



## **AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN PROCESO PLANEACIÓN INTEGRAL**

### **PROCEDIMIENTOS PI-PRC 10 “ATENCIÓN AL CIUDADANO” PI-PRC 15 “MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”**

**Junio 28 de 2016**

Apreciado Doctor (a)

Ivón Yaneth Triana Trujillo, Coordinadora GIT Planeación Integral  
Jaime Aguilar Rodríguez, Secretario General.

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 a los procedimientos PI-PRC 10- “Atención al Ciudadano” y PI-PRC 15 “Medición de Satisfacción del Cliente”.

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 fue presentado en la mesa de trabajo a los líderes el 28 de junio 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 6 de julio de 2016.

Cordialmente,

**MARITZA VELANDIA CARDOZO**  
Coordinador GIT de Control Interno

Proyectó: Teresa Rave Cárdenas  
Revisó: Maritza Velandia Cardozo  
Junio 28 de 2016.

## **Tabla de Contenido**

### Informe ejecutivo

Objetivos y Alcance.....	4
Evaluación de Controles.....	5
Conclusión.....	10

Informe Detallado.....	11
------------------------	----

## OBJETIVO

Verificar el cumplimiento en la gestión y la efectividad de los controles en cada una de las actividades descritas y asociadas al procedimiento y el acatamiento de la normatividad legal vigente.

## ALCANCE

Evaluar y verificar las actividades desarrolladas por el GIT de Planeación en cumplimiento a los procedimientos PI-PRC10 Procedimiento, “*Atención al ciudadano*” y el PI-PRC 15, “*Medición de satisfacción del cliente*”, para el período comprendido entre el 1º de enero hasta el 30 de marzo del año 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><b>INADECUADO</b></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><b>ADECUADO CON OPORTUNIDAD DE MEJORA</b></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><b>SATISFACTORIO</b></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 DEL PROCESO Y DE CORRUPCIÓN**

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Identificación, calificación y controles		

**2. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO**

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Documentación de las normas		Existen normas que se están cumpliendo, más no se encuentran documentadas en el Marco Legal de los procedimientos

Matriz de evaluación de controles

**3. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PÁGINA WEB**

Existencia y funcionalidad		<b>Directa o presencial</b>
		<b>Recepción de correspondencia</b> ► Diferencias en la información del horario de atención en página web y oficina correspondencia.  ► Comunicaciones con los términos vencidos en ORFEO.
		<b>Línea telefónica</b>
		<b>Línea gratuita 018000123388</b> Esta línea no funciona
		<b>Directorio de dependencias</b> Desactualizado
		<b>Correo electrónico</b>

Matriz de evaluación de controles

4. INFORMACIÓN PÁGINA WEB

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Existencia, actualización y funcionalidad		<p><b>Derechos y obligaciones de los usuarios y medios para garantizarlos</b> La carta de trato digno se encuentra desactualizada.</p> <p><b>Descripción del procedimiento</b> En el procedimiento no se contemplan todas las actividades de atención al ciudadano.</p> <p><b>Trámites, servicios de la entidad y tiempos de entrega</b> Se evidenciaron consultas con tiempos de respuesta vencidos en el sistema ORFEO.</p>

5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Existencia, seguimiento, socialización y plan de mejoramiento		
---	---	--

Matriz de evaluación de controles

**6. INDICADORES DEL PROCESO**

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Existencia, análisis, seguimiento y publicación		

## CONCLUSIÓN

El GIT de Control Interno concluye que el proceso del GIT de Planeación Integral, cumple con los procedimientos documentados *PI-PRC10 “Atención al ciudadano”* y *PI-PRC 15 “Medición de satisfacción del cliente”*, sin embargo, se presentaron aspectos susceptibles de mejora que deben ser identificados, ajustados e incorporados en el proceso general de actualización que se realizará a los procedimientos del GIT Planeación Integral, de acuerdo con las INFORME DETALLADO y recomendaciones establecidas en el presente informe.

### 1. MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO Y DE CORRUPCIÓN

Se revisaron los mapas de riesgos por procesos y de corrupción del proceso Planeación Integral 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 PI-PRC10 y PI-PRC15. El GIT de Control Interno considera que, de acuerdo con el análisis y características de los procedimientos, no se presenta ningún riesgo objeto de inclusión dentro de las matrices del proceso. **El resultado es satisfactorio.**

### 2. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO

Con el objetivo de ratificar la observancia de la normatividad, se elaboró una matriz de cumplimiento en la cual se comparó la normatividad aplicable con lo establecido en el marco legal de los procedimientos; así como, la ejecución de la misma, como resultado de esta prueba se evidenció que en el marco legal se deberían contemplar las normas mencionadas en el anexo.

