



AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

14 de octubre de 2021

Respetados Doctores:

Allison Cristina Marín Flórez, coordinador GIT Logístico de Capacitación y Prensa

Henry Ramírez Montes, coordinador GIT Planeación

Gustavo Adolfo González Escobar, coordinador GIT TIC

El Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, el Decreto 1083 de 2015 y sus modificaciones, Decretos 019 y 2641 de 2012, 648 y 1499 de 2017; así como los lineamientos establecidos en la Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP, y las Resoluciones 364 de 2017 y 456 de 2018 emitidas por la U.A.E. Contaduría General de la Nación (CGN), realiza la evaluación independiente al Sistema de Control Interno, los Riesgos y los procesos, contemplando como mínimo los procedimientos, actividades y actuaciones de la administración; con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar a la alta dirección en busca del mejoramiento continuo; es de aclarar que las recomendaciones realizadas por el GIT, no son de obligatorio cumplimiento, solo son una guía de asesoramiento; los líderes de proceso deben, a través de un análisis de causas establecer las acciones más apropiadas frente a las observaciones realizadas en el presente informe.

En cumplimiento al Programa General de Auditorías aprobado para la vigencia 2021 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, este GIT adelantó la evaluación al proceso “PLANEACIÓN INTEGRAL” – Procedimientos “PI-PRC24 SERVICIO AL CIUDADANO”, “PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”. A continuación, se informa las fortalezas y debilidades, producto del desarrollo del proceso de auditoría, las cuales fueron socializadas con la alta dirección con la finalidad de concertar el plan de mejoramiento en el formato “CYE05-FR02”, este será remitido por correo electrónico y una vez acordado reenviarlo para su publicación en la intranet.

Los procedimientos de auditoría se realizaron sobre la base de pruebas selectivas; un procedimiento de esta naturaleza no puede identificar todas las desviaciones de control, sino solamente aquellas que estén presentes dentro de la muestra evaluada.

Cordialmente,

MARITZA VELANDIA CARDOZO

Coordinador GIT de Control Interno

Copia: Dra: Marleny María Monsalve Vásquez, Contador General de la Nación (E)

Elaboró: Oscar Gómez Santos

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo y Alcance.....	4
Evaluación de controles.....	5
Conclusión	11
Informe detallado.....	12

OBJETIVO

Evaluar y realizar seguimiento a la implementación, ejecución y gestión para mejorar la efectividad y eficiencia de la CGN, teniendo en cuenta sus capacidades para atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos con calidad y oportunidad, así como el control y las acciones establecidas por parte de la entidad para el cumplimiento de la normatividad legal vigente y las directrices establecidas por el DAFP.

ALCANCE

La auditoría se realizará para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de julio de 2021, con las diferentes áreas involucradas y del proceso de gestión de la entidad, incluyendo los procedimientos “PI-PRC24 Servicio al Ciudadano” y “PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”, como responsables de definir las acciones relacionadas con la información y atención al ciudadano con respecto a los servicios que presta la CGN.

Debido a la situación que se vive en el país, nos encontramos afrontando una Emergencia Sanitaria con ocasión de la pandemia generada por el coronavirus COVID –19, declarada como tal mediante Resolución N° 385 del 12 de marzo de 2020 por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, de igual forma, en el marco de dicha Emergencia Sanitaria, el Gobierno Nacional profirió el Decreto N° 593 del 24 de abril de 2020, mediante el cual se ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia.

Por lo anterior, La U.A.E. Contaduría General de la Nación, atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional, y con la finalidad de garantizar el bienestar y salud de todos los servidores públicos y contratistas de la entidad, profirió la Circular Interna N° 008 del 8 de mayo de 2020 dando continuidad adoptadas mediante Circular Interna N° 003 del 24 de marzo del 2020, y los demás actos administrativos que lo actualicen o complementen; mediante los cuales se indicaron una serie de medidas relacionadas con el fin de dar cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio por parte de todos los servidores públicos y colaboradores de la Entidad, así como también el trabajo en casa bajo debida instrucción de los coordinadores o supervisores; es así como el

GIT de Control Interno procederá a realizar la auditoría en mención, a través de los medios electrónicos, resultados de los informes de ley e informes de auditorías realizados durante la presente vigencia, solicitando la información requerida de manera virtual, por lo que mientras dure la emergencia no se realizarán pruebas in situ, ni se requerirá documentación física, esto, sin dejar de un lado que sí durante el proceso se regresa al trabajo presencial se solicitará, de ser necesario, dichos documentos para ser tenidos en cuenta.

