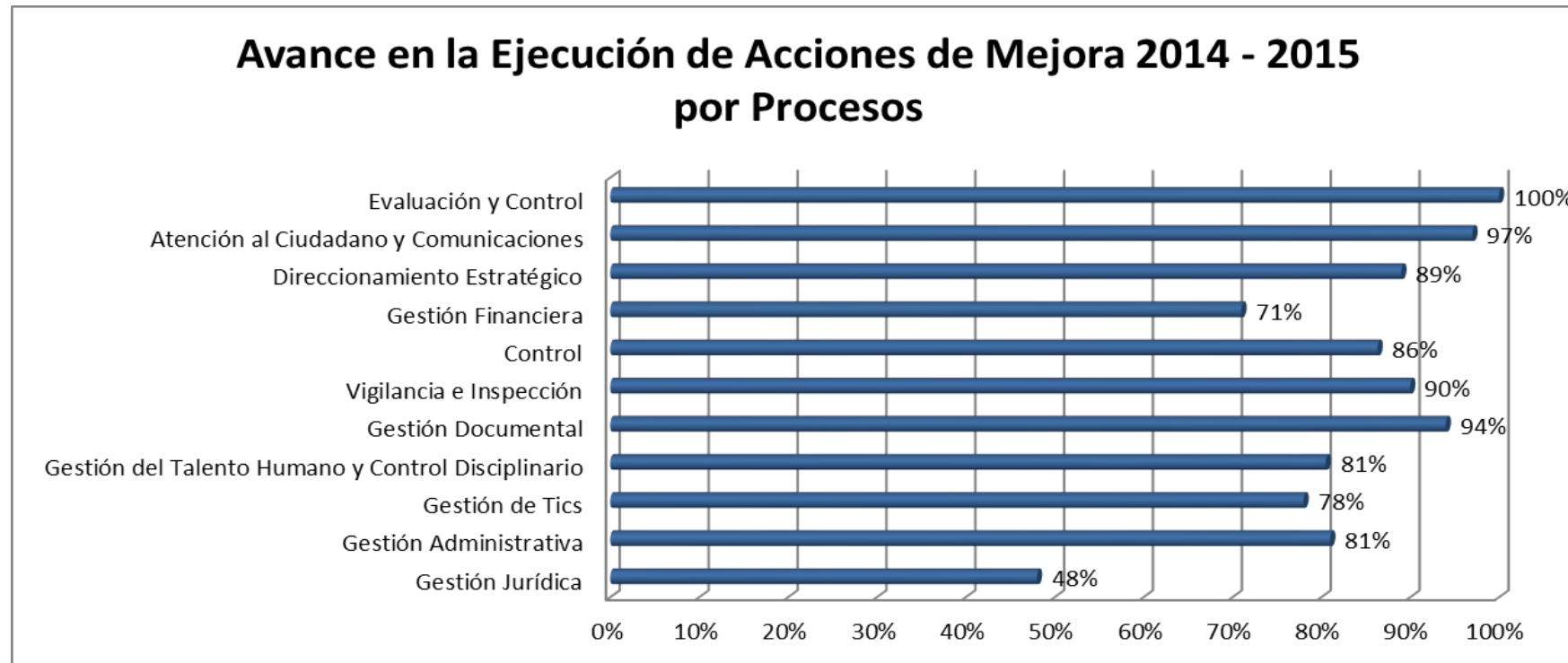
PROCESO	CIERRE EFECTIVO DE NO CONFORMIDADES		
	Total No Conformidades	Cerrados	Porcentaje
Direccionamiento Estratégico	11	6	54.5%
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	6	5	83.3%
Vigilancia e Inspección	15	8	53.3%
Control	13	11	84.6%
Gestión Jurídica	20	5	25.0%
Gestión Administrativa	13	6	46.2%
Gestión del Talento Humano y Control Disciplinario	15	6	40.0%
Gestión Financiera	11	5	45.5%
Gestión Documental	9	4	44.4%
Gestión de Tics	8	3	37.5%
Evaluación y Control	3	3	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>62</b>	<b>50.0%</b>



- ✓ El cumplimiento es solo del 50% en el cierre efectivo de las No Conformidades para el total de 124 que conforman los planes de mejoramiento 2014 – 2015, es decir 62 No Conformidades.
- ✓ De la vigencia 2014, de las 12 No Conformidades que se incluyen se cierran 8 (67%)
- ✓ Por procesos, los mayores retrasos se dan en los de Gestión de Tics, Gestión Documental y Gestión Financiera, cuyo cierre efectivo es menor al 50%.

