



MINHACIENDA



CONTADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



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

**AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

PROCEDIMIENTO

**GAD-PRC17 “COMUNICACIONES MASIVAS”
GAD-PRC18 “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS”**

Agosto 5 de 2016

Apreciado Doctor

Jorge Andrés Quintero Guevara, Secretario General (e)

El Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Control Interno, en cumplimiento del Plan de Acción 2016 y al Programa General de Auditorías aprobado el 24 de febrero de 2016 por el Comité de SIGI, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones, los Decretos 1537 de 2001, 019, 2482 y 2641 de 2012 y 943 del 21 de mayo de 2014, así como, los lineamientos establecidos en la nueva Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP y las Resoluciones CGN 328 de 2005 y 203 de 2015, tiene como función realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante legal en busca del mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno; a continuación presentamos los resultados de la evaluación realizada al procedimiento GAD-PRC17 “Comunicaciones Masivas”, y GAD-PRC18, “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS”.

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.

Este informe fué presentado en la mesa de trabajo a los líderes el 9 de agosto de 2016; para la suscripción del plan de mejoramiento de la CGN; es importante que se termine de diligenciar el formato “CYE04-FR-01 Plan de Mejoramiento”, el cual debe ser remitido por correo electrónico a más tardar el 16 de agosto de 2016.

Cordialmente,

MARITZA VELANDIA CARDOZO
Coordinador GIT de Control Interno

Proyectó: Teresa Cecilia Rave Cárdenas
Revisó: Maritza Velandía Cardozo

Agosto 5 de 2016.

Tabla de Contenido

Informe ejecutivo

Objetivos y Alcance.....4

Evaluación de Controles..... 5

Conclusión..... 9

Informe detallado..... 10

OBJETIVOS




Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, la gestión realizada y la efectividad de los controles en cada una de las actividades relacionadas en los procedimientos

ALCANCE

El GIT de Control Interno en cumplimiento del Plan de Acción 2016 y del Programa General de Auditorías, verificará lo establecido en los procedimientos GAD-PRC17 y GAD-PRC18, entre el 1º de Enero al 30 de junio de 2016.


EVALUACION 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. Mapa de Riesgos por Procesos y Corrupción

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
<i>Identificación, calificación y controles</i>		No se evidencia riesgos de estos procesos en el mapa de procesos y corrupción; sin embargo, se deberían reconocer riesgos por procesos relacionados con la gestión.

2. Marco Normativo de los Procedimientos








Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
<i>Documentada, actualizada y cumplimiento de la normatividad aplicable</i>		Al constatar la normatividad aplicable a los procedimientos con la que está documentada, se evidenció la existencia de alguna normatividad interna derogada y desactualizada; así como, Norma externas sin documentar.

3. Procedimientos vs Manual de Funciones o Contrato

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
<i>Coherencia entre manual de funciones y contrato vs responsabilidades documentadas en el procedimiento.</i>		


Matriz de evaluación de controles

4. Procedimiento GAD-PRC18 “Peticiónes, Quejas Reclamos y Denuncias”


Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
<i>Aspectos Generales del Procedimiento</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ La caracterización del proceso de Gestión Administrativa, no tiene diligenciado el campo del responsable de las actividades de las PQyR. ▶ Manual de Atención al Ciudadano , se encuentra desactualizado frente a ley 1755 de 2015 frente al tema de las PQRD.
<i>Cumplimiento de las actividades</i>		Se verifico la existencia de un formulario que está a disposición del ciudadano en la pagina web, el cual no hace parte de los documentos relacionados, ni anexos al procedimiento y se desconfigura en el momento de abrirlo e imprimirlo en ORFEO
<i>Diligenciamiento de formatos</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se evidenció el diligenciamiento de formatos diferentes a los que están documentados en el procedimiento. ▶ En el sistema SIGI, en el listado maestro de documentos del procedimiento, algunos formatos utilizados, estan direccionados a otros formatos diferentes a los enunciados en este.
<i>Encuesta de satisfacción</i>		No fue posible emitir concepto, debido a falta de la información.
<i>Informes Trimestrales</i>		De acuerdo a las fechas de realización y de publicación en la WEB de los informes trimestrales de las PQRD, se infiere que para el 1er trimestre se publicó un mes posterior a la realización.
<i>Contenido de la Información</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se evidencian peticiones atendidas por fuera de termino; ▶ El procedimiento no contempla el estado de la respuesta en “trámite”, a que hace mención los informes trimestrales publicados en la web y de acuerdo a las fechas de inicio de instauración de las PQRD y el informe, se puede inferir que estas se encuentran vencidas.
<i>Seguimiento</i>		La información publicada en los informes trimestrales de la web, no coinciden con el formato diligenciado para el seguimiento efectuado por la dependencia a las PQRD.