EVALUACIÓN DE CONTROLES

De conformidad con los resultados obtenidos, en el siguiente cuadro se presenta la metodología de evaluación con sus respectivos comentarios para la adecuada comprensión y correcta implementación del plan de mejoramiento, de acuerdo con la clasificación:

	<p>INADECUADO</p> <p>En los procedimientos y pruebas de auditoría, se evidencia que existe un bajo grado de observancia de las políticas, directrices y/o normas vigentes; los controles se están ejecutando pero son muy vulnerables y deben ser objeto de intervención o ajustes que se deben establecer y detallar a través del correspondiente plan de mejoramiento para su seguimiento.</p>
	<p>ADECUADO CON OPORTUNIDAD DE MEJORA</p> <p>En los procedimientos y pruebas de auditoría, se evidencia que existe un grado de observancia de las políticas, directrices y/o normas vigentes; los controles se están ejecutando pero presentan oportunidades de mejora que se deben establecer y detallar a través del correspondiente plan de mejoramiento para su seguimiento.</p>
	<p>SATISFACTORIO</p> <p>En los procedimientos y pruebas de auditoría, se evidencia que existe un alto grado de observancia de las políticas, directrices y/o normas vigentes; los controles se están ejecutando.</p>

Matriz de Evaluación de Controles

1. NORMATIVIDAD APLICABLE

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable, incluyendo también las políticas y directrices establecidas por la CGN.		Debilidad en la aplicabilidad del Decreto 620 de 02 mayo del 2020, como también las Resolución 001519 de 2020, y Resolución 002160 de 2020 .

2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA ATENCIÓN

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Validar la Publicación y socialización estrategia servicio al ciudadano 2021 y la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública y el control social		
Verificar Cumplimiento de los objetivos y acciones implementadas por la CGN en la estrategia de participación ciudadana		

Matriz de evaluación de controles

3. CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS “PI-PRC24 SERVICIO AL CIUDADANO” Y “PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Validar cumplimiento del Procedimiento “PI-PRC24 Servicio al Ciudadano”	▶	
Validar el cumplimiento del Procedimiento “PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente”	▶	

4. EFECTIVIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CGN.

Matriz de evaluación de control

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Existencia		
Funcionalidad		
Canal Escrito		
Canal Telefónico		Realizadas varias llamadas telefónicas al PBX 4926400 (extensiones 100 y 101) y al número celular (3144477264), no se obtuvo respuesta.
Canal Virtual		
Chat		
Correo Electrónico		
Redes Sociales		Una vez verificadas las redes sociales se evidenció que en la página de Facebook, a fecha 20 de septiembre del 2021, aun registraba la dirección de la sede antigua donde se encontraban las oficinas de la CGN.
Canal Directo o Presencial		

Matriz de evaluación de controles

5. INDICADORES

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Ficha del Indicador		En la la hoja del indicador "satisfacción ciudadano - partes interesadas" se observó que el responsable registrado para la vigencia 2021 es un exservidor, el cual estuvo vinculado a la entidad hasta el 03 de agosto del 2020

6. CRITERIOS DIFERENCIALES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CGN AL CIUDADANO.

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Nivel de madurez de la política de servicio al ciudadano de la CGN, según lineamientos establecidos en el documento CONPES 3785 de 2013 vs MIPG v4		

Matriz de evaluación de controles

7. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Implementación		<ul style="list-style-type: none"> * Dentro de la primera actividad de la estrategia de racionalización de tramites publicada en la web la cual es habilitar la app móvil de la CGN, aún faltan pruebas de certificación para su funcionamiento al ciudadano. * La estrategia de racionalización de tramites las actividades no se ejecutaron en las fechas establecidas. * Acorde a lo establecido en el Manual Operativo MIPG v4, la CGN no ha definido la Política de Racionalización de tramites

8. PLANES DE MEJORAMIENTO

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Plan de Mejoramiento 2020		

CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos en el desarrollo de ésta auditoría muestran el grado de compromiso y esfuerzo que tiene la CGN con los diferentes productos y servicios que pone a disposición a la ciudadanía y/o grupos de interés, para lo cual tiene en cuenta los lineamientos impartidos en el manual operativo MIPG versión 4 en su numeral 3.2.2 “Gestión con Valores- Relación estado ciudadano”; sin embargo, existen algunas acciones de mejora por implementar lo que le permitirá a la entidad continuar con el fortalecimiento de las políticas y estrategias en aras de alcanzar los objetivos misionales.

1. NORMATIVIDAD APLICABLE

El GIT de Control Interno evaluó la incorporación y observancia de la normatividad vigente y directrices de la entidad (norma, política, estrategia, manuales y demás documentos), para los procedimientos “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano y PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”; observando que se da cumplimiento a éstos; sin embargo, se encontraron algunos aspectos por mejorar, las cuales se relacionan en el cuadro 1:

Cuadro 1.

VALIDACIÓN VIGENCIA Y APLICABILIDAD DE LAS NORMAS Y LINEAMIENTOS DE LA ENTIDAD, ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Marco Normativo	Cumple			Evidencia	Aplicabilidad	Observaciones
	Si	No	Parcial			
Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos: 2: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución 13:” Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos...”. 13:” Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos...”. 20:” Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial...”. 23:” Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”. 74:” Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.	X			<ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al ciudadano · Carta de trato digno. · Canales de atención de servicio al ciudadano · Protocolo de Servicio al Ciudadano. · Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el control social 	En la entidad se aplican los instrumentos diseñados	Resultado satisfactorio