## Resultados Seguimiento PM por Procesos 2014 - 2015

### Valoración del Avance en la Ejecución de Acciones de Mejora

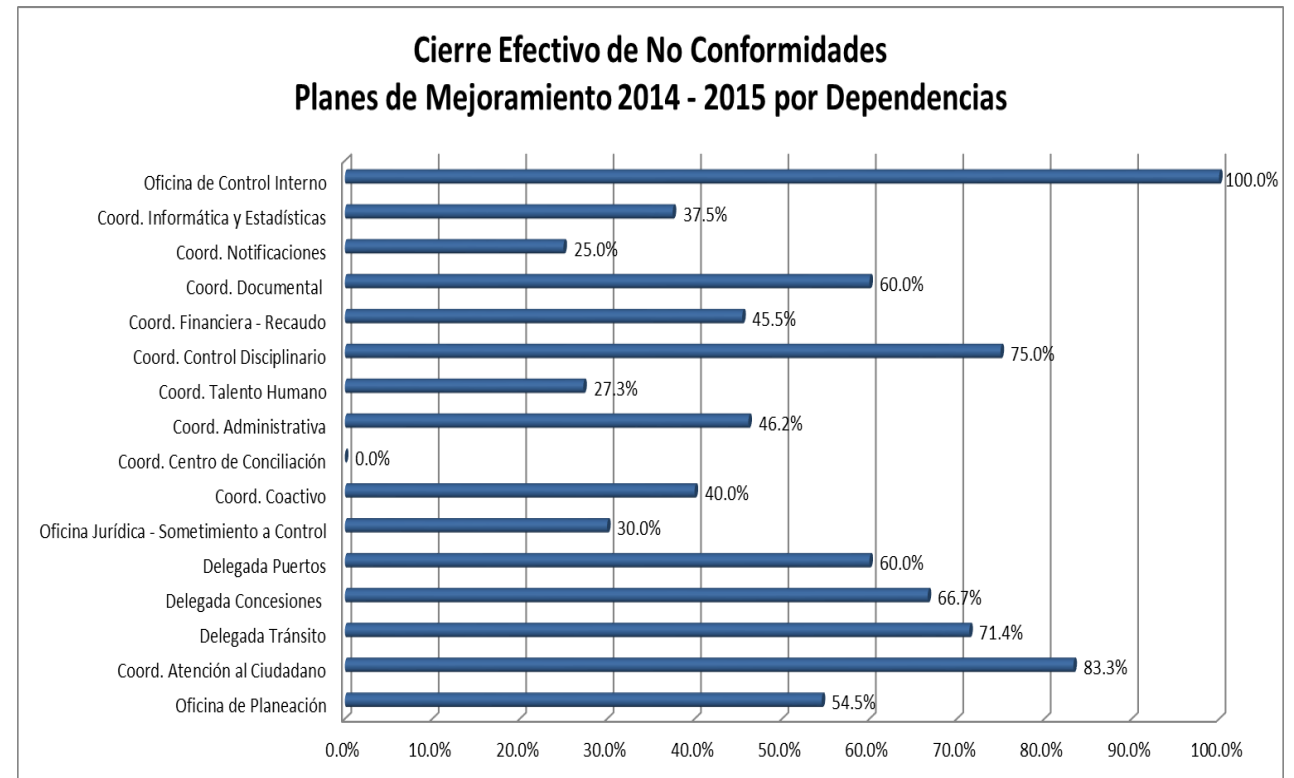


- ✓ La valoración de la ejecución de las acciones de mejora considera el avance porcentual en su realización, aun cuando no se haya finalizado al 100%.
- ✓ El análisis de la ejecución de las acciones de mejora propuestas para subsanar las No Conformidades identificadas, presenta como resultado un avance promedio del 83%
- ✓ Este avance es inferior en los procesos Gestión de Tics, Gestión Financiera y Gestión Jurídica.