Matriz de evaluación de controles

**5. Procedimiento GAD-PRC17
“Comunicaciones Masivas”**

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
<i>Existencia y cumplimiento.</i>		

6. Acciones de Mejoramiento Auditorias Anteriores GAD-PRC17 y GAD-PRC18

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
<i>Cumplimiento de Planes de Mejoramiento</i>		Al efectuar seguimiento en el mes de junio de 2016, se constató que existen cinco (5) acciones pendientes con vencimiento al 30 de diciembre del 2015, de las cuales cuatro (4) corresponden al proyecto de manejo de las PQRD en el sistema SERVICE DESK y la otra hace referencia a “Realizar análisis cualitativo dentro del SIGI cuando existan datos de medición.

CONCLUSIÓN

El GIT de Control Interno concluye que el proceso de Gestión Administrativa, cumple con los procedimientos documentados “GAD-PRC17 “Comunicaciones Masivas” y GAD-PRC18 “Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias”, no obstante, se presentaron aspectos sensibles de mejorar que deben ser ajustados, de acuerdo con las observaciones y recomendaciones establecidas en el presente informe.

HECHOS POSTERIORES:

Como fortalecimiento a la gestión de las PQRD, en la mesa de trabajo se informa que se reforzará con un recurso humano para la atención de estas.

1. Mapa de riesgos por procesos y Corrupción

Se revisaron los mapas de riesgos por procesos y de corrupción del proceso de Gestión Administrativa publicados en el SIGI, evidenciándose que se encuentran desactualizados; razón por la cual no se tuvo en cuenta en el análisis.

Siguiendo lo anterior, se confrontaron los mapa de riesgos enviados por el GIT de Planeación frente a los publicados en la página web vigentes para el año 2016, ratificando la coherencia de la información; de igual manera, se observó que dentro de los mapas de riesgos por proceso y de corrupción, no se tiene identificado un riesgo asociado a los procedimientos GAD-PRC17 y GAD-PRC18.

El GIT de Control Interno considera que de acuerdo con el análisis y características de los procedimientos GAD-PRC17 y GAD-PRC18, se deberían reconocer riesgos relacionados con la gestión de estos; Por lo anterior se sugieren los siguientes riesgos *“Incumplimiento de los términos legales para dar respuestas a las diferentes modalidades de peticiones”*; y *“Envío de comunicaciones masivas a destinatarios errados”*.

RECOMENDACION

Analizar la posibilidad de incluir dentro del Mapa de Riesgos por Proceso de la Gestión Administrativa los potenciales riesgos de los Procedimientos GAD-PRC18 y GAD-PRC17, enunciados anteriormente o los que se consideren pertinentes.

HECHOS POSTERIORES

El 9 de agosto se efectuó la mesa de trabajo en donde se socializó el preinforme de la auditoría de los procedimientos GAD-PRC17 y GAD-PRC18

“Mapa de Riesgos por proceso y de corrupción:, se llegó a común acuerdo que en el Procedimiento de Gestión Administrativa se encuentra identificado con el riesgo de ***Incumplimiento de la normatividad vigente en la materia o del procedimiento establecido*** en el cual se incorporara un control y acción relacionada con la gestión de PQRD, quedando así reconocido el riesgo recomendado por el GIT de Control Interno; por lo anterior el plan de mejoramiento, está encaminado al ajuste del mapa de riesgos.

2. Marco Normativo de los Procedimientos

Mediante una matriz de legalidad y de cumplimiento, se confrontaron los procedimientos GAD-PRC17 “Comunicaciones masivas” y GAD-PRC18” Peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, frente al Marco Legal vigente; verificando que la normatividad aplicable estuviera incorporada en éstos; así como, la observancia con los lineamientos allí establecidos; como resultados de las pruebas de auditoría, a continuación mencionamos los aspectos que llamaron nuestra atención.