Marco Normativo	Cumple			Evidencia	Aplicabilidad	Observaciones
	Si	No	Parcial			
<p>123:” Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.....”.</p> <p>209:” ...La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.</p> <p>270:” La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública...”.</p>						
<p>Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, “por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015” Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015”. Capítulo 3 modelo integrado de planeación y gestión MIPG”.</p>	X			<ul style="list-style-type: none"> · Comité institucional de Gestión y desempeño · Estrategia de Servicio al Ciudadano (Objetivo Específico Pág. 4). · Carta de Trato Digno (Derechos de los ciudadanos). · Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el control social 	Controles inherentes en los procedimientos	Resultado satisfactorio
<p>Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 “Por el cual se adiciona, el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del libro 2, del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector Función Pública en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido, en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.</p>	X			<ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al Ciudadano. (Pág. 7). · Carta de Trato Digno (Derechos de los ciudadanos). 	Controles inherentes en los procedimientos	Resultado satisfactorio
<p>Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.</p>	X			<ul style="list-style-type: none"> · Estrategia Servicio al Ciudadano (Pág. 6). · Estrategia de Participación Ciudadana (Pág.10). · Carta de Trato Digno 	Procesos y procedimientos	Resultado satisfactorio

Marco Normativo	Cumple			Evidencia	Aplicabilidad	Observaciones
	Si	No	Parcial			
				(Derechos de los Ciudadanos Pág.1).		
Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública".	X			<ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al Ciudadano. (Pág.9) · Carta de Trato Digno (Derechos de la Ciudadanía). 	Procesos y procedimientos	Resultado satisfactorio
Decreto 103 de 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712."	X			<ul style="list-style-type: none"> · Procedimientos PI-PRC 15 y 24. · Protocolo servicio al ciudadano · Página web en los diferentes Links y publicaciones. · Estrategia de Servicio al Ciudadano (Pág.14). 	Procesos y procedimientos	Resultado satisfactorio
Documento CONPES 3785 de 09 de diciembre de 2013. Por el cual se dan las directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.	X			<ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al Ciudadano (Pág. 9) · Carta de Trato Digno (Derechos de los Ciudadanos). · Protocolo de Servicio al Ciudadano (Pág. 5) 	Procesos y procedimientos	Resultado satisfactorio
Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012.	X			<ul style="list-style-type: none"> · Política de Privacidad y Protección de Datos. 	Política de privacidad y protección de datos personales	Sería procedente que cuando se revise la política, se actualice el documento en cuanto al año y publicarla en la página web de la entidad.
Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".	X			<ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al Ciudadano (Pág. 4). · Carta de Trato Digno. (Pág. 2) 	Procesos y procedimientos	Resultado satisfactorio

Marco Normativo	Cumple			Evidencia	Aplicabilidad	Observaciones
	Si	No	Parcial			
				· Protocolo de Servicio al Ciudadano.		
Ley 962 del 8 de julio de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Decreto 019 de enero de 2012," Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".	X			· Estrategia de racionalización de trámites 2021 y otros procedimientos administrativos publicada en la WEB	Procesos y procedimientos	Resultado satisfactorio
Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010, Política Nacional del servicio al Ciudadano.	X			· Carta de Trato Digno. (Pág. 2) · Protocolo de Servicio al Ciudadano. · Estrategia de Servicio al Ciudadano. · Procedimientos PI-PRC 15 y 24.	La entidad aplica los instrumentos diseñados	Resultado satisfactorio
Resolución 193 del 2019 " Por la cual se crea el Sistema de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial (JAE) Contaduría General de la Nación (CGN) y se dictan otras disposiciones".	X			· Equipo de trabajo de integridad · Equipo operativo · Protocolo de Servicio al Ciudadano. · Estrategia de Servicio al Ciudadano. · Procedimientos PI-PRC 15 y 24. · Estrategia de participación ciudadana en la Gestión Pública y el control social.	La entidad aplica los instrumentos diseñados	Resultado satisfactorio
Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".	X			· Estrategia de Servicio al ciudadano · Carta de trato digno. · Canales de atención de servicio al ciudadano	Procesos y procedimientos	Resultado satisfactorio

Marco Normativo	Cumple			Evidencia	Aplicabilidad	Observaciones
	Si	No	Parcial			
				· Protocolo de Servicio al Ciudadano.		
Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".	X			· Política de Privacidad y Protección de Datos.	La entidad aplica los instrumentos diseñados	Resultado satisfactorio
Decreto 2623 de 2009 " Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".	X			· Estrategia de Servicio al ciudadano · Carta de trato digno. · Canales de atención de servicio al ciudadano · Protocolo de Servicio al Ciudadano.	La entidad aplica los instrumentos diseñados	Resultado satisfactorio
Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".	X			· Estrategia de Servicio al ciudadano · Carta de trato digno. · Canales de atención de servicio al ciudadano · Protocolo de Servicio al Ciudadano.	Procesos y procedimientos- encuesta de satisfacción	Resultado satisfactorio
Decreto 620 del 2020 "Por la cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"			X	· Estrategia de Servicio al ciudadano · Carta de trato digno. · Canales de atención de servicio al ciudadano · Protocolo de Servicio al Ciudadano. · Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el control social		La CGN no ha implementado el artículo 2.2.17.2.1.1 de Decreto 620 de 2020, en lo relacionado con el servicio de interoperabilidad, autenticación digital y servicio de carpeta ciudadana digital.
Resolución 001519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" .			X	· Estrategia de Servicio al ciudadano · Carta de trato digno. · Canales de atención de servicio al	Se está viendo reflejada a través de la publicación de datos abiertos en el Portal de	La CGN no ha implementado el artículo 2.2.17.2.1.1 de Decreto 620 de 2020, en lo