## Resultados Seguimiento PM por Procesos 2014 - 2015

### Cierre Efectivo de No Conformidades por Dependencias

DEPENDENCIAS	Total	Cerrados	Abiertos	EJECUCIÓN
Oficina de Planeación	11	6	5	54.5%
Coord. Atención al Ciudadano	6	5	1	83.3%
Delegada Tránsito	14	10	4	71.4%
Delegada Concesiones	9	6	3	66.7%
Delegada Puertos	5	3	2	60.0%
Oficina Jurídica - Sometimiento a Control	10	3	7	30.0%
Coord. Coactivo	5	2	3	40.0%
Coord. Centro de Conciliación	5	0	5	0.0%
Coord. Administrativa	13	6	7	46.2%
Coord. Talento Humano	11	3	8	27.3%
Coord. Control Disciplinario	4	3	1	75.0%
Coord. Financiera - Recaudo	11	5	6	45.5%
Coord. Documental	5	3	2	60.0%
Coord. Notificaciones	4	1	3	25.0%
Coord. Informática y Estadísticas	8	3	5	37.5%
Oficina de Control Interno	3	3	0	100.0%
<b>TOTALES</b>	<b>124</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>50.0%</b>

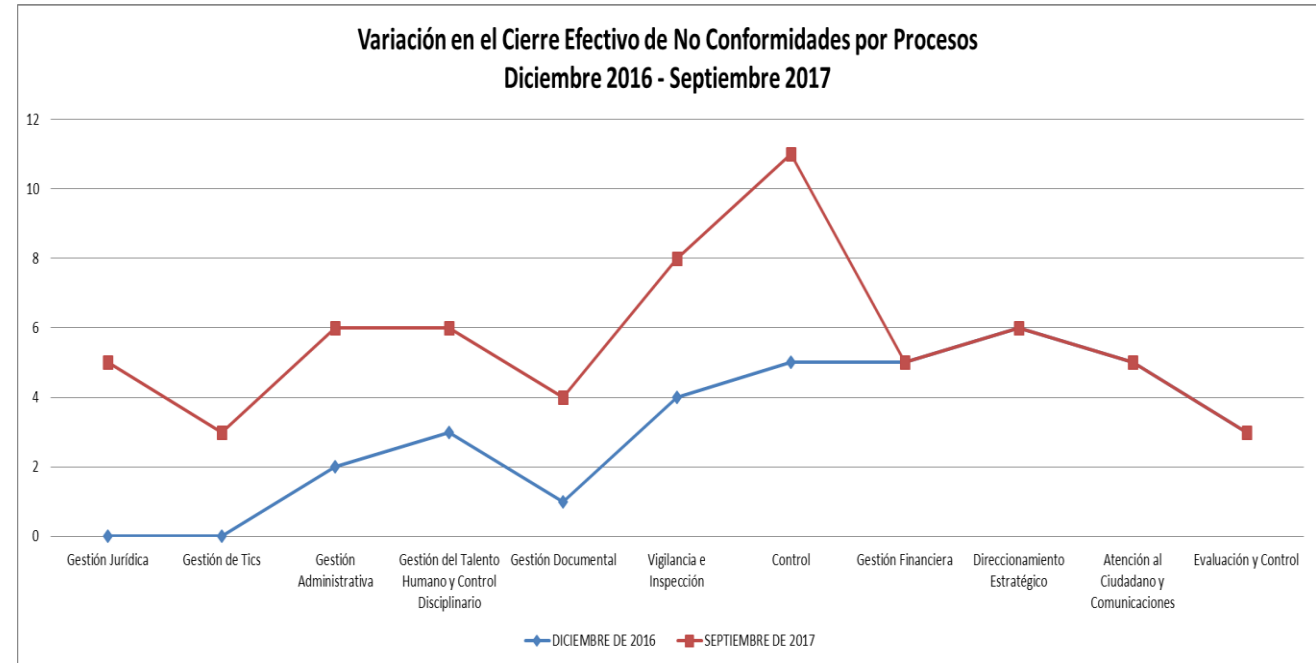


- ✓ Este análisis considera el número total de No Conformidades a cargo de una dependencia, según la asignación de responsabilidades sobre el desarrollo de uno o más procesos.
- ✓ Un proceso puede estar a cargo de más de una dependencia o una dependencia puede tener responsabilidades sobre más de un proceso
- ✓ La menor ejecución se presenta en el Centro de Conciliación, el grupo Notificaciones y el grupo Talento Humano.