OBSERVACIONES

➤ Se verificó la existencia de alguna normatividad interna derogada y desactualizada, como es el caso de la Resolución 357 del 17 de noviembre de 2010 a que hace mención el procedimiento GAD-PRC17 “Comunicaciones masivas”, la cual fue derogada por la Resolución N° 609 del 23 de octubre de 2013, al igual, ésta fue derogada el 21 de noviembre de 2014, mediante la Resolución 557 del 21 de noviembre de 2014.

De igual manera, para dar cumplimiento al artículo 22 de la ley 1755 de 2015, frente al tema de reglamentar la tramitología interna de las PQRD, la entidad emite la Resolución 363 del 24 de julio de 2012, la cual se encuentra desactualizada, debido a que la Corte Constitucional mediante Sentencia C818 de 2011 declaró inexecutable el Título II Derechos de petición, Capítulo I de la ley 1437 de 2011, artículos del 13 al 33, a que hace referencia la resolución antes enunciada, conllevando a un cumplimiento en forma parcial del artículo 22 de la ley antes enunciada.

Al constatar la normatividad aplicable a los procedimientos con la que está documentada en éstos, se observa que en la actualidad se están cumpliendo, sin embargo, no están documentadas las siguientes normas relacionadas a continuación:

MARCO JURÍDICO GAD-PRC 17 Y GAD-PRC 18 "COMUNICACIONES MASIVAS" Y "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS" NORMATIVIDAD EXTERNA	
Marco legal documentado en los procedimientos	Marco legal que DEBERIA documentar a los procedimientos
"PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS" NORMATIVIDAD EXTERNA	
Art 23 Constitución Política de Colombia	Art 20 y 74 <i>Constitución Política de Colombia</i>
Capítulo segundo numeral 34 del Art 34 de la Ley 734 del 5 de febrero de 2002. "Código Disciplinario Único"	Numeral 38 Artículo 34, Art 69 y Art 71 de la Ley 734 de 2002. " <i>Código Disciplinario Único</i> ".
	Art 15 de la ley 962 del 8 de Julio de 2005. " <i>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</i> ".
	Art 12,13,14 Decreto 019 del 10 de Enero de 2012. " <i>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</i> "
	Art 12 del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, " <i>Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano</i> ".
	Numeral 8, Art 8 Capítulo III "De las funciones", Decreto 143 de 2004. "Por la cual se modifica la Estructura de la Contaduría General de la Nación y se determinan las funciones de las dependencias
	Artículo 2.1.1.3.1.4. Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015. " <i>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</i> "
	Artículo 19, Decreto 103 del 20 de enero de 2015. " <i>Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones</i> "
	Art 32 del Decreto 2150 del 5 de Diciembre de 1995. " <i>Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</i> ".

Proyectó y elaboró: Teresa Cecilia Rave Cárdenas

MARCO JURÍDICO GAD-PRC 17 Y GAD-PRC 18 "COMUNICACIONES MASIVAS" Y "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS" NORMATIVIDAD EXTERNA	
Marco legal documentado en los procedimientos	Marco legal que DEBERIA documentar a los procedimientos
COMUNICACIONES MASIVAS NORMATIVIDAD EXTERNA	
	Artículo Décimo tercero del Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, <i>"Por el cual se establecen pautas para la Administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"</i>
NORMATIVIDAD INTERNA	
Resolución 357 de 2010, "Por medio de la cual se actualizan las tablas de retención documental de la Contaduría General de la Nación", quedo derogada por la Resolución 609 de 2013 y la Resolución Nº 557 del 21 de Noviembre de 2014 derogo la anterior mencionada	Resolución 557 del 21 de Noviembre de 2014. <i>"Por la cul se aprueba la actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD) para la U.A.E. Contaduría General de la Nación"</i> .
Proyectó y elaboró: Teresa Cecilia Rave Cárdenas	

RECOMENDACIONES

Se deben crear mecanismos de control o fortalecer los existentes, de tal forma que se garantice la actualización permanente del marco normativo de los procedimientos, acorde a los cambios de la normatividad.