Marco Normativo	Cumple			Evidencia	Aplicabilidad	Observaciones
	Si	No	Parcial			
				ciudadano · Protocolo de Servicio al Ciudadano. · Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el control social	Datos Abiertos del Estado Colombiano, el cual está siendo actualizado con una periodicidad trimestral, semestral y anual, teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el artículo 7 de la presente Resolución	relacionado con el servicio de interoperabilidad, autenticación digital y servicio de carpeta ciudadana digital.
Resolución 002160 de 2020 “Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos”.			X	No se evidencia la aplicabilidad de este decreto en la entidad		La CGN no ha implementado el artículo 2.2.17.2.1.1 de Decreto 620 de 2020, en lo relacionado con el servicio de interoperabilidad, autenticación digital y servicio de carpeta ciudadana digital. No está clara la definición del responsable para la aplicada en la CGN de acuerdo a los correos recibidos por parte del GIT de Planeación y GIT de TIC
Norma Técnica Colombiana ISO 45001-2018	X			. En los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Se aplica en el manual que integra la articulación de los	Resultado satisfactorio

Marco Normativo	Cumple			Evidencia	Aplicabilidad	Observaciones
	Si	No	Parcial			
				. Manual del Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI	sistemas de Gestión de la CGN	
Norma Técnica Colombiana ISO 140001-2015	X			. En La Gestión Ambiental . Manual del Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI		
Norma Técnica Colombiana ISO 90001-2015	X			. En la Gestión de la calidad . Manual del Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI		
Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2013	X			. En la Gestión de la seguridad social de la información . Manual del Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI		

RECOMENDACIÓN

En aras de tener actualizado e implementada la normatividad para los procedimientos “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano y PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”, el GIT de Control Interno considera necesario que el proceso establezca un cronograma, en donde se enuncie actividades fecha y responsable y hacerle seguimiento a la ejecución.

2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 PUBLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO 2021 Y LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CONTROL SOCIAL

En cumplimiento de lo establecido en el CONPES 3785 de 2013 la CGN y el artículo 30 de la Resolución 193 del 19 de junio del 2019 la CGN cuenta con la Estrategia de Servicio al Ciudadano y la Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Control Social vigencia 2021; las cuales fueron aprobadas en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acta No.12 de fecha 16 de diciembre 2020. Fueron publicadas y socializadas en el Comité Operativo del mismo mes a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad.

De otra parte, el GIT de Control Interno evidenció que la entidad ha venido socializando e interiorizando el protocolo de servicio al ciudadano a través de publicaciones por correo electrónico en el Aula virtual de aprendizaje de la CGN a los servidores públicos y contratistas; al mismo tiempo.

RESULTADO SATISFACTORIO.

2.2 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA CGN EN LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

El GIT de Control Interno verificó el cumplimiento de los objetivos establecidos en la estrategia de participación ciudadana en donde evidenció que la CGN estaba ejecutando las acciones determinadas en el plan de participación ciudadana para la vigencia 2021; para ello cuenta con espacios institucionales de participación e interacción con la ciudadanía y los diferentes grupos de valor, caracterización de usuarios y/o partes interesadas y de control social como son: página web, mesas de trabajo, socialización o sensibilización, encuestas, capacitación, semanarios, asesorías, conversatorios, reuniones virtuales en Google Meet y Microsoft Teams, chat , aplicación móvil (APP), correo electrónico, intranet, publicación en la web y/o Intranet. De otra parte, la estrategia contempla la identificación de los diferentes canales de acceso con los cuales se busca promover la participación ciudadanía en la planeación y prestación de los servicios ofrecidos por la entidad a través del canal presencial, telefónico, escrito y virtual.

Al realizar un análisis comparativo de los resultados de participación ciudadana del primer semestre de 2020 vs. 2021, se observó que los cambios más representativos estuvieron en:

- a. El proceso de Consolidación de la Información tuvo un aumento en la participación para el primer semestre 2021 del 95% equivalente a 177.757 intervenciones ciudadanas.
- b. El proceso de Comunicación Pública tuvo en el primer semestre de 2021 un incremento del 64% (38.312 participaciones).
- c. El proceso de Normalización y Culturización Contable disminuyó la participación en 22% (8.083 participaciones menos).

A continuación, se ilustra el cuadro comparativo de la participación ciudadana de los procesos primer semestre 2020 vs primer semestre 2021:

Cuadro 2.

CUADRO COMPARATIVO RESULTADOS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020-2021						
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA						
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL (U.A.E) CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN (CGN)						
Proceso	Primer semestre vigencia 2020	Participación Primer Semestre 2020	Primer semestre vigencia 2021	Participación Primer Semestre 2021	Variación Absoluta	Variación Relativa %
Normalización y Culturización Contable	36.770	7,93	28.687	10,71	-8.083	- 21,98
Centralización de la Información	8.880	1,91	8.492	3,17	-388	- 4,37
Consolidación de la Información	9.121	1,97	186.878	69,75	177.757	1.948,88
Comunicación Pública	2.630	0,57	40.842	15,24	38.212	1.452,93
Gestión Administrativa - (PQRSyD)	138	0,03	1.032	0,39	894	647,83
Gestión TIC'S	405.269	87,36		0,00	-405.269	- 100,00
Gestión Jurídica	152	0,03	38	0,01	-114	- 75,00
Planeación Integral	956	0,21	1.955	0,73	999	104,50
Total Participación Ciudadana	463.916	100	267.924	100	-195.992	-42,25

Fuente: Resultado encuesta participación ciudadana vigencias 2020 y 2021.