## Resultados Seguimiento PM por Procesos 2014 - 2015

### Comparativo Reporte Diciembre 2016 – Septiembre 2017

COMPARATIVO CIERRE HALLAZGOS 2016 - 2017			
PROCESO	DICIEMBRE DE 2016	SEPTIEMBRE DE 2017	VARIACIÓN %
Gestión Jurídica	0	5	100
Gestión de Tics	0	3	100
Gestión Administrativa	2	6	200
Gestión del Talento Humano y Control Dis	3	6	100
Gestión Documental	1	4	100
Vigilancia e Inspección	4	8	100
Control	5	11	120.00
Gestión Financiera	5	5	0.00
Direccionamiento Estratégico	6	6	0.0
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	5	5	0
Evaluación y Control	3	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>62</b>	<b>82.35</b>

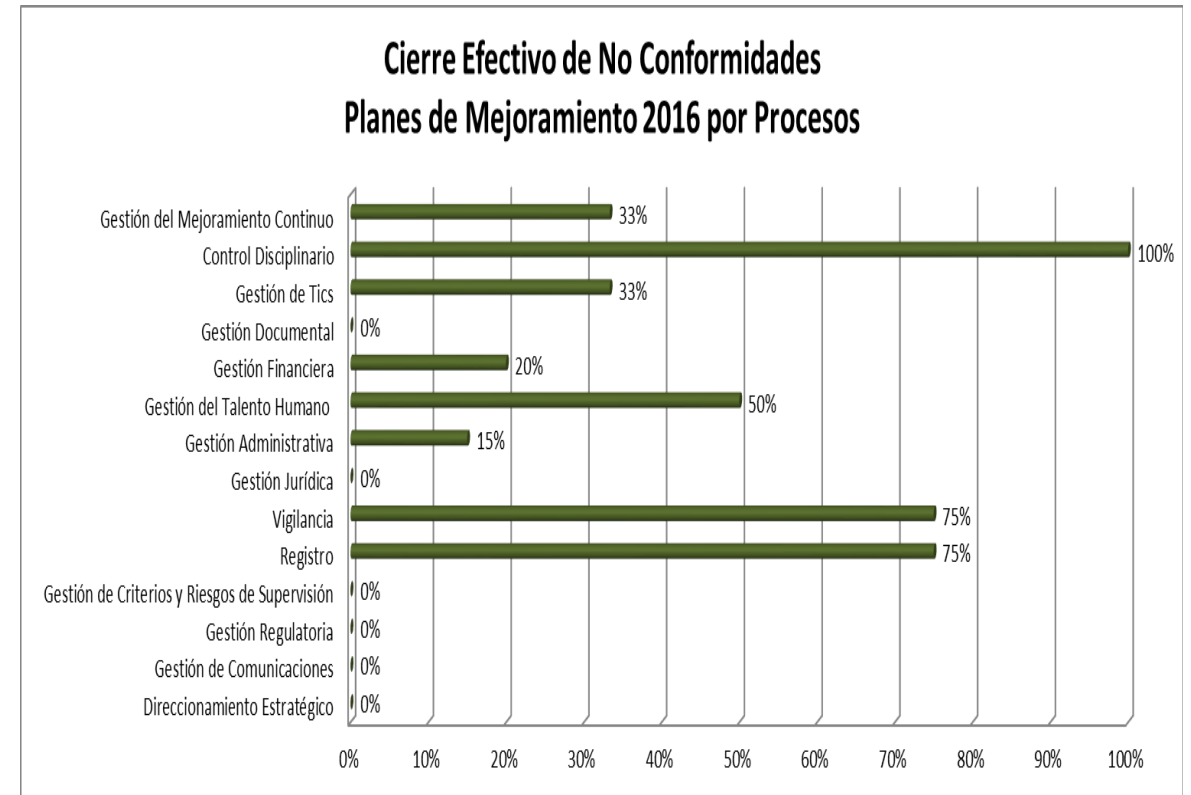


- ✓ Al comparar las cifras del seguimiento realizado en diciembre de 2016 frente a este último reporte de septiembre de 2017, se observa una variación del 82.3% al pasar de 34 No Conformidades cerradas a 62