3. Procedimientos vs Manual de Funciones o Contrato

Se constató que las actividades a que hace referencia el procedimiento GAD-PRC17 “Comunicaciones masivas” y GAD-PRC18, “Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias”; estuvieran documentadas en el manual de funciones y los servicios profesionales que presta el contratista designado.

De acuerdo con las pruebas de auditoría, se observó que para el procedimiento GAD-PRC18, las actividades son efectuadas por la secretaria ejecutiva nivel 18 de la Secretaría General de la entidad, las cuales están acorde con sus funciones; de igual manera, para el procedimiento GAD-PRC17, las actividades son ejecutadas por un contratista designado por la Secretaría General, para brindar soporte al GIT de Apoyo Informático, pudiéndose verificar que en el contrato se incorpora la responsabilidad de dichas actividades asignadas por el Coordinador del GIT, a las cuales se les efectuó prueba de recorrido con el ingeniero Andrés David Rodríguez Castaño, administrador del Sistema de Gestión Documental ORFEO. **El resultado fue satisfactorio.**

4. Procedimiento GAD-PRC18 “Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias”

4.1 Aspectos Generales

Como procedimiento de evaluación, se consultó en el Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI, la caracterización del proceso de Gestión Administrativa, verificándose que el procedimiento estuviera inmerso en el proceso; así como, la observancia, a lo establecido en la normatividad vigente y las directrices de la Entidad; de igual manera, se evaluaron las directrices establecidas en el Manual de Atención al ciudadano, en lo referente a las PQRD.

OBSERVACIÓN

- Como resultado de las pruebas de auditoría, se evidencia que en la caracterización del Proceso de Gestión Administrativa, se contempla el procedimiento GAD-PRC18 en la actividad descrita: “Atención a Peticiónes, Quejas y Reclamos”, en la

cual, no se diligenció el campo de responsable, siendo este el Secretario General, teniendo como función: *“Recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que se formulen por parte de los ciudadanos en cumplimiento de la misión de la entidad, en los términos dispuestos por la ley”*, como lo dispone el artículo 8 numeral 8 del Decreto 143 del 21 de Enero de 2004; y lo dispuesto en el instructivo para la elaboración de documentos en el numeral 5 componentes ficha de caracterización, en la que se dispone que las actividades en los procedimientos deben tener un responsable.

- Se constató que en el Manual de Atención al Ciudadano, numeral, *“3.2.1.3 Trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”*, *“3.2.1.4 Trámite del derecho de petición PQRS”* y *“3.2.1.5 Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos”*, se mencionan directrices para atender una PQRS, los cuales se encuentran desactualizados frente a la ley 1755 de 2015.

RECOMENDACIÓN

En atención a la normatividad vigente y a las directrices establecidas en el instructivo para la elaboración de documentos en cuanto a la caracterización, se debe documentar el responsable y cliente a que hace referencia la actividad *“Atención a peticiones, quejas y reclamos”*; de igual manera, actualizar el Manual de Atención al Ciudadano en lo referente al procedimiento GAD-PRC18 y socializarlo en forma tal que todos los funcionarios y/o ciudadanos que necesiten de este, tengan la misma información.

4.2 Cumplimiento de las actividades del procedimiento

➤ Recepción

Dentro del procedimiento GAD-PRC18, en la actividad No 1, hace referencia a los diferentes medios de recepción de las PQRD, entre los que se encuentra la comunicación escrita, página WEB, telefónicamente, línea gratuita y correo electrónico; estos medios fueron evaluados y presentados en el informe de auditoría de Atención al Ciudadano.

OBSERVACIÓN

En cuanto a la recepción de las PQRD por medio de la página WEB, se evidenció la existencia de un formulario que está a disposición del ciudadano, para interponer algún tipo de petición y enviarlo por correo electrónico a la CGN, el cual no hace

parte de los documentos relacionados, ni anexos al procedimiento; una vez enviado se evidencia su desconfiguración en el momento de abrirlo e imprimirlo en ORFEO, este formulario es la fuente primaria para diligenciar el formato de Registro de las PQRD GAD18-FOR03; se observó que tampoco cumple con lo establecido en la Resolución 3564 del 31 de Diciembre de 2015 en su Anexo dos “*campos mínimos del formulario electrónico*”.