RESULTADO SATISFACTORIO.

3. CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS “PI-PRC24 SERVICIO AL CIUDADANO” Y “PI-PRC15 “PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”.

3.1 PROCEDIMIENTO “PI-PRC24 SERVICIO AL CIUDADANO”

Una vez validado el procedimiento “PI-PRC-24 SERVICIO AL CIUDADANO”, el cual tiene como objetivo principal: “Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver de manera oportuna y con calidad, los servicios requeridos por los

ciudadanos, mediante la unificación de los diferentes canales dispuestos por la CGN, para garantizar la excelencia en la prestación”, el GIT de Control Interno observó que la entidad ejecuta las actividades y controles establecidos en el documento.

RESULTADO SATISFACTORIO.

3.2 PROCEDIMIENTO “PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”

Para verificar la aplicabilidad de las actividades y la ejecución de los controles establecidos en el procedimiento “PI-PRC15 “Medición de Satisfacción del Cliente”, el cual tiene como objetivo: “Establecer y mantener un instrumento con el cual se pueda evaluar y medir la percepción del ciudadano con respecto a los servicios y productos que presta la Contaduría General de la Nación”. El GIT de Control Interno evidenció que las actividades y controles establecidos en el procedimiento se llevan a cabo según lo establecido.

RESULTADO SATISFACTORIO.

4. EFECTIVIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CGN.

Para verificar la efectividad y funcionalidad de los canales de comunicación externa para el servicio al ciudadano el GIT de Control Interno validó la existencia y funcionalidad de éstos.

En la entidad el responsable del procedimiento de servicio al ciudadano es el GIT de Planeación; sin embargo, interactúa con otros procesos entre los cuales están: Centralización de la Información, Normalización y Culturización Contable, Consolidación de la Información. El canal utilizado por cada proceso fue la siguiente: El proceso de Centralización de la información los analistas utilizaban los celulares personales y correos electrónicos institucionales, el proceso de Consolidación de la Información

– GIT TIC correos electrónicos y el CHAT, los demás procesos están trabajando mediante correos electrónicos y medios virtuales actuales.

4.1 EXISTENCIA

La CGN tiene establecido los canales de comunicación en: “Estrategia del servicio al ciudadano”, “Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública y control social”, “Protocolo de servicio al ciudadano” y procedimiento “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano”. Para verificar su existencia se accedió a cada uno de los canales definidos en los documentos anteriormente mencionadas estableciendo que la entidad ha dispuesto 4 canales de atención (canal directo o presencial, canal telefónico, canal escrito, canal virtual).

RESULTADO SATISFACTORIO.

4.2 FUNCIONALIDAD

Durante la ejecución de la auditoría se verificó la funcionalidad y oportunidad de la prestación de los servicios a través de los canales de atención de servicio al ciudadano, por medio de pruebas para establecer la operatividad del canal escrito, telefónico, virtual y directo o presencial.

RESULTADO SATISFACTORIO.

4.2.1 CANAL ESCRITO

En cumplimiento del Decreto 491 en su artículo 5, en atención a la emergencia sanitaria Covid 19 y la implementación de trabajo en casa la CGN creo dos correos electrónicos (contactenos@contaduria.gov.co y gestiondocumental@contaduria.gov.co), los cuales se encuentran a disposición de los ciudadanos. Para verificar su funcionalidad se envió correo de prueba, recibiendo la respectiva respuesta dentro de los términos establecidos por ley.

De igual manera, los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias por medio de la página web y de manera física. Para el primer caso la recepción y respuesta se gestiona por medio del aplicativo de gestión documental Orfeo versión 5 y para el segundo se radican en el área de correspondencia, se registran en ORFEO y se envía al área según corresponda. Es de anotar, que dadas las actuales circunstancias generadas por la pandemia el uso de correspondencia es mínimo.

RESULTADO SATISFACTORIO.

4.2.2 CANAL TELEFÓNICO

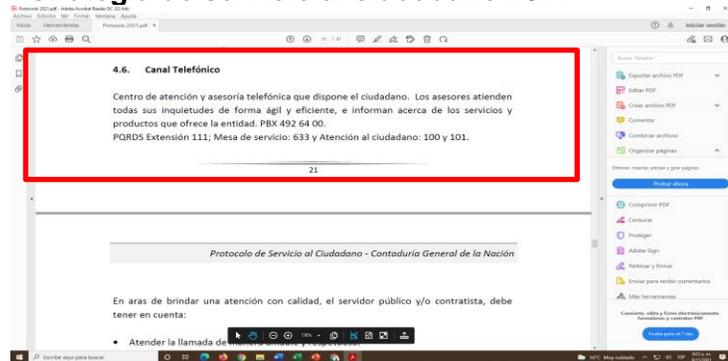
La CGN cuenta con un PBX No. (+60 1) 4926400 y un directorio de dependencias el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. Para hacer uso de este canal el ciudadano marca telefónicamente el número y es atendido por un servidor público y/o contratista.

El ejercicio realizado como prueba para determinar la funcionalidad de este canal consistió en llamar a la entidad y verificar el cumplimiento del protocolo establecido para la atención del canal telefónico, dando como resultado que el receptor redirecciona al área correspondiente o en su defecto a la mesa de servicio, dejando la evidencia en la “Matriz de responsable de Servicio al ciudadano”.