- ✓ Por procesos, esta variación es mayor en los procesos de Gestión Administrativa y Control, siendo nula o sin variación en los procesos de Direccionamiento Estratégico, Atención al Ciudadano y Gestión Financiera. El proceso de Evaluación y Control no presenta variación dado que en diciembre de 2016 cerró el 100% de sus No Conformidades.

## Resultados Seguimiento PM por Procesos 2016

### Cierre Efectivo de No Conformidades

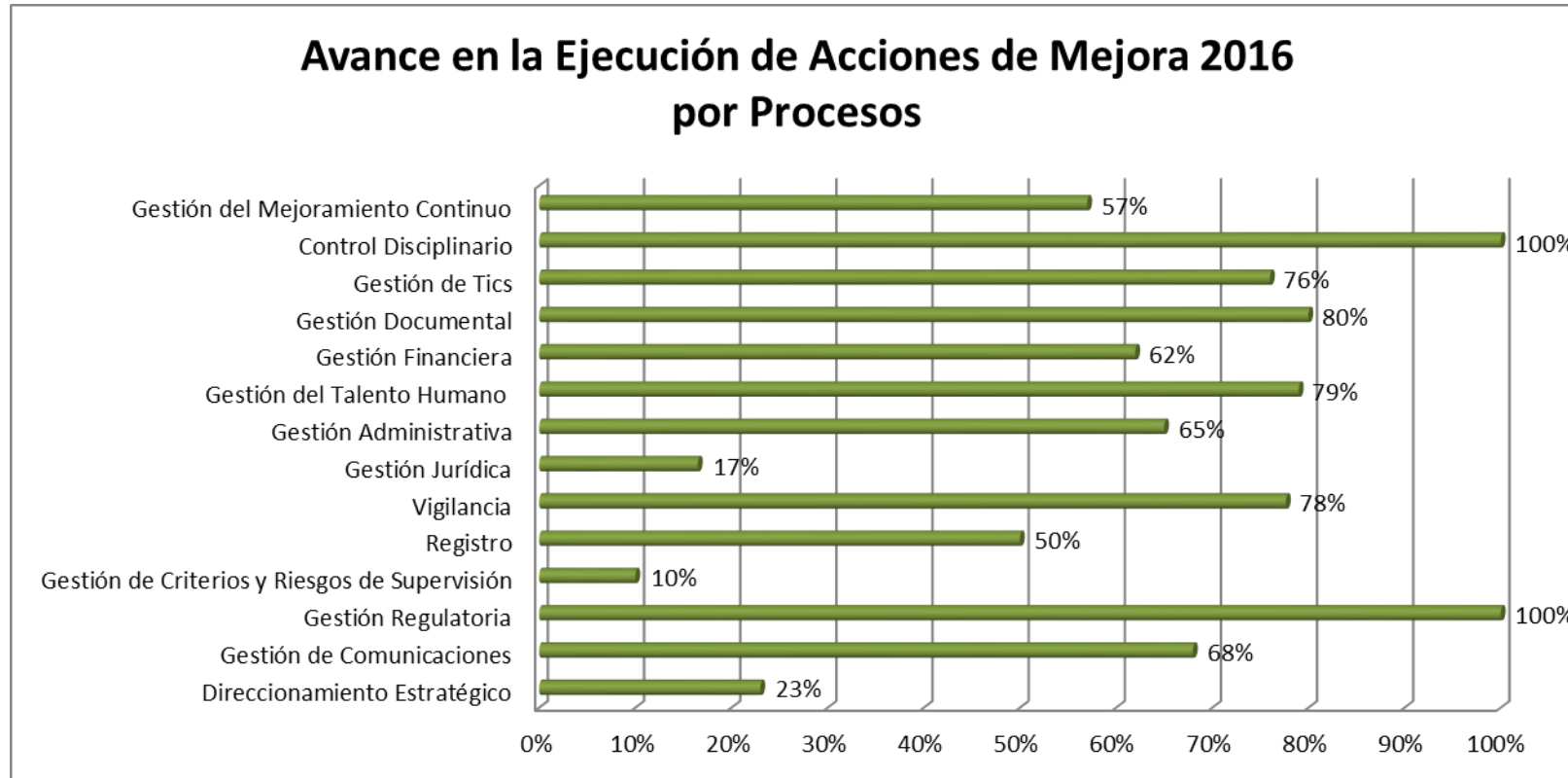
PROCESO	CIERRE EFECTIVO DE NO CONFORMIDADES		
	Total No Conformidades	Cerrados	Porcentaje
Direccionamiento Estratégico	3	0	0%
Gestión de Comunicaciones	4	0	0%
Gestión Regulatoria	0	0	0%
Gestión de Criterios y Riesgos de Supervisión	2	0	0%
Registro	4	3	75%
Vigilancia	8	6	75%
Gestión Jurídica	8	0	0%
Gestión Administrativa	20	3	15%
Gestión del Talento Humano	12	6	50%
Gestión Financiera	15	3	20%
Gestión Documental	1	0	0%
Gestión de Tics	6	2	33%
Control Disciplinario	1	1	100%
Gestión del Mejoramiento Continuo	3	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>25</b>	<b>28.7%</b>