RECOMENDACIÓN

Evaluar, ajustar y documentar el formato utilizado en el canal WEB, para la recepción de las PQRD, teniendo en cuenta los lineamientos aplicables de la Resolución 3564 del 31 de Diciembre de 2015 en su Anexo dos.

HECHOS POSTERIORES

El 9 de agosto se efectuó la mesa de trabajo en donde se socializó el preinforme de la auditoría de los procedimientos GAD-PRC17 y GAD-PRC18 con base en esta se efectuaron las siguientes apreciaciones

Se aclaró que el formato para el registro de PQRD está configurado en Google docs (Drive), el cual al momento consultarlo por la Secretaría General, se despliegan todos los formatos diligenciados a la fecha; motivo por el cual la secretaría, solo toma el último diligenciado por el ciudadano y lo envía por Orfeo para el respectivo tramite.

En concordancia con lo anterior, se informa que la CGN está terminando el proyecto del sistema SERVICE DESK, quien atendería el procedimiento de recepción, control y señales de alerta de la Gestión de las PQRD y que una vez esté funcionando, se actualizarían los procedimientos y el formato de recepción que está publicado en la WEB, con base en lo antes planteado, se establece que el plan de mejoramiento está atado al cambio a SERVICE DESK; sin embargo, se reitera la recomendación de evaluar que dicho formato esté cumpliendo con los requisitos y plazos establecidos por la normatividad vigente.

➤ **Diligenciamiento de formatos**

La verificación del cumplimiento al procedimiento GAD-PRC18 “Peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, se hizo mediante reuniones con la funcionaria responsable (Secretaria Ejecutiva), delegada por el Secretario General para gestionar todo lo referente a las PQRD en la CGN; donde se efectuó el paso a paso del procedimiento, desde el registro, direccionamiento,

seguimiento y evaluación de satisfacción de las mismas, mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO y el registro físico; a continuación enunciamos los aspectos que llamaron la atención:

OBSERVACIÓN

Al inspeccionar las carpetas que reposan en la Secretaría General y lo documentado en el procedimiento, se evidenció el diligenciamiento de formatos diferentes a los que están documentados, teniendo la misma estructura así:

REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO VS REGISTROS SECRETARIA GENERAL		
Descripción	Documentado en Procedimiento	Formatos diligenciados por Secretaria General
Registro PQRD	GAD18-FOR03	GAD18-FOR01
Seguimiento PQRD	GAD18-FOR01	GAD16-FOR03 Documento anulado SIGI
Encuesta de Satisfacción	GAD18-FOR02	No se pudo evidenciar por que los archivos no estaban en la oficina.

Con base en lo anterior, se ingresó al Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI) para ratificar la información antes expresada, observándose que el listado maestro de documentos hace referencia al *GAD18-FOR01 Seguimiento a respuestas, de peticiones, quejas, reclamos y denuncias*; sin embargo, al abrirlo refleja el formato *GAD18-FOR03*

Seguimiento a respuestas, de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, y Secretaria General está diligenciando el GAD16-FOR03 el cual se encuentra anulado, según el SIGI en formatos.

Al igual se observa que el formato GAD16-FOR03 para el seguimiento de las PQRD que hizo llegar la encargada del mismo a este GIT, no fue diligenciado en su totalidad, quedando datos por tramitar tales como: Tiempo restante para respuestas, llamadas realizadas, y observaciones.

En el formato GAD18-FOR01 Seguimiento a respuestas de peticiones, quejas reclamos y denuncias, documentado en el procedimiento y el GAD16-FOR03 que está diligenciado por el responsable, no se establece registrar las diferentes modalidades de peticiones, para poder hacer verificación de las mismas.

- El formato GAD18-FOR03 “Registro de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias a que hace referencia el procedimiento, es diferente al formato que la funcionaria responsable de hacer los registros está diligenciando, está utilizando el GAD18-

FOR01, un formato con código diferente al que está en el procedimiento. El Listado maestro de documentos hace referencia al código GAD-FOR03 pero al abrirlo refleja el GAD-FOR01.

Recomendación

Con el fin de que la Administración unifique la información, se sugiere realizar una verificación de los formatos que están vigentes el SIGI y lo documentado en el procedimiento, con la finalidad de estandarizar los respectivos códigos de los formatos en el Registro Maestro de Documentos; de igual manera se deben socializar con los funcionarios implicados en las PQRD, para su respectivo diligenciamiento.