OBSERVACIÓN

- Al llamar al PBX (extensiones 100 y 101), para verificar la funcionalidad de este canal, no se obtuvo respuesta; es de anotar, que en reiteradas ocasiones se realizó el ejercicio.
- Para facilitar el acceso a la información la CGN dispuso de una nueva línea de comunicación (3144477264). El GIT de Control Interno efectuó varias llamadas a esta línea telefónica sin obtener respuesta alguna. Es de anotar que esta alternativa está publicada en la página web y hace parte de la Estrategia de servicio al ciudadano 2021 y la Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública y control social 2021.

Imagen 1.
Estrategia de servicio al ciudadano 2021



Fuente: Página WEB

Imagen 2.
Protocolo Servicio al ciudadano 2021



Las anteriores situaciones denotan una debilidad de control para la atención de los ciudadanos, partes interesadas y/o grupos de interés e incumpliendo la Política de Comunicación.

RECOMENDACIÓN

Con el fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido legalmente, las directrices de la entidad y lo especificado en el manual operativo de MIPG v4, el GIT de Control Interno considera pertinente establecer controles que conlleven a hacer seguimiento periódico a la funcionalidad de los canales de comunicación externa, realizar las correcciones y acciones pertinentes para asegurar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

4.2.3 CANAL VIRTUAL

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social “Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”, la Contaduría General de la Nación cuenta con un portal web para los grupos de valor y partes interesadas, en cumplimiento de la Estrategia Gobierno Digital, por medio del cual proporciona acceso a la información pública y la comunicación con el ciudadano.

RESULTADO SATISFACTORIO.

4.2.4 CHAT

Dentro de los canales de comunicación con el ciudadano, la CGN cuenta con un chat virtual dispuesto en la página web www.contaduria.gov.co/chat, el cual se encuentra a cargo del proceso de Gestión Tic's. (Mesa de servicio el CHAT), para disposición del ciudadano en donde podrá comunicarse con un asesor en el horario comprendido entre las 08:00 a.m. a 12 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 pm. Realizado el ejercicio de comunicación a través del chat se evidenció que al ciudadano le contestan de manera oportuna en los tiempos establecidos.

RESULTADO SATISFACTORIO.

4.2.5 CORREO ELECTRÓNICO

La CGN durante la emergencia sanitaria covid-19 y teniendo en cuenta la implementación del trabajo en casa , está cuenta con 2 correos electrónicos para la atención al ciudadano contactenos@contaduria.gov.co y

gestiondocumental@contaduria.gov.co, en los cuales se recibe la información por parte de los usuarios y/o grupos de valor y se radican en el sistema ORFEO versión 5. Para la prueba de este canal se enviaron 2 solicitudes a los correos antes mencionados, estos fueron contestados en los tiempos establecidos.

RESULTADO SATISFACTORIO.

4.2.6 REDES SOCIALES

La CGN cuenta con 3 redes sociales (Facebook, YouTube y Twiter) las cuales son gestionadas por el proceso de Comunicación Publica y es apoyado por el proceso Gestión de Tic's, los cuales se encuentran identificados en los protocolos de servicio al ciudadano.



ContaduríaGeneraldeNaciónCGN



@Contaduría_CGN



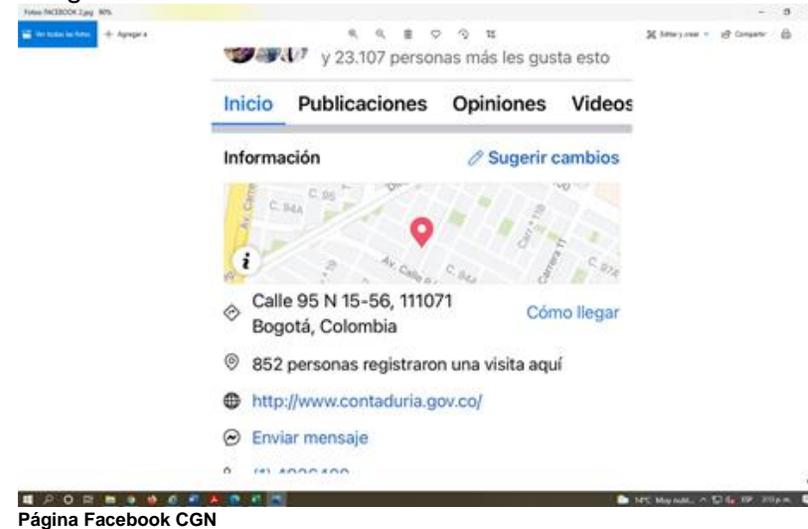
Contaduría General de la Nación

La CGN utiliza Facebook para la publicación de noticias y avances en temas de carácter institucional, rendición de cuentas, publicación de notas de interés y normas gubernamentales, transmisiones, imágenes y noticias de interés para la interacción entre los grupos de valor y la entidad, así mismo emplea el canal de YouTube para la difusión de videos institucionales e informativos, como también maneja la plataforma Twitter que permite comunicarse y compartir contenidos en tiempo real desde cualquier lugar del mundo a través de internet.

OBSERVACIÓN

Una vez verificadas las redes sociales el GIT de Control Interno pudo evidenciar que, en la página de Facebook, a fecha 20 de septiembre del 2021, aun registra la dirección de la sede antigua donde se encontraban las oficinas de la CGN, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 3.