- ✓ El cierre efectivo es del 28.7% para las 87 No Conformidades que conforman los planes de mejoramiento de la vigencia 2016.
- ✓ El mayor avance se registra en los procesos Control Disciplinario, Registro y Control.
- ✓ Los mayores retrasos se dan en los procesos de Gestión Documental, Gestión de Comunicaciones, Gestión Jurídica, Direccionamiento Estratégico y Gestión de Criterios de Supervisión, donde no se ha cerrado ninguna No Conformidad.

## Resultados Seguimiento PM por Procesos 2016

### Valoración del Avance en la Ejecución de Acciones de Mejora



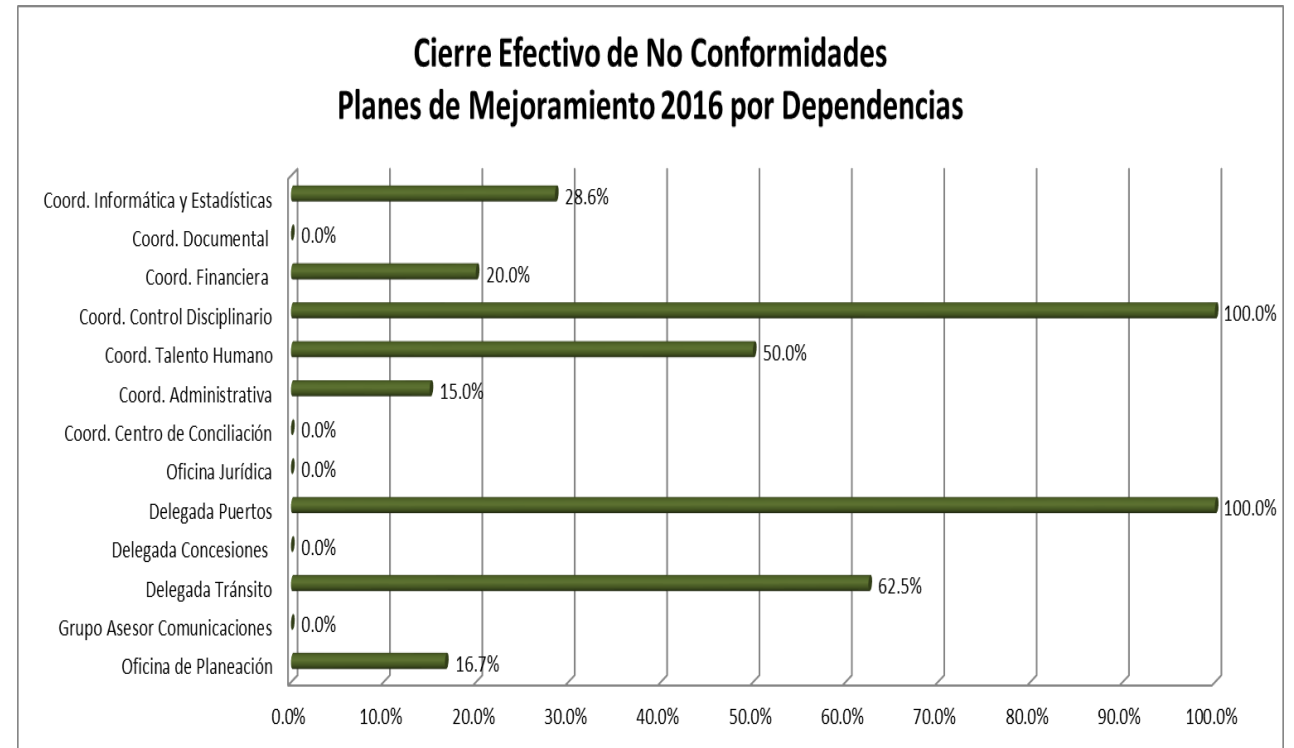
- ✓ El análisis de la ejecución de las acciones de mejora propuestas para subsanar las No Conformidades identificadas, presenta como resultado un avance promedio del 45%.
- ✓ Los procesos con mayor avance son Control Disciplinario, Gestión del Talento Humano y Gestión Documental.
- ✓ Este avance es inferior en los procesos Gestión Jurídica, Criterios de Supervisión y Direccionamiento Estratégico.



