



**AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

27 DE MAYO DE 2022

Respetados doctores:

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

Germán López Jiménez, coordinador GIT de Planeación

Martha Patricia Zornoza Guerra, coordinador GIT de Apoyo Informático

Edgar Arturo Díaz Vinasco, coordinador GIT Jurídica

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 2022 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, este GIT adelantó la evaluación al proceso “PLANEACIÓN INTEGRAL” – Procedimientos “PI-PRC24 SERVICIO AL CIUDADANO”, “PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”; a continuación, se informan las fortalezas y los hallazgos, producto del desarrollo del proceso de auditoría, las cuales son socializadas con los líderes de los procesos o unidades auditables con la finalidad de concertar el plan de mejoramiento en el formato “CYE05-FR02”.

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. Marleny María Monsalve Vélez, contador general de la nación

Elaboró: Deisy Hernández Sotto

Tabla de Contenido

Informe ejecutivo

Objetivos y Alcance.....	4
Evaluación de Controles.....	4
Conclusión.....	11

Informe detallado.....	12
------------------------	----

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las políticas, normas, directrices, procedimientos, regulaciones y demás referentes aplicados en la U.A.E. Contaduría General de la Nación, para satisfacer las necesidades de los grupos de valor (ciudadanos, entidades y servidores públicos), a través de la revisión de los diferentes servicios que presta. Tiene como propósito de generar recomendaciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la entidad.

ALCANCE

La auditoría se realizará para el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2021 y 30 de marzo de 2022, con las diferentes áreas involucradas en la prestación de servicios a los grupos de valor, incluyendo los procedimientos “PI-PRC24 Servicio al Ciudadano” y “PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”.

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 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 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 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**

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable, incluyendo también las políticas y directrices establecidas por la CGN.		

2. **MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE**2.1 **MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la medición realizada sobre el nivel de satisfacción de los grupos de valor.		En la página web esta disponible la encuesta de satisfacción al servicio, la cual puede el ciudadano diligenciar; sin embargo, esta información no es procesada.

2.2 **MEDICIÓN REALIZADA POR EL GIT LOGÍSTICO DE CAPACITACIÓN Y PRENSA**

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la medición realizada sobre el nivel de satisfacción de los grupos de valor.		

Matriz de evaluación de controles

2.3 RESULTADOS FURAG VIGENCIA 2021

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar el resultado obtenido con la medición que realiza el DAFP.		

3. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES Y ACTIVIDADES ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

3.1 PROCEDIMIENTO PI-PRC 24 SERVICIO AL CIUDADANO

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Evaluar la efectividad de los controles y actividades del procedimiento.		No aplicabilidad de un formato, error en fecha de expedición de un decreto y se relaciona como evidencia registros realizados en el aplicativo SIGI, el cual no está en funcionamiento.

3.2 PROCEDIMIENTO PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Evaluar la efectividad de los controles y actividades del procedimiento.		No diligenciamiento del formato PI15-FOR01 y error en la denominación de actividades.

Matriz de evaluación de controles

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

4.1 CANAL DIRECTO O PRESENCIAL

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la efectividad y funcionalidad del canal presencial		No se ha informado a la ciudadanía sobre la suspensión de este canal, del 16 de mayo al 21 de julio, acorde a lo establecido en la Circular Interna 002 de 2022.

4.2 CANAL TELEFÓNICO

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la efectividad y funcionalidad del canal telefónico		Incumplimiento de lo establecido en el protocolo de atención al ciudadano y relación de números de celulares de contacto que no están en servicio.

4.3 CANAL ESCRITO

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la efectividad y funcionalidad del canal escrito		No funcionalidad del buzón de quejas y sugerencias.

Matriz de evaluación de controles

4.4 CANAL VIRTUAL

4.4.1 Portales web

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la efectividad y funcionalidad de los portales web		Matriz de responsables de actualización de publicación página web desactualizada.

4.4.2 Redes sociales

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la efectividad y funcionalidad de las redes sociales		

4.4.3 Correo electrónico

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la efectividad y funcionalidad del correo electrónico		No respuesta del correo electrónico enviado a email notificacionjudicial@contaduria.gov.co

Matriz de evaluación de controles

4.4.4 Chat

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la efectividad y funcionalidad del chat		

4.4.5 App

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar la efectividad y funcionalidad de la App		

5. APLICABILIDAD DE LAS POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

5.1 POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar el grado de avance y aplicabilidad de la política		Debilidad en el cálculo de la participación ciudadana vigencia 2021.