RECOMENDACIÓN

Como corrección es pertinente que se actualice la información a la mayor brevedad posible. De otra parte, como acción de mejora es procedente que el proceso establezca la causa raíz que conlleva a que la información disponible al ciudadano no corresponda a la realidad, e implementar controles para que en lo sucesivo no se reitere la situación.

4.2.6 CANAL DIRECTO O PRESENCIAL

La CGN cuenta con única sede ubicada en Bogotá, en la calle 26 # 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 3 y 15. Debido a la emergencia sanitaria y acorde con los lineamientos del gobierno nacional, la entidad está atendiendo de manera virtual o a través de correos electrónicos (gestiondocumental@contaduria.gov.co ; contactenos@contaduria.gov.co) y [telefonía celular](#). Por otra parte, la CGN ha venido dando cumplimiento a lo establecido en el protocolo del servicio al ciudadano; así como su aplicabilidad en los canales de información, adoptando una cultura en pro de la mejora continua que propende por aumentar la calidad del servicio que ofrece la entidad a través de los diferentes canales de comunicación que ha dispuesto para tal fin.

RESULTADO SATISFACTORIO.

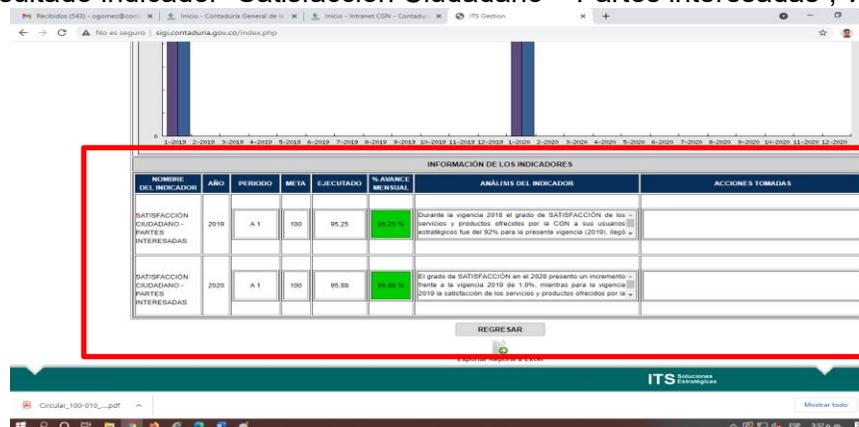
5. INDICADOR “SATISFACCIÓN CIUDADANO-PARTES

Para la evaluación, diseño, medición y publicación del indicador se consideró lo establecido en el procedimiento “PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente”, así como también los parámetros que incluye la guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4, emitido por el DAFP

La CGN cuenta con un indicador de control para el servicio al ciudadano denominado: “Satisfacción Ciudadano -Partes Interesadas”, por medio del cual se realiza la medición de la satisfacción de servicios y/o productos ofrecidos por la CGN a los usuarios estratégicos. Como resultado de las pruebas se observó:

- Para la vigencia 2019 llegó al 95,25% presentándose un incremento significativo de satisfacción del 3,25%, y el grado de INSATISFACCIÓN llegó al 4,75%.
- Para la vigencia 2020 llegó al 95,88% presentándose un incremento de satisfacción del 1,0%, y el grado de INSATISFACCIÓN llegó al 4,0%

Imagen 4.
Resultado indicador “Satisfacción Ciudadano – Partes interesadas”, vigencia 2019-2020

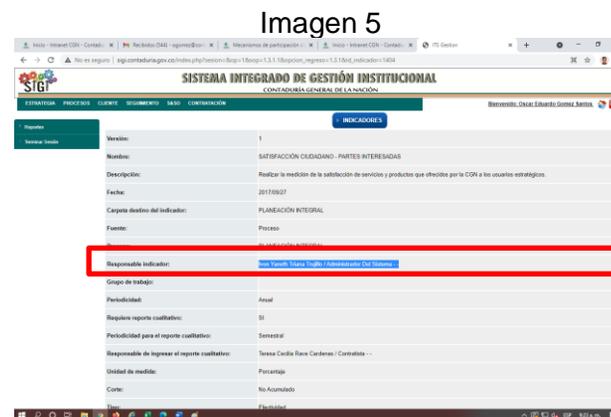


Fuente: Aplicativo SIGI

Teniendo en cuenta los resultados del indicador de las vigencias 2019-2020 y verificada la ficha técnica del mismo, el GIT de Control Interno observó que, la meta trazada es del 100%; sin embargo, dada la dinámica de la variable a medir no ha sido posible alcanzarla; por ello la CGN viene adelantando acciones de mejora para alcanzar el objetivo.

OBSERVACIÓN

Revisado en el “Sistema Integrado de Gestión Institucional” la hoja del indicador se observó que el responsable registrado para la vigencia 2021 es un exservidor, el cual estuvo vinculado a la entidad hasta el 03 de agosto del 2020. Ver imagen 5:



Fuente: Sistema Integrado de Gestión Institucional- SIGI

RECOMENDACIÓN

En aras de cumplir con lo especificado en MIPG, con relación a la veracidad de la información publicada, es procedente que se realice la corrección del responsable asignado en la hoja de vida del indicador y se implementen controles para garantizar la revisión periódica y actualización de los datos que se exponen a las partes interesadas.

