



AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

19 DE JULIO DE 2019

Apreciado Doctores: Jorge Andrés Quintero Guevara
Wilson Eduardo Cifuentes
Allison Cristina Marín Flórez

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 CGN, tiene como función realizar 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 2019 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, este GIT adelantó la evaluación al Servicio al Ciudadano; a continuación se informan las fortalezas y debilidades, producto del desarrollo del proceso de auditoría, las cuales son 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

C.C: PEDRO LUIS BOHÓRQUEZ CONTADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Elaboró: Doris Helena Orrego Ramírez

Tabla de Contenido

Informe ejecutivo

| | |
|--|----|
| Objetivos y Alcance..... | 4 |
| Matriz de Evaluación de Controles..... | 7 |
| Conclusión..... | 9 |
| Informe detallado..... | 10 |

OBJETIVO




Evaluar la gestión y el cumplimiento de la normatividad legal vigente, la existencia de políticas, manuales, procedimientos, estrategias, protocolos y la efectividad de los controles establecidos por la CGN, para garantizar la calidad en la atención y satisfacción del “*Servicio al Ciudadano*”.

ALCANCE

El GIT de Control Interno, realizó la auditoría de gestión a 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; para el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2018 y el 17 de junio de la actual vigencia.


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 VIGENTE APLICABLE


| Subproceso y/o Actividad | Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|--------------------------------|--|---|---------------|
| NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE | Verificar la actualización y existencia de la normatividad aplicable en los procedimientos "PI-PRC24 Servicio al Ciudadano" y "PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente", las políticas, estrategias y protocolos establecidos por la CGN |  | |

2. INDICADORES


| Subproceso y/o Actividad | Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|--------------------------|---|---|---|
| INDICADORES | Evaluar la construcción, seguimiento, medición e impacto en la hoja de vida del indicador y la medición publicada en el SIGI. |  | El análisis del resultado del indicador, en el Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI, no corresponde a un análisis. |

Matriz de evaluación de controles

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y TRAZABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES


| Subproceso y/o Actividad | Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|--|--|---|---|
| SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y TRAZABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES | Validar si existen puntos de control en los procedimientos y si operan de manera eficaz. |  | La presentación y socialización del informe en el Comité de Servicio al ciudadano, sobre los resultados de la encuesta de Satisfacción del cliente vigencia 2018 no fue oportuna. |

4. NIVEL DE MADUREZ DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CGN, SEGÚN LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL DOCUMENTO CONPES 3785/2013 vs MIPG V2


| Subproceso y/o Actividad | 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 3785/2013 vs MIPG V2 | Verificar que los servicios que presta la CGN, cumplen con los criterios requeridos para una adecuada prestación de servicios, según anexo 2, MIPG. |  | |

Matriz de evaluación de controles

5. EFECTIVIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LOS DIFERENTES CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| Subproceso y/o Actividad | Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|--|---|---|---------------|
| EFECTIVIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LOS DIFERENTES CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA | Evaluar si los diferentes canales de atención con los que cuenta la CGN, son oportunos, mejoran la satisfacción del ciudadano y fortalecen su imagen. |  | |

6. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

| Subproceso y/o Actividad | Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|--------------------------------------|--|---|--|
| SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO | evidenciar que las acciones implementadas en los planes de mejoramiento son eficaces, mejoran la calidad y los resultados de la gestión institucional. |  | La acción relacionada con la actualización en la página WEB, no fue efectiva; toda vez que a la fecha se encuentra desactualizada. |

CONCLUSIÓN

Como resultado de las técnicas aplicadas para ejercicio de auditoría a los procedimientos PI PRC 15 y PI PRC 24, se evidenció que la CGN utiliza y actualiza la normatividad; de igual manera, la entidad realiza seguimiento al indicador de efectividad “Satisfacción Ciudadana-Partes interesadas”; se debe fortalecer el análisis para la toma de decisiones.

En la evaluación a los controles en las actividades relacionadas en los procedimientos, se observaron debilidades, es pertinente la aplicación de controles que garanticen el cumplimiento de las actividades y las metas planeadas. Esta evaluación incluye los avances de la política de Servicio al Ciudadano, la funcionalidad y efectividad de los canales de atención y a los planes de mejoramiento.

1. NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE

Para los procesos “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano y PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente” se analizó el marco normativo en cuanto la actualización y aplicabilidad, evidenciando lo siguiente:

| Marco Normativo | Cumple | | Evidencia |
|--|--------|----|--|
| | Si | No | |
| 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...”. 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”. 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.....”. 209:” ...La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”. 270:” La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública...”. | X | | <ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al ciudadano · Carta de trato digno. · Política de Servicio (Canales de atención de servicio al ciudadano). · Protocolo de Servicio al Ciudadano. · Estrategia de Participación Ciudadana (Pág.6) |
| 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”. | X | | <ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al Ciudadano (Objetivo Específico Pág.4). · Manual de Atención al Ciudadano (Características del Servicio. Pág.5). · Carta de Trato Digno (Derechos de los ciudadanos). |