5.2 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar el grado de avance y aplicabilidad de la política		

Matriz de evaluación de controles

5.3 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar el grado de avance y aplicabilidad de la política		

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

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Verificar el nivel de madurez de la política.		

7. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO - VIGENCIA 2021

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Plan de Mejoramiento 2021		

CONCLUSIÓN

Como resultado de las pruebas de auditoría realizada, se determinaron 10 hallazgos a los cuales se les hicieron recomendaciones que deberían ser tomadas en cuenta en los planes de mejora con la finalidad de garantizar la mejora continua en la gestión y aplicación de la política del servicio al ciudadano.

A partir de los hallazgos se determinó, que es necesario fortalecer los canales de interacción con la ciudadanía, con el fin de garantizar la satisfacción y grata experiencia del usuario con los servicios y trámites que ofrece la entidad.

DESARROLLO DEL PLAN

1. NORMATIVIDAD

Verificada la normatividad relacionada en los procedimientos se evidenció que esta se encontraba vigente y era aplicada por los responsables, acorde a lo establecido. De otra parte, en el transcurso de la vigencia 2022 (enero – marzo) se han ejecutado 2 versiones de los procedimientos “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano” versión 6 y 7, y “PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente” versión 10 y 11; las últimas aprobadas el 15/03/2022.

RESULTADO SATISFACTORIO.

2. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

La CGN realiza la medición del servicio al cliente a través de encuestas que aplican el GIT de Planeación (Anual) y el GIT Logístico de Capacitación y Prensa, cuyo resultado es socializado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Durante el ejercicio de auditoría se realizó el análisis de los soportes documentales relacionados con la medición del servicio al cliente realizado por los 2 GIT. A continuación, se expone el resultado.

2.1 MEDICIÓN REALIZADA POR EL GIT DE PLANEACIÓN

Una vez analizadas las evidencias enviadas por el GIT y las recolectadas en la página web, se estableció qué:

- a. El objetivo de la encuesta aplicada por el GIT de Planeación es conocer el grado de satisfacción de los servicios que ofrece la CGN por parte de los usuarios estratégicos. Para la vigencia 2021 se envió el formulario a 3.854 usuarios, de los cuales respondieron 1.240, lo que representó el 32% de participación; este es un porcentaje que no es significativo frente al universo. Teniendo en cuenta lo anterior, sería procedente que se analizara la posibilidad de utilizar otras estrategias para que los grupos de valor participen en el diligenciamiento de la encuesta.
- b. Con los datos arrojados por la encuesta se calculó el indicador y el resultado se plasmó en el INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN VIGENCIA 2021. Se observó que el nivel de satisfacción fue del 95%, estando 5 puntos porcentuales por debajo de la meta (100%).

- c. Se aplicó la misma encuesta en las vigencias 2020 y 2021, para el 2022 el GIT de Planeación realizó mesa de trabajo con los subcontadores, en donde se realizaron algunos cambios a las preguntas que se aplicaran en el presente año. En el cuadro 1 se observan las modificaciones.

Cuadro 1.

Comparativo preguntas para medir el nivel de satisfacción vigencias 2020, 2021 y 2022

PREGUNTAS VIGENCIA 2020 - 2021	PREGUNTAS PROYECTADAS PARA VIGENCIA 2022
Califique el grado de satisfacción en cuanto a la oportunidad y contenido en la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.	Califique el grado de satisfacción con respecto a la calidad en la asesoría y asistencia técnica contable brindada de acuerdo con sus requerimientos.
Califique el grado de satisfacción, respecto a la utilidad y entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones.	Califique el grado de satisfacción con respecto a la utilidad y facilidad de entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones.
Califique el grado de satisfacción en relación con la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público y/o contratista.	Califique el grado de satisfacción en relación con la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los términos establecidos legalmente.
Califique el grado de satisfacción respecto a los beneficios que ha percibido en cuanto a los Servicios en Línea que ofrece la CGN en su página web? (ejemplo: Reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CG, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio)	Califique el grado de satisfacción respecto a los beneficios que ha percibido en cuanto a los Servicios en Línea que ofrece la CGN en su página web? (ejemplo: Reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio)
Califique el grado de satisfacción respecto a la atención brindada por el servidor público y/o contratista a la hora de resolver sus solicitudes.	Califique el grado de satisfacción en relación con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN.
Califique el grado de satisfacción con respecto al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública –CHIP.	Califique el grado de satisfacción con respecto al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública –CHIP.