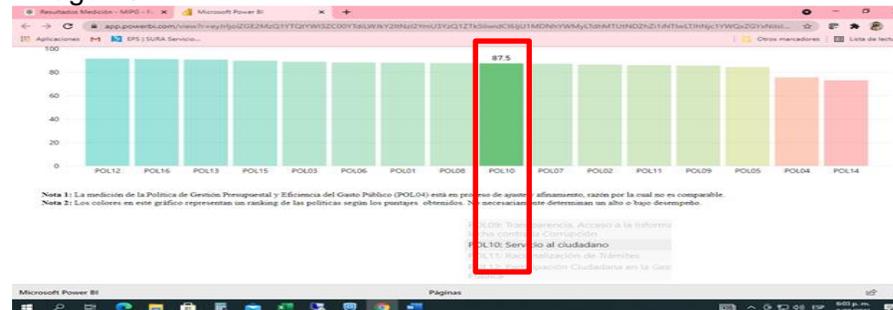
6. CRITERIOS DIFERENCIALES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CGN AL CIUDADANO

6.1 NIVEL DE MADUREZ DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGÚN LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL DOCUMENTO CONPES 3785 DE 2013 Y SERVICIO AL CIUDADANO SEGÚN MIPG V4 VIGENCIA 2021.

Acorde a los lineamientos del CONPES, y con la información suministrada por el GIT de Planeación el nivel de madurez de la política de participación ciudadana se encuentra en el nivel básico. El GIT de Control Interno validó el nivel de madurez establecido, para lo que se evidenció que es correcto el nivel identificado por la CGN.

Por otra parte, dentro de la evaluación del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG vigencia 2020, la CGN para la política de servicio al ciudadano, obtuvo una calificación del 87.5. Ver Imagen

Imagen 6.



Fuente: Información suministrada GIT de Planeación

OPORTUNIDAD DE MEJORA

Establecer acciones que consideren pertinentes, con el objetivo de subir el nivel de madurez de la política de participación ciudadana, acorde a los lineamientos del CONPES y subir el puntaje de calificación de servicio al ciudadano siguiendo los lineamientos del manual operativo de MIPG V4 y la normatividad

7. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en el manual operativo MIPG versión 4, en su literales 3.2.2 “Gestión con Valores – Relación Estado Ciudadano” 3.2.2.2 “Política de Racionalización de Tramites “; la CGN aplica, para la vigencia 2021, una estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, los cuales ha publicado en la página web; sin embargo, se evidenciaron algunas debilidades de control.

OBSERVACIÓN

- ✓ Verificado el cumplimiento de las actividades relacionadas en la estrategia de racionalización de trámites 2021 publicada en la página web, y para la prueba de la ejecución de las acciones a realizar por parte de los responsables, el GIT de Control Interno solicitó al GIT de Apoyo Informático las evidencias de la actividad Numero 1) denominada: “Habilitar otro canal de seguimiento (app móvil) para los servicios en línea intervenidos en la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2020, con el fin de fortalecer los medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública y la gestión interna en la prestación de los Servicios en Línea de la Entidad.”; la cual tenía como vencimiento el 30 de junio de 2021 y teniendo en cuenta la respuesta por parte del auditado, se observó que el procedimiento fue efectuado en un 90%, toda vez que habiéndose desarrollado la programación de la APP móvil de la CGN, aún faltan pruebas de certificación para su funcionamiento al ciudadano.
- ✓ El GIT de Control Interno evidenció que la estrategia de racionalización de tramites 2021 las actividades no se ejecutaron en los términos establecidos, toda vez que para la primera actividad debió terminar en junio como lo establece la matriz y esta fue realizada en julio del 2021 de acuerdo con el correo enviado por el auditado.
- ✓ Acorde a lo establecido en el Manual Operativo MIPG v4 en su numeral 3.2.2.2: “Política de racionalización de tramites”, la CGN como organismo integrante de la administración pública y dentro de sus actividades y obligaciones, está la de brindar a los ciudadanos facilidades mejoras y mecanismos que optimicen la relación. Revisada la página web, intranet y la información suministrada por el GIT de Planeación, no se evidenció que la entidad a la fecha de este informe haya definido e implementado la política de racionalización de tramites, incumpliendo lo establecido en la normatividad.

RECOMENDACIÓN

El GIT de Control Interno considera necesario: 1. la actualización de la estrategia de racionalización en la página web cada vez que se realicen cambios o modificaciones por parte de los responsables. 2. Incluir dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2021 la elaboración e implementación de la política de racionalización de tramites la cual permita

simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar, y automatizar tramites y procedimientos administrativos y 3 Realizar las acciones necesarias para la implementación de la APP en cuanto a las pruebas de certificación para su funcionamiento al ciudadano.

8. PLANES DE MEJORAMIENTO

Al validar la efectividad del cierre de acciones establecidas por el GIT de Planeación Integral en el plan de mejoramiento de la auditoría vigencia 2020; el GIT de Control Interno verificó que no se presentaron reincidencia sobre las mismas observaciones con la evaluación de la vigencia 2021, toda vez que se comprobó que están fueron cerradas con efectividad.

RESULTADO SATISFACTORIO.