| Marco Normativo | Cumple | | Evidencia |
|--|--------|----|---|
| | Si | No | |
| 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". | X | | <ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al Ciudadano. (Pág7). · Manual de Atención al Ciudadano (Pág.11). · Carta de Trato Digno (Derechos de los ciudadanos). |
| Resolución 234 de 26 de mayo de 2016, "Por la cual se conforma el Comité de Servicio al Ciudadano de la Contaduría General de la Nación". | X | | <ul style="list-style-type: none"> · Se constituyó el comite. |
| 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". | X | | <ul style="list-style-type: none"> · Estrategia Servicio al Ciudadano (Pág.6). · Manual de Atención al ciudadano (Numeral 3.2.1.3. Trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias). · Estrategia de Participación Ciudadana (Pág.10). · Carta de Trato Digno (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) · Manual de Atención al Ciudadano. (Características del Servicio, Pág. 5). · Carta de Trato Digno (Derechos de la Ciudadanía). |
| Decreto 103 de 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712." | X | | <ul style="list-style-type: none"> · Manual de atención al Ciudadano (Objetivo del servicio Pág.5). · Página web en los diferentes Links y publicaciones. · Estrategia de Servicio al Ciudadano (Pág.14). |
| 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"> · Manual de Atención al Ciudadano (Objetivo del servicio) · Estrategia de Servicio al Ciudadano (Pág.9) · Carta de Trato Digno (Derechos de los Ciudadanos). · Protocolo de Servicio al Ciudadano (Pág. 5) |
| 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. |
| 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"> · Manual de Atención al Ciudadano (Pág.6). · Estrategia de Servicio al Ciudadano (Pág.4). · Carta de Trato Digno. (Pág.2) · 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 | | <ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos publicada en la WEB |
| Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010, Política Nacional del servicio al Ciudadano. | X | | <ul style="list-style-type: none"> · Manual de atención al Ciudadano. · Protocolo de Servicio al Ciudadano. · Estrategia de Servicio al Ciudadano. · Procedimientos PI-PRC 15 y 24. |

RECOMENDACIÓN

La CGN dentro de los manuales, políticas, procedimientos y demás documentos, ha contemplado la normatividad aplicable; sin embargo, es pertinente evaluar la necesidad de incorporación o actualización de la siguiente:

- ✓ Ley 1955 del 25 de mayo de 2019 Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.
- ✓ Directiva Presidencial No.07 de 2018, “...La cual tiene como propósito formular políticas públicas, programas y proyectos tendientes a reducir costos en materia regulatoria, así como racionalizar o suprimir trámites que resulten engorrosos o dispendiosos para los ciudadanos, empresarios, comerciantes y organizaciones sociales del país.”.
- ✓ Decreto 815 de 8 de mayo de 2018 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos” Artículo 2°. Vigencia. El presente decreto rige a partir de su publicación, sustituye el Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015 y deroga las normas que le sean contrarias.

2. INDICADORES

Con base en los parámetros establecidos por el DAFP en la “Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión”, el GIT de Planeación tiene un indicador definido así: “Satisfacción Ciudadana – Partes Interesadas” cuya descripción es: “Realizar la medición de la satisfacción del servicio y/o producto ofrecido por la Contaduría General de la Nación (CGN) y del Servicio al Ciudadano”; para este se verificó la medición, seguimiento, publicación y diseño acorde con los parámetros; como resultado de las pruebas, se observa la coherencia de este con la guía del DAFP así:

| Indicador / Características | Pertinencia | Independencia | Costo | Confiabilidad | Simplicidad | Oportunidad | No Redundancia | Focalizado en áreas controlables | Participación | Disponibilidad | Sensibilidad |
|---|-------------|---------------|-------|---------------|-------------|-------------|----------------|----------------------------------|---------------|----------------|--------------|
| Satisfacción ciudadana – partes interesadas | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |

Cumple: C - Incumple: I - Cumple Parcialmente: P

OBSERVACIÓN

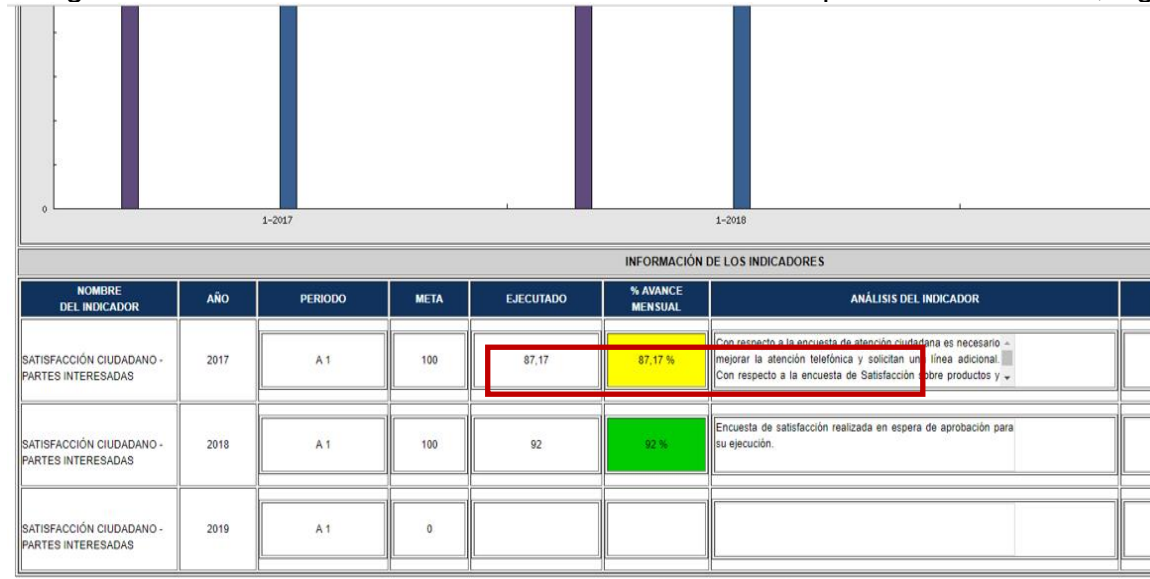
Al revisar el resultado del indicador, en el Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI, se observó que en el campo “ANÁLISIS DEL INDICADOR” menciona: “Encuesta de satisfacción realizada en espera de aprobación para su ejecución” como se evidencia en la imagen 1, siendo incorrecto; en la medida en que no corresponde lo relacionado a un análisis del resultado.