#### Observación

En concordancia con lo anterior, se considera que existen normas que se están cumpliendo, más no se encuentran documentadas en el Marco Legal de los procedimientos, de acuerdo con el anexo No 1 MATRIZ EN EXCEL DE CUMPLIMIENTO JUNIO 8 DE 2016.

#### Recomendación

Evaluar la pertinencia de actualizar los procedimientos frente al marco normativo aplicable.

### 3. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PUBLICADOS EN LA WEB

La Contaduría General de la Nación debe generar mecanismos adecuados para garantizar la Atención al Ciudadano, según las disposiciones normativas con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, para ello cuenta con los siguientes canales de atención:

- **Directa o presencial**

La atención al público será de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua, en la Calle 95 No.15-56 (Única Sede), aprobado mediante la Resolución N° 231 del 4 de junio de 2014.

El procedimiento PI-PRC10 Atención al Ciudadano, no expresa en ninguno de sus apartes con claridad quien es el responsable directo para la atención al público, la cual actualmente es realizada a través del Secretario General para las PQRSD y del GIT Planeación para la atención al ciudadano en conjunto con las subcontadurías dependiendo del tema.

En concordancia con la Guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, la cual en el cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” en su numeral a), menciona: “*Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Entidad y que dependa de la alta dirección*”; la entidad emitió la Resolución Número 234 del 26 de mayo de 2016 “*Por la cual se conforma el Comité de Servicio al Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación*”, con el fin de fortalecer el servicio de atención al ciudadano. **El resultado es satisfactorio.**

## INFORME DETALLADO

### • Recepción de correspondencia

✓ La CGN cuenta con una oficina responsable de realizar todos los trámites relacionados con correspondencia, en un horario de 8:30 a 4:30 p.m. jornada continua. El día 8 de junio del presente año, se evidenció a la entrada de la oficina de correspondencia en la CGN, un aviso con el *Horario de Atención al Público para Correspondencia de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.*

✓ Siendo la correspondencia un canal de atención al ciudadano y en concordancia con los documentos relacionados al procedimiento objeto de auditoría GAD-PRC14 y GAD-PRC15 Radicaciones de entrada y de salida respectivamente, se corroboró la funcionalidad de estos procedimientos a cargo de la oficina de correspondencia, mediante una prueba aleatoria al Sistema de Gestión Documental ORFEO, donde se pudo constatar que la entrada se hace dependiendo del tipo de canal empleado por el ciudadano. Si la comunicación es física, el procedimiento inicia con el ingreso al módulo de radicación de entrada diligenciando la información correspondiente, posteriormente el sistema emite un sticker que se adhiere al documento luego de escanearlo y se procede a enviarlo a la dependencia responsable del respectivo trámite; esta última da respuesta mediante el sistema radicando la salida y enviándola a la oficina de correspondencia para que esta proceda al envío de la misma; sin embargo, se observó que estas actividades no están documentadas dentro del procedimiento de radicación.

Si el oficio se recibe a través de correo electrónico o página web, son recibidos por el responsable quien procede a radicarlo y redireccionarlo al encargado de darle trámite, mediante el sistema ORFEO en atención a los lineamientos del procedimiento antes mencionado; de igual manera, el control de las comunicaciones tanto de entrada como de salida en el sistema, es responsabilidad del funcionario de la oficina de correspondencia, haciendo llegar vía correo electrónico a los responsables, las alertas de vencimiento; durante este proceso de auditoría se evidenció en reunión con el funcionario, que existen radicaciones vencidas en el Sistema de Gestión Documental; para lo cual, se realizó una prueba en ORFEO, seleccionándose uno de los procesos misionales, la Sub Contaduría General y de Investigación para el periodo comprendido entre enero y marzo de la presente vigencia; producto de esta prueba se observaron 6 consultas vencidas.