➤ **Encuesta de satisfacción**

En el procedimiento de PQRD GAD-PRC18 en la actividad No 4, se establece la responsabilidad por Secretaría General de efectuar la evaluación de la satisfacción del cliente, a través del formato “GAD18-FOR02 Encuesta de satisfacción al cliente”; con el objetivo de ratificar el cumplimiento de esta actividad, el GIT de Control Interno solicitó las encuestas diligenciadas para el periodo comprendido entre enero y junio del presente año, Información no fue posible evidenciar en el proceso de auditoría, en la medida que informan que no se encontraba en dicha dependencia.

HECHOS POSTERIORES

El 9 de agosto se efectuó la mesa de trabajo en donde se socializó el preinforme de la auditoría de los procedimientos GAD-PRC17 y GAD-PRC18 con base en esta se efectuaron las siguientes apreciaciones:

Secretaría General, hizo entrega de un concepto para el primer trimestre, en donde se informa que ningún usuario efectuó la encuesta y para el segundo trimestre hace llegar dos encuestas diligenciadas; de igual manera, informa que “Al crearse un servicio PQRSD en la herramienta Service Desk, se identifica con un número de registro y dependiendo del tipo de requerimiento que se haga, se asigna al coordinador del área responsable, quien documentara con la respuesta y envía al usuario final, inmediatamente se pase el servicio a solucionado automáticamente el sistema enviara al correo electrónico registrado del usuario final la encuesta de satisfacción para ser diligenciada y enviada”. A esta información y la de otros periodos se le hará la respectiva evaluación en la siguiente auditoria a este procedimiento.

➤ **Informes Trimestrales de PQRD.**

• **Publicación WEB**

La Secretaria General en cumplimiento del artículo 11 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, publica en la página web de la CGN trimestralmente, un informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRD recibidas por la ciudadanía, mediante los diferentes canales con que cuenta la entidad.

OBSERVACIÓN

De acuerdo con las evidencias de auditoría, se observó que el primer informe trimestral tiene fecha de elaboración de abril 12, el cual a mayo 4 de 2016 no se había publicado; de igual forma, para el segundo trimestre presenta fecha de elaboración de 5 de julio del 2016 y publicado en el mismo mes; por lo anterior se puede inferir que no tiene una secuencia de tiempo estimado para presentar los informe en la web.

RECOMENDACIÓN

Con el fin de fortalecer el control, es importante establecer la periodicidad para la publicación de los informes trimestrales.

• **Contenido de la información**

Frente al comportamiento y manejo de las PQRD durante el primer semestre de 2016, se recibieron 45 entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, clasificadas de la siguiente manera:

Manifestación	Repuesta			Total	Canal de Recepción
	Dentro términos	Fuera de termino	En Trámite		
Peticiones	21	3	7	31	C. Electrónico
Quejas	9	0	0	9	C. Electrónico
Reclamos	0	0	0	0	C. Electrónico
Denuncias	5	0	0	5	C. Electrónico
GRAN TOTAL	35	3	7	45	

Teniendo en cuenta los términos para responder las PQRD y los informes publicados, a continuación mencionamos los aspectos que llamaron nuestra atención:

OBSERVACIÓN

- El Parágrafo del artículo 14 de la ley 1755, en uno de sus apartes estipula que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados por ley, las entidades deben informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta; con base en lo anterior y conforme a los informes trimestrales publicados en la WEB, se evidencia 3 peticiones atendidas fuera de termino.

DERECHOS DE PETICIÓN FUERA DEL TERMINO PRIMER SEMESTRE DE 2016							
Nº	Nombre del Querellante	Tipo	Fecha de Instauración	Fecha de respuesta	tiempo de mora	Canal de comunicación	Dependencia Asignada
1	Rube Darío Galvis Bernal	Petición	11/03/2016	21/04/2016	11 días	C. Eletcronico	Subcontaduria de Centralización de la Información
2	Luz Heidy Montoya Rojas	Petición	18/05/2016	17/06/2016	5 días	C. Eletcronico	Subcontaduria General y de Investigación
3	José Alberto Posada Jiménez	Petición	04/03/2016	13/04/2016	10 días	C. Eletcronico	Subcontaduria de Centralización de la Información