RECOMENDACIÓN

Dada la importancia que tienen los indicadores como instrumento de medición de la gestión y toma de decisiones, es pertinente realizar una descripción del análisis que concuerde con los resultados y tener en cuenta lo establecido por la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión. Versión 4. Mayo 2018, pág. 18, quien define el indicador: “Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso.” (Subrayado fuera de texto).

Informe detallado

Imagen 1 Resultado indicador “Satisfacción ciudadano – partes interesadas”, vigencia 2018.



Fuente Sistema SIGI

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y TRAZABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES

La cultura de Servicio al Ciudadano en la entidad, se evidencia a través de la utilización de los diferentes mecanismos de difusión y sensibilización interna entre los que se encuentran: habladores, capsulas informativas, audiovisuales, buzón, correos y publicaciones en redes sociales; de igual manera, teniendo en cuenta las temáticas relacionadas en la ruta del servicio, 1ª Dimensión: Talento Humano, MIPG V2; el GIT de Planeación programó una capacitación dictada por el DNP a la alta dirección y a todos los servidores públicos, demostrando compromiso y motivación.

OBSERVACIÓN

Para los controles identificados en las actividades de los procedimientos del alcance, en el proceso de auditoría se evaluó la ejecución, monitoreo e información, como resultado de las pruebas, se evidenció debilidades de control en cuanto a:

- ✓ En el “PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente”, la actividad No 7 menciona: “Una vez elaborado el informe se presenta al comité SIGI, para su conocimiento y análisis respectivo”, la entidad en el mes de septiembre de 2018, realizó la encuesta y en cumplimiento con el procedimiento los resultados fueron presentados en la sesión del mes de Mayo de 2019, evidenciando debilidades en la oportunidad para la toma de decisiones.
- ✓ “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano”; el GIT de Control Interno evidenció el cumplimiento de las actividades establecidas; sin embargo, a continuación, mencionamos los aspectos que llamaron la atención:
 - a. El procedimiento “PI-PRC24 Servicio al Ciudadano”, en la actividad 9 establece: “Verificar la eficacia del servicio al ciudadano de acuerdo al reporte de resultados de las encuestas de satisfacción, identificando los casos de insatisfacción analizándolos para determinar la causa y tomar las acciones correspondientes.”, de acuerdo a las pruebas se observó la realización en septiembre de 2018 y presentación en el comité operativo del informe en mayo 2019: “RESULTADOS DE INSATISFACCIÓN ENCUESTA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, VIGENCIA 2018, PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE”; acorde con la cronología en la realización del informe y presentación en el comité operativo se evidencia falencias en la oportunidad de la información en cuanto a la comunicación y seguimiento.

Siguiendo lo anterior y con base a los resultados de la encuesta en el informe se identifican 10 casos relacionados así: 9 corresponden a la Subcontaduría de Centralización de la información y 1 al GIT TIC; sin embargo, el día 1 de abril de 2019 se comunicó por correo electrónico un total de 15 descripciones; dado lo anterior, se evidencia la falta de coherencia entre el Informe “RESULTADOS DE INSATISFACCIÓN ENCUESTA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, VIGENCIA 2018, PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE” y el plan de mejoramiento soporte enviado a los procesos para la concertación.

- b. La actividad 10 del procedimiento en mención, cita: "A partir del informe recibido periódicamente el Comité del Servicio al Ciudadano realiza un análisis de causa, genera unas acciones de mejoramiento y toma decisiones que permitan ofrecer la excelencia en los servicios que ofrece la CGN", y la Resolución 234 del 26 de mayo de 2016 emitida por la CGN, que en su artículo 5 Funciones del Comité de Servicio al Ciudadano de la CGN, numeral d estipula: "Implementar iniciativas de mejora a partir de las evaluaciones realizadas a los ciudadanos"; teniendo en cuenta la normatividad anterior, al efectuar la prueba de auditoría se validó la observancia, evidenciando incumplimiento tanto en la actividad del procedimiento como en las funciones del comité.