Por último, una vez respondidas las comunicaciones por los responsables, estas respuestas son entregadas de tres formas: Adpostal, ORFEO o personal. Así mismo la revisión de fechas de vencimiento por parte de la oficina

## INFORME DETALLADO

de correspondencia se realiza a través de las radicaciones de OREFO con las alertas que arroja este sistema, las cuales fueron verificadas en el botón de estadísticas.

### Observaciones

Se evidencian falencias en la alineación de la Información publicada tanto en la página web como en la entrada de la oficina de correspondencia, toda vez que los horarios de atención al usuario son diferentes en ambos canales de información al ciudadano.

De acuerdo con las pruebas de trazabilidad de las comunicaciones recibidas por ORFEO, se evidencia que en algunos procesos y para algunas comunicaciones no se han dado respuesta, presentando vencimiento de más de un mes; de igual manera, el procedimiento GAD-PRC14 Radicaciones de entrada, se encuentra desactualizado, en la medida que hay actividades que se ejecutan y no se documentan para el caso de la recepción de correspondencia de manera física.

### Recomendaciones

Unificar la información correspondiente al horario de atención al usuario publicado en la Web y en la oficina de correspondencia, esto con el fin de ofrecer una comunicación adecuada y coherente de los servicios ofrecidos por la CGN.

Actualizar el procedimiento GAD-PRC14 “*Radicaciones de Entrada*”, de tal manera que se incluyan las actividades que se realizan cuando la correspondencia se recibe de manera física, atendiendo los lineamientos del Instructivo para la elaboración de documentos.

Crear mecanismos de control por área o dependencia que garantice la respuesta oportuna a la totalidad de radicaciones de entrada que se registren en la CGN.

- **Línea telefónica**

La entidad cuenta con una única línea a nivel nacional PBX: 492 64 00; en la extensión 633 los usuarios pueden comunicarse con la mesa de ayuda o atención al ciudadano y en extensión la 336 se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; de esta forma se puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas y eventos que desarrolla la Contaduría General de la Nación. Para constatar la oportunidad y calidad de este canal, se hizo prueba de llamada al PBX seleccionando la opción 633, contestó el señor Hugo Quiroga de mesa de ayuda y se le preguntó hasta cuando había plazo para enviar la información contable referente al segundo período, donde la atención fue amable y oportuna, expresando que el corte es al 30 de junio y el plazo de envío de la información hasta el 31 de julio de 2016; se le realiza la pregunta, ¿Cómo se puede evaluar el servicio?, a lo cual responde: Remítase a la página web de la entidad al menú de Atención al Ciudadano – y busque el enlace de Encuesta de Satisfacción de Usuario. **El resultado de la prueba fue satisfactorio.**

- **Línea gratuita 018000123388**

En la página web de la CGN se encuentra publicada esta línea gratuita, la cual sirve de enlace entre la entidad y todos los ciudadanos del territorio a nivel nacional para resolver cualquier tema referente a los servicios que presta; se hicieron pruebas de funcionalidad, oportunidad y calidad realizando llamadas desde la ciudad de Medellín el 2 y 3 de Junio, y otras desde el GIT de Apoyo Informático con la colaboración de los ingenieros Allan Andrade y Orlando Chaves, todas las pruebas fueron fallidas en la medida que la comunicación no fue posible; a raíz de esto los ingenieros que participaron en ellas, solicitaron por correo electrónico a UNE la verificación de la misma y el 15 de junio de 2016 el GIT de Control Interno solicitó vía correo electrónico al GIT de Apoyo Informático el avance de la comunicación enviada a UNE, notificando que a la fecha de no se ha recibido respuesta.

### Observación

Durante las pruebas realizadas a la funcionalidad de la línea gratuita, se evidenció que ésta no genera respuesta alguna por los diferentes medios utilizados.

### Recomendación

Con base en la respuesta que haga UNE, se sugiere que el GIT de Apoyo Informático analice y tenga en cuenta las siguientes medidas: Si no existe la respectiva línea gratuita, entonces se debe proceder a actualizar la página Web descartando esa opción como canal de atención al Ciudadano. Sí la línea existe, se deben crear herramientas de control que verifiquen su operatividad con calidad y oportunidad dirigida a la ciudadanía en general.

- **Directorio de las dependencias**

En atención a las normas legales vigentes, la entidad como mecanismo de contacto con la ciudadanía, tiene publicada en su página web información de las extensiones y correos electrónicos por cada dependencia; al verificar ésta frente al directorio actual suministrado por el GIT de Servicios Generales, Administrativos y Financieros, se evidenció que se encuentra desactualizado en la medida que se asignan 5 líneas como servicio de fax y algunas extensiones de determinadas a áreas, en realidad pertenecen a otras.