## Resultados Seguimiento PM por Procesos 2016

### Cierre Efectivo de No Conformidades por Dependencias

DEPENDENCIAS	Total	Cerrados	Abiertos	EJECUCIÓN
Oficina de Planeación	6	1	5	16.7%
Grupo Asesor Comunicaciones	4	0	4	0.0%
Delegada Tránsito	8	5	3	62.5%
Delegada Concesiones	1	0	1	0.0%
Delegada Puertos	4	4	0	100.0%
Oficina Jurídica	5	0	5	0.0%
Coord. Centro de Conciliación	3	0	3	0.0%
Coord. Administrativa	20	3	17	15.0%
Coord. Talento Humano	12	6	6	50.0%
Coord. Control Disciplinario	1	1	0	100.0%
Coord. Financiera	15	3	12	20.0%
Coord. Documental	1	0	1	0.0%
Coord. Informática y Estadísticas	7	2	5	28.6%
<b>TOTALES</b>	<b>87</b>	<b>25</b>	<b>62</b>	<b>28.7%</b>



- ✓ El análisis por dependencias para el cierre efectivo de No Conformidades 2016 muestra que la Delegada de Puertos y el grupo Control Disciplinario han ejecutado el 100% de sus acciones de mejora asignadas.
- ✓ El menor desempeño se evidencia en el Centro de Conciliación, los grupos Documental y Comunicaciones, la Oficina Jurídica y la Delegada de Concesiones.

## Consolidado 2015 - 2016

## Gestión de No Conformidades por Procesos\*

PROCESO	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES									
	Total Hallazgo			Cerrados			Abiertos			Porcentaje de Efectividad
	2015	2016	Total	2015	2016	Total	2015	2016	Total	
Direccionamiento Estratégico	11	3	14	6	0	6	5	3	8	43%
Gestión de Comunicaciones	0	4	4	0	0	0	0	4	4	0%
Gestión Regulatoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%
Gestión de Criterios y Riesgos de Supervisión	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0%
Registro	0	4	4	0	3	3	0	1	1	75%
Vigilancia	8	8	16	4	6	10	4	2	6	63%
Inspección	7	0	7	4	0	4	3	0	3	57%
Control	13	0	13	11	0	11	2	0	2	85%
Atención la Ciudadano y Notificaciones	10	0	10	6	0	6	4	0	4	60%
Gestión Jurídica	20	8	28	5	0	5	15	8	23	18%
Gestión Administrativa	13	20	33	6	3	9	7	17	24	27%
Gestión del Talento Humano	11	12	23	3	6	9	8	6	14	39%
Gestión Financiera	11	15	26	5	3	8	6	12	18	31%
Gestión Documental	5	1	6	3	0	3	2	1	3	50%
Gestión de Tics	8	6	14	3	2	5	5	4	9	36%
Control Disciplinario	4	1	5	3	1	4	1	0	1	80%
Gestión del Mejoramiento Continuo	3	3	6	3	1	4	0	2	2	67%
<b>TOTALES</b>	<b>124</b>	<b>87</b>	<b>211</b>	<b>62</b>	<b>25</b>	<b>87</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>124</b>	<b>41%</b>