En la Resolución 234 del 26 de mayo de 2016, "Por la cual se conforma el Comité de Servicio al Ciudadano en la UAE Contaduría General de la Nación", el artículo 8 establece el tipo de las reuniones, en ordinaria y extraordinaria; las cuales se realizarán mensualmente o cuando el Coordinador lo considerara pertinente respectivamente.

Con base en lo anterior, se validó el cumplimiento para el periodo comprendido entre junio y diciembre de 2018, como resultados de las pruebas de auditoría se evidenciaron constancias secretariales firmadas por el Secretario del Comité, en donde menciona " ... No existe tema para discutir ni informe para presentar, el Comité no se convocó formalmente, por lo tanto, se expide constancia secretarial", (subrayado fuera de texto), con base en las pruebas de auditoría y a las evidencias esta apreciación es incorrecta, toda vez que existió temas a tratar en la vigencia como son los resultados de la encuesta en septiembre 2018 VS el informe "RESULTADOS DE INSATISFACCIÓN ENCUESTA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, VIGENCIA 2018, PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE", los cuales son base para el fortalecimiento de las estrategias en la entidad para la atención, oportuna, eficiente y de calidad a los ciudadanos.

RECOMENDACIÓN

El GIT de Control Interno teniendo en cuenta las debilidades, en cuanto a la observancia de las actividades establecidas en los procedimientos y enunciadas anteriormente, considera pertinente se evalúen las causas que dieron origen a la falta de oportunidad, coherencia y comunicación de los resultados de la encuesta satisfacción del cliente y realizar los ajustes que se consideren necesarios; de igual manera, se debe crear

mecanismos de control, con el objetivo de realizar seguimiento al cumplimiento de las funciones del Comité del Servicio al Ciudadano y comunicarle a este, la información relevante para la toma de decisiones.

De igual manera, se considera pertinente, que se debería establecer una actividad en el procedimiento PI-PRC24 Servicio al Ciudadano, en donde se asigne facultades, responsabilidades y fechas límites para la comunicación de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente al líder del proceso y a su vez al Comité del Servicio del Ciudadano.

4. NIVEL DE MADUREZ DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CGN, SEGÚN LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL DOCUMENTO CONPES 3785/2013 vs MIPG V2

Para realizar esta prueba, se verificó la existencia de los criterios de cada uno de los 6 componentes, contenidos en el Anexo 2 Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Lineamientos de los diferentes niveles (Básico, intermedio y avanzado); Como resultado de esta prueba, teniendo en cuenta la estructura de la entidad y documentación del Servicio al Ciudadano, se evidenció que la entidad cumple con la mayoría de los aspectos establecidos en el anexo, con algunas debilidades en los criterios establecidos como por ejemplo: “Eficiencia en la gestión de PQRS en términos de oportunidad, calidad y transparencia”; estas falencias de control son enunciadas en el informe de PQRSD; en el Mapa de Riesgos institucional no se evidenció que se hayan identificado y valorado los riesgos asociados al cumplimiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía, ni procedimiento donde se documente el control de los mismos. Siendo estas, un criterio en el anexo.

RECOMENDACIÓN

El GIT de Control Interno consideraría pertinente se establezca en qué nivel de madurez se encuentra la CGN, y si hay brechas en los criterios diferenciales en el anexo 2, cerrarlas en pro de la mejora continua y fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.

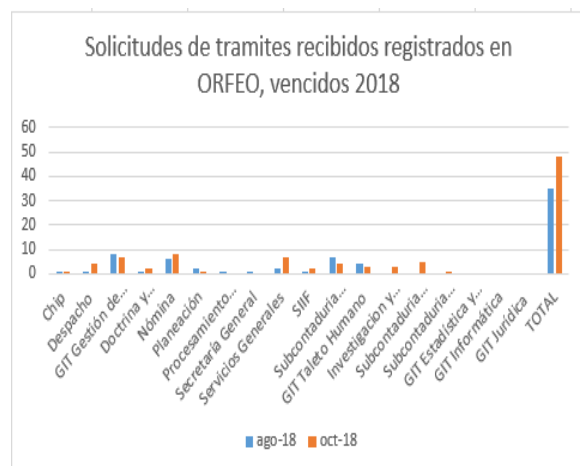
5. EFECTIVIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LOS DIFERENTES CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La CGN en el Manual de Atención al Ciudadano y el procedimiento “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano”, establece los mecanismos de interacción con el ciudadano, en los que se incluyen cuatro canales: Presencial, Escrito, Telefónico y Virtual; con base a las directrices de la entidad, para la realización de la evaluación y las pruebas de auditoría, se tomaron en cuenta tres canales de atención; los cuales comienzan desde el momento en que el ciudadano se acerca a la entidad e interpone una solicitud (canal escrito) o de manera presencial, telefónica o virtual; hasta el momento en que culmina el trámite o servicio; a continuación se menciona los resultados de las pruebas.