### Observación

Los datos publicados en el directorio de dependencias de la entidad, se encuentran desactualizados, lo cual genera poca confiabilidad en la información que se suministra a la ciudadanía mediante la página web.

**Recomendación**

Con el objetivo de entregar una información confiable y de calidad a la ciudadanía en general para comunicarse con las diferentes dependencias de la entidad, se recomienda actualizar el directorio de dependencias que se encuentra publicado en la página web institucional - menú servicio al ciudadano.

Dependencias	Extensión	Correo Electrónico
Despacho del Contador General de la Nación	102-103	<a href="mailto:cgnespacho@contaduria.gov.co">cgnespacho@contaduria.gov.co</a>
Fax Despacho	157	
GIT de Jurídica	117-118	<a href="mailto:cgnjuridica@contaduria.gov.co">cgnjuridica@contaduria.gov.co</a>
GIT de Planeación	119-173	<a href="mailto:cgnplaneacion@contaduria.gov.co">cgnplaneacion@contaduria.gov.co</a>
GIT Logístico de Capacitación	113-125	<a href="mailto:amarin@contaduria.gov.co">amarin@contaduria.gov.co</a>
GIT de Control Interno	114	<a href="mailto:eangel@contaduria.gov.co">eangel@contaduria.gov.co</a>
Subcontaduría General y de Investigación	104-105	<a href="mailto:cgninvestigacion@contaduria.gov.co">cgninvestigacion@contaduria.gov.co</a>
Fax	268	
GIT de Investigación y Normas	263	<a href="mailto:icastillo@contaduria.gov.co">icastillo@contaduria.gov.co</a>
GIT de Doctrina y Capacitación	178	
Subcontaduría de Consolidación e Investigación	109	<a href="mailto:yguerrero@contaduria.gov.co">yguerrero@contaduria.gov.co</a>
Fax	172	
GIT de Apoyo Informático	115-116	<a href="mailto:cgninformatica@contaduria.gov.co">cgninformatica@contaduria.gov.co</a>
GIT de Estadísticas y Análisis Económico	165	<a href="mailto:mbenavides@contaduria.gov.co">mbenavides@contaduria.gov.co</a>
GIT de Procesamiento y Análisis de Productos	175	<a href="mailto:rperez@contaduria.gov.co">rperez@contaduria.gov.co</a>
Subcontaduría de Centralización de la Información	106-107	<a href="mailto:cgncentralizacion@contaduria.gov.co">cgncentralizacion@contaduria.gov.co</a>
Fax	164	
GIT de validación	205	<a href="mailto:mbecerra@contaduria.gov.co">mbecerra@contaduria.gov.co</a>
GIT de Gestión y Evaluación	198-199	<a href="mailto:agiraldo@contaduria.gov.co">agiraldo@contaduria.gov.co</a>
GIT de Proyectos Especiales	164	<a href="mailto:pmartin@contaduria.gov.co">pmartin@contaduria.gov.co</a>
Secretaría General	110-111	<a href="mailto:jaguilar@contaduria.gov.co">jaguilar@contaduria.gov.co</a>
Fax	228	
GIT de Talento Humano	124	
Servicios Generales	122	<a href="mailto:jaguilar@contaduria.gov.co">jaguilar@contaduria.gov.co</a>
Presupuesto	220	<a href="mailto:apineda@contaduria.gov.co">apineda@contaduria.gov.co</a>
Contabilidad	216	<a href="mailto:mgorron@contaduria.gov.co">mgorron@contaduria.gov.co</a>
Pagaduría	218	<a href="mailto:avargas@contaduria.gov.co">avargas@contaduria.gov.co</a>
Almacén	222	<a href="mailto:mrodriguez@contaduria.gov.co">mrodriguez@contaduria.gov.co</a>
Centro de Administración documental	221	<a href="mailto:jfonseca@contaduria.gov.co">jfonseca@contaduria.gov.co</a>
Correspondencia	223	

## INFORME DETALLADO

- **Correo electrónico**

La CGN utiliza tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios Web que la entidad presta, igualmente por medio del portal [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) los usuarios y entidades pueden consultar eventos, noticias y normatividad de interés; al igual pone a disposición los siguientes correos electrónicos:

Nombre	Canal electrónico	Responsable
Atención al ciudadano	<a href="mailto:contactenos@contaduria.gov.co">contactenos@contaduria.gov.co</a>	Jhon Jairo Carmona M
Quejas y Reclamos	<a href="mailto:cgnquejas@contaduria.gov.co">cgnquejas@contaduria.gov.co</a>	Ana María Bedoya Isaza

Se hizo prueba de Auditoría, interponiéndose una Petición, mediante uno de los correos electrónicos que tiene la entidad como canal de Atención al ciudadano ([cgnquejas@contaduria.gov.co](mailto:cgnquejas@contaduria.gov.co)) con fecha del 27 de Abril de 2016, recibíéndose respuesta el 2 de mayo del mismo año, 3 días hábiles después de haberla interpuesto. De acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015, que expresa “*Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción..*”, se evidenció un **resultado satisfactorio**.

#### 4. INFORMACION EN LA WEB

- Derechos y obligaciones de los usuarios y medios para garantizarlos.

## INFORME DETALLADO

Se pudo constatar la existencia de un documento llamado la “Carta de Trato Digno a los Usuarios”, la cual tiene incorporada la existencia de los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos, al igual hace mención de los canales de atención para garantizar el cumplimiento de los mismos, de los cuales ya nos pronunciamos en

este informe, observándose desactualizada en su contenido debido a que no hace referencia a la ley de Transparencia y del Derecho a la Información Pública, a la Ley 1437 de 2011 y a las obligaciones de los usuarios.

### Observación

Se evidenció en el documento antes enunciado publicado en el menú de “Atención al Ciudadano”, el no acatamiento del numeral 5 del artículo 7º de la ley 1437 de 2011, que expresa: *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”*. *Subrayado fuera de texto*; debido a que se encuentra desactualizada frente a lo siguiente:

- La Línea gratuita 018000123388 para atención al ciudadano no permite la comunicación
- Los servicios o trámites en línea con los que cuenta la CGN no se han incorporado al igual que el Aplicativo Móvil que tiene a disposición de los usuarios y comunidad en general
- Las obligaciones de los ciudadanos deberían mencionarse como lo establece el artículo 6 de la ley 1437 de 2011.

### Recomendación

Con el propósito de fortalecer la interacción de la Administración con la ciudadanía y dar cumplimiento a la ley 1437 de 2011, se sugiere actualizar el comunicado antes enunciado, de igual manera crear mecanismos de control y seguimiento que incluyan fecha de actualización que controle la información en cumplimiento de la normatividad vigente.

## INFORME DETALLADO

- Descripción del procedimiento

### Observación

El procedimiento PI PRC 10 “Atención al ciudadano”, cuyo el objetivo es “Recepcionar, remitir y transmitir por competencias las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, y demás actividades relacionadas con atención al ciudadano”, establece directrices sobre medios de recepción de las consultas, PQRS, solicitudes, mensajes y comunicaciones de protocolo, evidenciándose que las demás actividades que se ejecutan en la gestión de Atención al ciudadano no están contempladas.

### Recomendación

Evaluar la pertinencia de documentar en el procedimiento PI-PRC10, las directrices para las demás actividades que se llevan a cabo en la gestión de Atención al Ciudadano; o direccionarlas al Manual PI10-MAN01.

- Trámites, servicios de la entidad y tiempos de entrega

Se evidenció en la página web de la Contaduría, la publicación de los trámites y servicios en línea con sus tiempos de entrega, según la caracterización de los mismos:

Trámite o servicio	Tiempo para la Respuesta al usuario
Consulta de Normatividad Contable	De inmediato
Consulta Boletín Deudores Morosos.	De inmediato
Consulta de información financiera. Económica, social y Ambiental	De inmediato
Asistencia y Apoyo Técnico	10 días hábiles
Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema CHIP	10 días hábiles
Certificaciones categoría contable	5 días hábiles
Emisión y solución de consultas	30 días calendario
Solicitudes específicas de capacitación	15 días

## INFORME DETALLADO

Se realizó prueba al servicio de “*Emisión y Solución de Consultas*” en el mes de abril de la presente vigencia, mediante el Open Service Desk ubicado en el GIT de Planeación Integral, con la señora María Emilse Perdomo, detectándose para el mes de abril la existencia de algunas consultas abiertas en el sistema correspondientes a los meses de enero y marzo de 2016.