\* Ejercicio de Asimilación de NC por procesos – OCI Sep 2017

**Consolidado 2015 - 2016****Consolidado de No Conformidades Pendientes de Ejecución Por Dependencias\***

<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>2014 - 2015</b>	<b>2016</b>	<b>TOTAL</b>
Oficina de Planeación	5	5	<b>10</b>
Grupo Asesor Comunicaciones	0	4	<b>4</b>
Delegada Tránsito	4	3	<b>7</b>
Delegada Concesiones	3	1	<b>4</b>
Delegada Puertos	2	0	<b>2</b>
Oficina Jurídica (Sometimiento a Control)	7	5	<b>12</b>
Coord. Centro de Conciliación	5	3	<b>8</b>
Coord. Administrativa	7	17	<b>24</b>
Coord. Talento Humano	8	6	<b>14</b>
Coord. Control Disciplinario	1	0	<b>1</b>
Coord. Financiera	6	12	<b>18</b>
Coord. Coactivo	3	0	<b>3</b>
Coord. Atención al Ciudadano	1	0	<b>1</b>
Coord. Documental	2	1	<b>3</b>
Coord. Notificaciones	3	0	<b>3</b>
Coord. Informática y Estadísticas	5	5	<b>10</b>
Oficina de Control Interno	0	0	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>124</b>

\* Ejercicio de Consolidación de NC por procesos – OCI Sep 2017

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Sumadas las No Conformidades de las vigencias 2014 (Rezago), 2015 y 2016, se tiene 211 No Conformidades derivadas de los ejercicios de auditoría interna para 17 procesos institucionales.
- ✓ De este total de No Conformidades, el cierre efectivo es del 41%, es decir, solo 87.
- ✓ Si bien el alcance y características de los procesos fue modificado en la cadena de valor de la Entidad, un ejercicio de asimilación por la naturaleza de las no conformidades permite evidenciar que los procesos con mayor avance en el cierre efectivo de las mismas, para el periodo 2014 – 2016, son los de Control (85%), Control Disciplinario (80%) y Registro (75%). El menor avance corresponde a los procesos Gestión de Comunicaciones, Criterios y Riesgos de Supervisión (ambos con 0% de cierre efectivo) y gestión Jurídica con 18%.
- ✓ Estos resultados muestran que la gestión para ejecutar las acciones de mejora definidas por las dependencias responsables de los procesos ha sido baja, considerando que los planes de mejora llevan más de un año en ejecución. Lo anterior, denota un mayor compromiso por parte de los líderes de procesos para priorizar esta tarea, para lo cual se pueden apoyar en el personal que conforma el equipo operativo SIGI.
- ✓ Se debe tener en cuenta también que avanza los procesos de auditoría interna de la vigencia 2017: se han finalizado 12 auditorías que ya cuentan con informes definitivos y continúan otros 8 procesos más en ejecución. Estos ejercicios de auditoría demandan también planes y acciones de mejora y su correspondiente ejecución.
- ✓ Con las No Conformidades pendientes de ejecución de las vigencias 2014 – 2016 (124 en total) y las nuevas No Conformidades derivadas de las auditorías 2017, se actualizarán los planes de mejoramiento de procesos para su posterior seguimiento.



SUPERINTENDENCIA  
DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
MINISTERIO DE TRANSPORTE

# GRACIAS

Calle 63 N° 9A-45 Pisos 2 y 3  
Teléfono: (57)(1) 3526700  
Línea gratuita: 018000 915 615 - 3902000  
[www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)  
Bogotá, D.C. Colombia