5.1 CANAL ESCRITO (ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA)

La CGN cuenta con un control preventivo en el cual mensualmente se comunica por el secretario ejecutivo del GIT de servicios generales, administrativos y financieros (correspondencia), a todos los GITs sobre los documentos registrados en el sistema Orfeo por vencer y vencidos, en el informe “RAD VENCIDOS Y POR VENCER”; en este se comunica: (N° radicado, Fecha radicación, Tipo doc, Tiempo (d.hab), Remitente, Ubicación, Carpeta actual, Dependencia, Funcionario, Fecha de vencimiento, Días rest. Hab y Días rest. Cal), con el objetivo de dar trámite a los vencidos y los por vencer; como prueba de la auditoría a este canal se evaluó la efectividad del control, para lo cual se tomó como universo los informes enviados en el segundo semestre 2018, utilizando la herramienta de Excel para la muestra, se seleccionaron dos meses, agosto y octubre de 2018 y los dos primeros meses del año 2019, en donde se observó el siguiente comportamiento:

ANÁLISIS VIGENCIA 2018

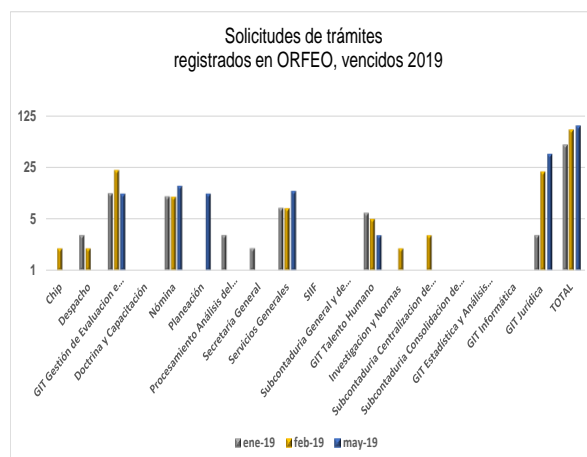


Fuente: Informe radicados vencidos y por vencer

Informe del 13 de agosto, se reportó un total de 35 solicitudes que venían vencidas, así: Gestión de Evaluación e información 8, la Subcontaduría General y de Investigación 7 y de Nómina con 6 y con 1 vencida CHIP, Despacho, Doctrina y Capacitación, Procesamiento y Análisis del Producto, Secretaría General y SIIF.

Informe del 1 de octubre se presentaron un total de 48 solicitudes que venían vencidas, así: nómina 8, Evaluación e Información y Servicios Generales 7 y con 1 vencida, Chip, Planeación y Estadística y Análisis Económico.

ANÁLISIS VIGENCIA 2019



Fuente: Informe radicados vencidos y por vencer

Informe del 23 de enero se reportó un total de 50 solicitudes que venían vencidas, así: Gestión de Evaluación e Información 11, Nómina 10, Servicios Generales 7, Talento Humano 6 y con 1 vencida: Planeación, SIIF, Subcontaduría de Centralización, Subcontaduría de Consolidación e Informática.

Informe del 26 de febrero se reportó un total de 81 solicitudes que venían vencidas, así: Gestión de Evaluación y la Información 23, Nómina 10, Servicios Generales 7 y con 1 vencida, Secretaría General, SIIF, Subcontaduría General y de Investigación y la Subcontaduría de Consolidación de la información.

RECOMENDACIÓN

El GIT de Control Interno considera pertinente que a partir de la información enviada por el secretario ejecutivo del GIT de servicios generales, administrativos y financieros (correspondencia), siendo este un control, se podría fortalecer con dos actividades: Una es que los líderes de los procesos de la CGN que la reciben y tienen trámites bajo su responsabilidad en forma permanente, deben revisar los términos legales para responder las diferentes solicitudes que se radican en la entidad, garantizando oportunidad y optimizar los tiempos establecidos legalmente y así satisfacer las necesidades de los ciudadanos y la segunda partiendo de este control fortalecerlo con un informe mensual y presentarlo en el comité de gestión y Desempeño Institucional antes comité SIGI, con el objetivo de dar a conocer las razones o causas de las demoras en las respuestas y tomar decisiones para cerrar las brechas de los tiempos.

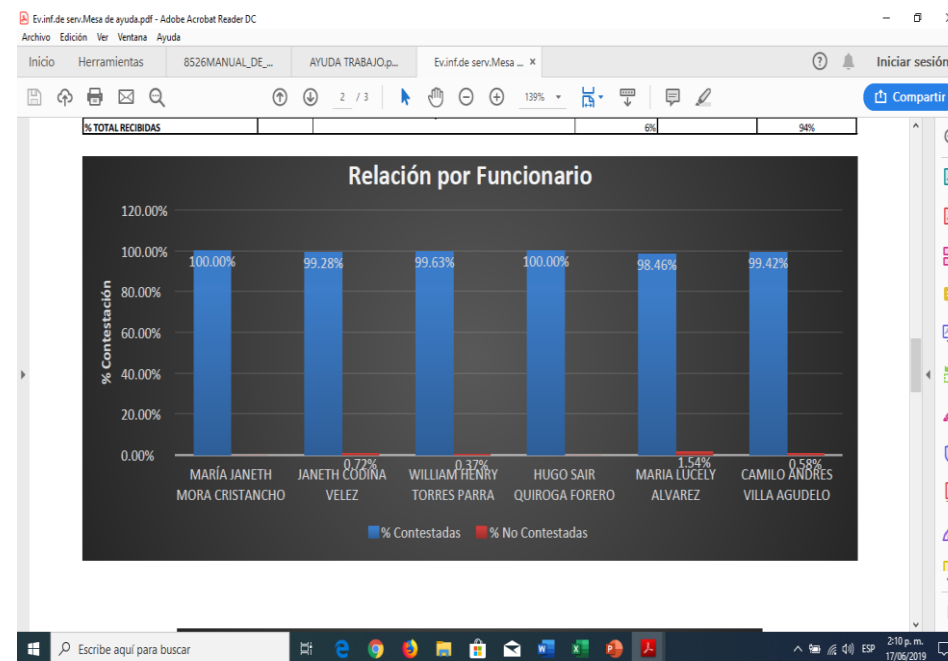
Adicional a lo anterior, considerar la posibilidad de actualizar la herramienta ORFEO ya que al analizar las propiedades de este sistema se evidenció que tanto el tiempo como la versión del sistema son obsoletas y la memoria RAM también; lo que influye para que el equipo sea lento en su funcionamiento; es un sistema que ya no se puede actualizar ya que desde el 8 de abril de 2014, MICROSOFT finalizó el soporte para WINDOWS XP; aconsejando a sus clientes que migren a un sistema operativo moderno.