Con base en lo anterior, se solicitó el 21 de abril de la presente vigencia vía correo electrónico a la Subcontaduría de Centralización, el motivo por el cual se encontraban estas consultas abiertas, dando como argumento:

*“Luego de revisar los 21 incidentes remitidos en el informe remitido por Control Interno, 5 se encuentran es estado abierto, de esos, 3 fueron asignados a Esteban Saldarriaga y este año no tiene contrato; las otras 16 se encuentran cerradas”.*

### Observación

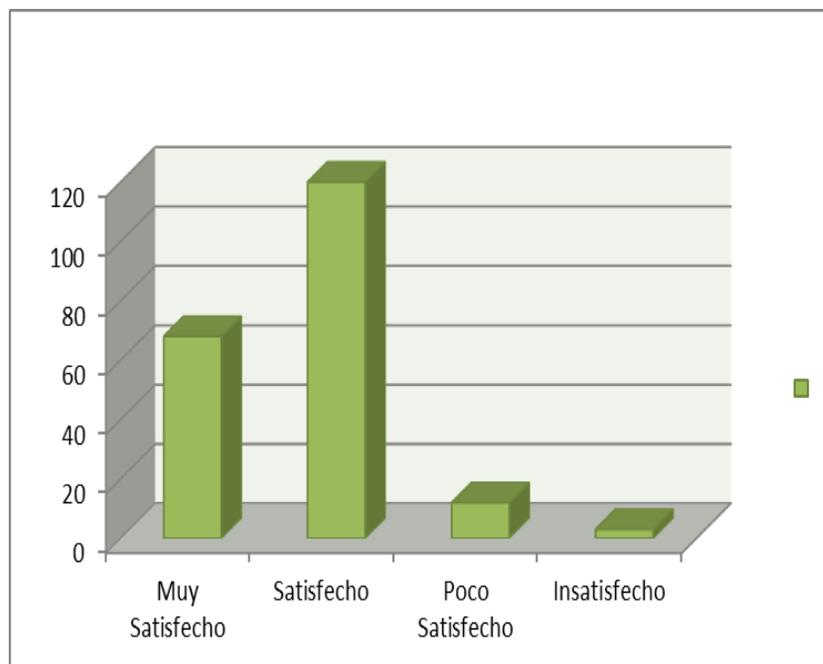
Se evidenciaron consultas asignadas a la Subcontaduría de Centralización de la Información con tiempos de respuesta vencidos, no acatando lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de Junio de 2015; de igual manera se puede inferir la debilidad de control al seguimiento de las solicitudes para dar respuesta oportuna de acuerdo con los términos establecidos por la ley y la Contaduría.

### Recomendación

Crear mecanismos de control y seguimiento para garantizar la oportuna atención de las comunicaciones remitidas por los ciudadanos, así como el cumplimiento de la normatividad vigente.

**5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La CGN, cuenta con el procedimiento PI-PRC15 “Medición de Satisfacción del Cliente”, el cual tiene como objetivo establecer y mantener un instrumento con el que se pueda evaluar y medir la percepción del cliente externo con respecto a los servicios que presta la CGN y en concordancia con la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”; en el proceso de auditoría se ratificó el cumplimiento de éstos, evidenciando que el GIT de Planeación, realizó la encuesta desde el 22 de abril hasta el 2 de mayo del año 2016 con una muestra de 3609 usuarios, de las cuales sólo respondieron 203 ciudadanos, a continuación se presentan los resultados los cuales fueron informados al Comité SIGI en la sesión de mayo.



Los miembros del Comité mencionan que teniendo en cuenta el bajo número de respuestas no se efectuaría plan de mejoramiento, a cambio de éste se estableció como mecanismo de fortalecimiento, unificar la evaluación de satisfacción del cliente que realiza el GIT de Planeación con la que se efectúa en el GIT de Capacitación. **El resultado es satisfactorio.**

### 6. INDICADORES DE LOS PROCESOS

Se verificaron los indicadores del proceso de Planeación publicados en el cuadro de mando integral a marzo 31 de 2016, evidenciando que no se ha definido un indicador asociado a los procedimientos PI-PRC10 Atención al Ciudadano y PI-PRC15 Medición de satisfacción al cliente; por lo cual no existe información objeto de revisión.