- En los informes trimestrales, se menciona cinco (5) peticiones en “trámite”; realizando el análisis de éstas desde la fecha de instauración, los términos para contestar y la fecha de publicación y realización del informe, se puede inferir que de acuerdo con estas fechas se encuentran vencidas, como se muestra en el siguiente cuadro:

DERECHOS DE PETICION EN TRÁMITE PRIMER SEMESTRE DE 2016									
Nº	Nombre del Querellante	Tipo	Fecha de Instauración	Asunto	Fecha de respuesta (Según Art 14 de la Ley 1755 de 2015)	Fecha del Informe subido a la web	Canal de comunicación	Dependencia Asignada	
1	Juan Felipe Grajales Miranda	Petición	11/02/2016	Solicitud de Información emitida por la CGN	10 días siguientes a la fecha de interponer la petición	25/02/2016	12/04/2016	C. Electronico	Subcontaduría de Centralización de la Información
2	Silvana Rengifo U	Petición	28/01/2016	Solicitud Material Didáctico	15 días siguientes a la fecha de interponer la petición.	18/02/2016	12/04/2016	C. Electronico	Subcontaduría General y de Investigación y Normas
3	Plinio Alexander Certuche	Petición	01/02/2016	Procedimiento para la presentación del informe de CIC	15 días siguientes a la fecha de interponer la petición	22/02/2016	12/04/2016	C. Electronico	Solicitud de Información
4	Carlos Libardo Argoti	Petición	29/01/2016	Consulta sobre la Resolución 663	30 días siguientes a la fecha de interponer la petición	11/03/2016	12/04/2016	C. Electronico	Subcontaduría General y de Investigación y Normas
5	Gabriel Cano Palacio	Petición	13/05/2016	Derechos de Transición sin situación de fondos	15 días siguientes a la fecha de interponer la petición	08/06/2016	05/07/2016	C. Electronico	Subcontaduría General y de Investigación y Normas
Elaboró y proyectó: Teresa Cecilia Rave C									

De igual manera, en el procedimiento no se contempla el estado de la respuesta en “trámite”, el cual correspondería a las peticiones en que aún están en término de realizar la respuesta.

RECOMENDACIÓN

El artículo 31 de la ley 1755 de 2015, expresa: *“La falta de atención a las peticiones, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”*; Por tal razón, se sugiere crear mecanismos de control y señales de alerta que mitiguen el potencial riesgo de incumplimiento en los plazos establecidos por la ley para atender una PQRD.

En concordancia con lo anterior, documentar estos controles en el procedimiento, al igual que las actividades que se ejecutan y no están en este.

- Seguimiento

OBSERVACIÓN

Al confrontar la información que hizo llegar la funcionaria responsable del seguimiento en el formato *“GAD16-FOR03 seguimiento a respuestas de quejas y reclamos”*, al GIT de Control Interno correspondiente al primer semestre de 2016, con los informes trimestrales publicados en la web, se evidencia que no coincide con la información allí registrada, en la medida que no todas a las que se le hizo seguimiento hacen parte del informe en la web.

RECOMENDACIÓN

Establecer criterios de control entre los informes publicados y el seguimiento que se le hace a las PQRD, con el objetivo de unificar la información en estas dos actividades (publicación y seguimiento).

5. Procedimiento “GAD-PRC17 “Comunicaciones Masivas”

Entre los meses de enero y junio de 2016, se generaron 31 radicados por comunicaciones masivas para Omisos del Informe de Control Interno Contable Anual, de las cuales se hizo prueba de recorrido al 15% de la población objeto, equivaliendo a 5 radicados, de las cuales se observa que se dio cumplimiento al procedimiento como está documentado. **El resultado fue satisfactorio**

6. Acciones de Mejoramiento Auditorias Anteriores GAD-PRC17 y GAD-PRC18.

En la auditoría interna de calidad realizada al proceso de Gestión Humana en la vigencia 2015, no se generaron observaciones relacionadas con el procedimiento evaluado que sean objeto de verificación por parte del equipo auditor. Así mismo, durante las vigencias 2014 y 2015 no se registran auditorías internas de gestión para este procedimiento; razón por la cual no se suscribió plan de mejoramiento objeto de revisión.