5.3 CANAL TELEFÓNICO

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas y eventos que desarrolla la Contaduría General de la Nación. La entidad cuenta con el servicio de conmutador, el cual recepciona y transmite a servidores públicos y dependencias las llamadas entrantes de los ciudadanos.

En este canal de atención la CGN cuenta con un PBX y dos extensiones telefónicas con una sola persona contestando las llamadas de los ciudadanos, independiente de si el dispositivo con el que se comunican éstos Últimos, es fijo o móvil. Con el fin de verificar el cumplimiento y efectividad de los protocolos establecidos en la entidad para la atención del canal telefónico (Documento Manual de atención al ciudadano, protocolo de atención telefónica-CGN), el GIT de Control Interno, verificó en SITU, el funcionamiento de este canal, encontrando lo siguiente:

- La persona que responde la línea telefónica de la CGN aplica en forma correcta el protocolo, antes de iniciar la prestación del servicio verificó el tono de la línea telefónica; cuando sonó la llamada contestó al sonar el primer timbre, la persona estuvo totalmente concentrada en responder (No se evidenció distractores). Al responder se identificó y utilizó un tono de voz adecuado, indagó sobre el servicio solicitado y posteriormente según lo solicitado digita en el aplicativo el código y aparece el analista que está asignado para responder, re-direcciona la llamada y hasta estar segura de que ha sido efectivo este envío, procede a colgar.
- La empresa UNE TIGO, quien prestó servicios de telefonía a la CGN hasta el mes de mayo de 2019, reportó en el mes de junio de 2018 en el informe denominado “Sumario de Llamadas Entrantes Mesa de Servicio”, la siguiente información:



Fuente: Informe de mesa de servicio, Junio / 2018

Se evidencia un cubrimiento de las llamadas telefónicas contestadas en la CGN, en un rango entre 98,46% y 100%. La información anterior, discriminada por funcionario es la siguiente:

| Funcionario | Extensión | Llamadas Contestadas | Llamadas No Contestadas | Total | % Contestadas | % No Contestadas |
|--|-----------|----------------------|-------------------------|-------|---------------|------------------|
| MARÍA JANETH MORA CRISTANCHO | 132 | 93 | 0 | 93 | 100,0% | 0,0% |
| JANETH CODINA VELEZ | 186 | 277 | 2 | 279 | 99,3% | 0,7% |
| WILLIAM HENRY TORRES PARRA | 187 | 266 | 1 | 267 | 99,6% | 0,4% |
| HUGO SAIR QUIROGA FORERO | 235 | 175 | 0 | 175 | 100,0% | 0,0% |
| MARIA LUCELY ALVAREZ | 320 | 128 | 2 | 130 | 98,5% | 1,5% |
| CAMILO ANDRÉS VILLA AGUDELO | 323 | 172 | 1 | 173 | 99,4% | 0,6% |
| Llamadas Buzon de Voz (No contestadas) | 633 | 0 | 2 | 2 | N/A | N/A |
| Total | | | 8 | 1.119 | | |

| Funcionario | Extensión | Recibidas Internas | Total Externa | % Interno | Total Llamadas | % Total Recibidas |
|------------------------------|-----------|--------------------|---------------|-----------|----------------|-------------------|
| MARÍA JANETH MORA CRISTANCHO | 132 | 29 | 93 | 39,7% | 122 | 10,3% |
| JANETH CODINA VELEZ | 186 | 13 | 279 | 17,8% | 292 | 24,5% |
| WILLIAM HENRY TORRES PARRA | 187 | 7 | 267 | 9,6% | 274 | 23,0% |
| HUGO SAIR QUIROGA FORERO | 235 | 15 | 175 | 20,5% | 190 | 16,0% |
| MARIA LUCELY ALVAREZ | 320 | 2 | 130 | 2,7% | 132 | 11,1% |
| CAMILO ANDRÉS VILLA AGUDELO | 323 | 7 | 173 | 9,6% | 180 | 15,1% |
| TOTAL | | 73 | 1.117 | 100% | 1.190 | 100% |
| % TOTAL RECIBIDAS | | | | 6% | | 94% |

Fuente: Informe de mesa de servicio, Junio / 2018

Según el anterior informe, en la CGN el total de llamadas recibas en este mes fueron 1190, 73 fueron recibidas internamente y solo 8 no fueron contestadas, de lo que se infiere que este canal de atención es efectivo porque cubre el 99.28% la demanda del servicio.

RECOMENDACIÓN

Sería procedente que en la página WEB en el Link de Servicio al Ciudadano, en el canal telefónico donde se menciona el PBX, informar las extensiones de servicio al Ciudadano y las de mesa de soporte; adicionalmente, se debería actualizar el listado de dependencias de la entidad teniendo en cuenta los logos que se han establecido.

5.4 CANAL VIRTUAL

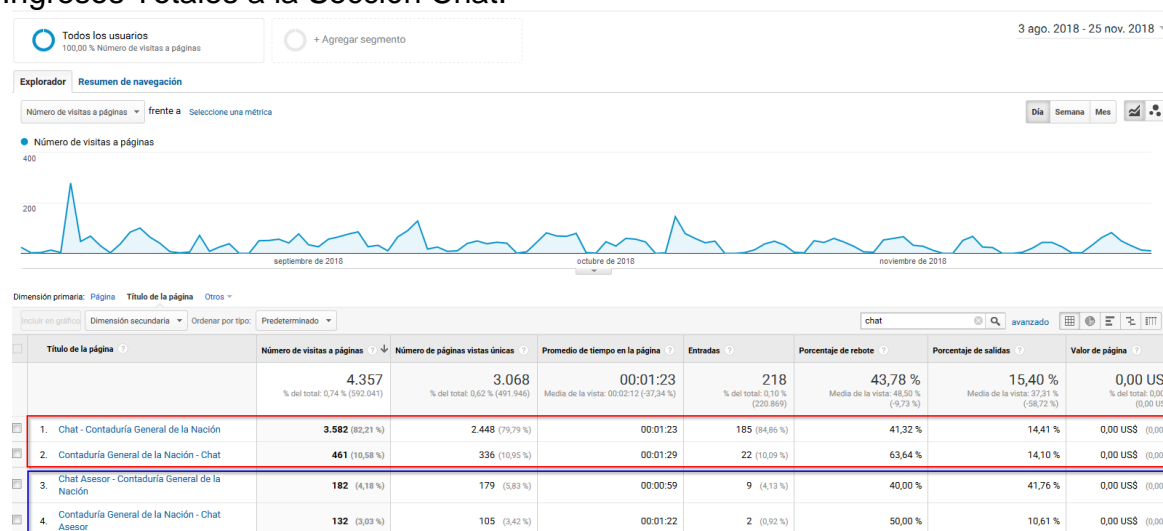
5.4.1 Chat

La Contaduría General de la Nación (CGN) utiliza tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios web que presta, igualmente; por medio del portal www.contaduria.gov.co

los usuarios y las entidades podrán consultar eventos, noticias y normatividad de interés. Este medio Potencializa las nuevas tecnologías para la comunicación dinámica con los ciudadanos, particularmente aprovechando el Internet.

El GIT de Comunicación y prensa presenta las estadísticas de acceso a la sección chat de la página Web de la CGN, al Comité SIGI; en la sesión de Marzo de 2019, se informaron estas para el periodo comprendido entre el 3 de agosto hasta el 25 de noviembre de 2018; en el cual se evidenció que en total 4.357 personas ingresaron a la sección del CHAT, como se observa en la gráfica.

Ingresos Totales a la Sección Chat.



Fuente: Estadísticas de acceso a la sección chat de la página web.

De los 4.357 ingresos, 4.043 que corresponden al 92.79%, pertenecen a usuarios, el 7.21% (314) restantes son el registro de los ingresos de los asesores de la CGN encargados de dar respuesta a las solicitudes por este medio.

De igual manera se ingresó al CHAT como prueba de auditoría, evidenciando la funcionalidad del canal y acorde con el informe presentado al SIGI; se puede establecer a la fecha de esta auditoría, una adecuada gestión de este el cual aporta una visión integrada del proceso de atención al ciudadano fortaleciendo la relación de la CGN con los ciudadanos y con las partes interesadas.

5.4.2 Correo Electrónico

Según reporte del Service Desk relacionado con el Correo Electrónico Servicio al ciudadano@contaduría.gov.co; la CGN durante el 2018 y al haber analizado los resultados correspondientes a los meses de junio a diciembre se evidenciaron los siguientes resultados:

El total de correos recibidos durante este periodo fue de 1.051, siendo los meses de octubre y noviembre los que presentan el mayor número con 199 y 190 correos respectivamente.

Para el año 2019 y relacionado con los meses de enero a abril se recibieron un total de 654 correos electrónicos, se evidenció que de los cuatro meses en estudio, enero registró el menor número de correos recibidos que fue de 57, en su orden ascendente le siguen los meses de abril con 191, marzo con 194 y por último el mes de febrero que mostró un ascenso significativo con 212 correos.

Como se evidencia, existen una serie de beneficios para los ciudadanos y la entidad asociados a la gestión, como son:

- ✓ Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- ✓ Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos y partes interesadas.
- ✓ Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- ✓ Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- ✓ Facilitar la conveniencia y el uso de los servicios prestados por la entidad.

5.4.3 REDES SOCIALES

La CGN cuenta con una Política de Comunicación, publicada en la web; contempla tres espacios de interacción con la ciudadanía y las partes interesadas, a través de las redes sociales: YouTube, Facebook y Twitter. La entidad tiene una cuenta única activa, adscripta al grupo de entidades públicas de Hacienda denominado SINERGIA.

La Coordinadora del GIT Logístico, Capacitación y Prensa es la encargada de filtrar en el caso de los twitter, que los temas tratados sí sean contenidos propios de la CGN, como entidad del gobierno.

La CGN lo utiliza el Facebook como mecanismo de participación, para publicar solo normas gubernamentales, imágenes, transmisiones, noticias y avances en temáticas particulares de carácter institucional; previamente seleccionadas. Mediante este medio, los ciudadanos pueden realizar solicitudes de PQRS que internamente se redireccionan al área que corresponda para su respectivo trámite. Lo anterior, evidencia que la entidad le garantiza al ciudadano condiciones de tiempo, modo y lugar para solucionar sus inquietudes y realizar trámites.

6. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Como resultado de la auditoría realizada en la vigencia 2016, se suscribieron Planes de Mejoramiento con los GIT de Planeación y TIC, y la Secretaría General; en el proceso de la auditoría se verificó la efectividad de las acciones, encontrando:

- a. GIT de Planeación: Se suscribieron dos acciones, la primera encaminada a unificar el horario de atención publicado en la WEB y el de la oficina de correspondencia; horario que fue constatado estableciendo que es coincidente y la segunda actividad, acorde con los plazos establecidos se actualizó la carta del trato digno al ciudadano, la cual se encuentra publicado en la página web de la entidad y socializada al interior de la entidad.
- b. GIT TIC: El plan de mejoramiento contemplaba una acción relacionada con la disposición de la línea gratuita, en su momento se confirmó que no era posible poner a disposición está a los ciudadanos y se actualizó la página WEB dejando solo como canal telefónico el PBX.

OBSERVACIÓN

Secretaría General: El plan de mejoramiento contemplaba 3 actividades, 2 de las cuales tenían relación con la actualización de Orfeo, acción que se ha venido realizando; a la fecha de este informe aun el Sistema no ha sido actualizado totalmente y puesto en funcionalidad y la acción restante tenía relación con la actualización del Directorio en la página Web, esta no fue efectiva dado que los datos y los logos publicados en el directorio de dependencias de la entidad, se encuentran desactualizados, como se observa en la siguiente imagen.

| DEPENDENCIA | EXTENSIÓN | CORREO ELECTRÓNICO |
|--|-----------|-------------------------------|
| DESPACHO DEL CONTADOR GENERAL DE LA NACIÓN | 102-103 | cgndespacho@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Planeación | 119-271 | llozada@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Jurídica | 117-118 | edra@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo Logístico de Capacitación y Prensa | 125-113 | amarcin@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Control Interno | 114-117 | mvelandia@contaduria.gov.co |
| SUBCONTADURÍA GENERAL Y DE INVESTIGACIÓN | 104-105 | mmosquera@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Investigación y Normas | 149 | lgomez@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Doctrina y capacitación | 198 | evidal@contaduria.gov.co |
| SUBCONTADURÍA DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN | 106-107 | mbrunaga@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Evaluación de la Información (Entidades de Gobierno) | 209 | bonarriose@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Evaluación de la Información (Empresas) | 165 | arodriguez@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo CHIP | 283 | gonarrio@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Sistema Integrado de Información Nación -SIIN | 256 | ngarcia@contaduria.gov.co |
| SUBCONTADURÍA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN | 108-109 | vyrela@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo Procesamiento y Análisis de Productos | 263 | lcastillo@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Estadísticas y Análisis Económico | 333 | gmaricque@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo Apoyo Informático | 315 | mcastro@contaduria.gov.co |
| SECRETARÍA GENERAL | 110 | agular@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo Talento Humano | 124 | fgarcia@contaduria.gov.co |
| Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales, Administrativos y Financieros | 121 | mlaura@contaduria.gov.co |
| Presupuesto | 127 | mcastro@contaduria.gov.co |
| Contabilidad | 216 | jranda@contaduria.gov.co |
| Figadería | 218 | ayorga@contaduria.gov.co |
| Almuerzo | 126 | mrodriguez@contaduria.gov.co |
| Archivo Central | 279 | maristabal@contaduria.gov.co |
| Correspondencia | 223 | lgarmona@contaduria.gov.co |

Fuente: Página web Institucional

RECOMENDACIÓN

Con el objetivo de facilitar la comunicación entre la entidad y las partes interesadas se debe poner a disposición una información confiable y de calidad para comunicarse con las diferentes dependencias, es necesario publicar en la página web el directorio de la vigencia 2019, crear y aplicar controles efectivos y realizar monitoreos periódicos, con el objetivo de que se detecten a tiempo las debilidades.