Fuente: Encuesta publicada en la página Web.

Fuente: Ayuda de memoria reunión virtual 25/03/2022

■ Texto eliminado

■ Texto nuevo

La encuesta se encuentra publicada en la página web en el link <https://www.contaduria.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-de-servicio-al-ciudadano>.

HALLAZGO

Consultada la página web se evidenció que la encuesta permite el diligenciamiento por parte de quien accede a ella. Al consultar con el proceso sobre el tratamiento dado a las encuestas diligenciadas a través de este medio, informó que estos datos no son procesados. La anterior situación, permite inferir que se está enviando un mensaje erróneo al ciudadano al hacerle creer que los datos que registra serán tenidos en cuenta para mejorar la calidad del servicio.

RECOMENDACIÓN

Analizar la pertinencia de subir a la página web el formulario de la encuesta habilitado para ser diligenciado. En caso de decidir que debe continuar su publicación, se debería realizar el proceso que implica la aplicación de la encuesta y establecer un control para las mismas; como también, actualizar el procedimiento.

2.2 MEDICIÓN REALIZADA POR EL GIT LOGÍSTICO DE CAPACITACIÓN Y PRENSA

El GIT Logístico de Capacitación y Prensa realiza mediciones a los usuarios internos y externos a través de encuestas. Analizada las evidencias relacionadas con los resultados de la percepción de la comunicación de usuarios externos se observó que la encuesta se realiza para medir el indicador *Percepción Información y Comunicación Externa* su objetivo es *medir la percepción de la ciudadanía y demás partes interesadas sobre el grado en el que la información y comunicación externa de la Contaduría General de la Nación -CGN- cumple con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-*; consta de 14 preguntas en donde el encuestado tiene la opción de responder teniendo en cuenta una calificación de 1 a 5; en donde, 1 se considera como "Bajo" y 5 "Alto". Cada pregunta mide variables específicas. En la vigencia 2021 el resultado de la medición arrojó que el 82% de los encuestados tiene un concepto favorable con respecto a la información y comunicación de la entidad.

El resultado de la encuesta lo plasmó en el documento *Percepción Información y Comunicación Externa 2021* y lo publicó en la página web de la entidad.

De otra parte, el GIT aplica semestralmente una encuesta de percepción interna cuyo objetivo es “Medir la percepción de los servidores públicos y colaboradores de la CGN sobre el grado en el que el flujo de información y comunicación interna facilita la ejecución de las operaciones de la Entidad y les permite un conocimiento más preciso y exacto de la Organización los cuales procesa y elabora”. Tiene 6

ítems y debe ser contestada por las personas que tengan un vínculo laboral o contractual con la entidad en el momento en que se aplica la encuesta.

Revisadas la encuesta, se observó que en las preguntas 1, 2 y 3 se miden varias variables; por ejemplo: el ítem uno, pregunta sobre 6 variables: *1. ¿Qué tan efectiva es la información publicada en la revista digital Le cuento para identificar objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el quehacer de la CGN?*, subrayado fuera de texto. El GIT de Control Interno considera que, la anterior situación podría sesgar la respuesta del encuestado en la medida en que no necesariamente tiene una igual percepción de todas las variables.

En la socialización del informe la coordinadora del GIT Logístico y Prensa mencionó que esta pregunta estaba enfocada a medir la efectividad del canal.

Los resultados de las encuestas los presenta ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como soporte para la toma de decisiones.

RESULTADO SATISFACTORIO.

2.3 RESULTADOS FURAG VIGENCIA 2021

Como resultado del procesamiento de los datos consignado por la entidad en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, para la vigencia 2021, el DAFP publicó la medición sobre el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), donde se observó que la entidad obtuvo un índice de desempeño institucional de 88,8, subiendo 1,3 puntos porcentuales en comparación con el año 2020, donde se obtuvo un puntaje de 87.5.

Desglosando el puntaje de las variables que califica el FURAG y que están relacionadas directamente con el servicio al ciudadano se observó que el puntaje promedio fue de 82.5, siendo la menor calificación 62,0 relacionada con *GOBIERNO DIGITAL Uso y apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales*. De otra parte, el mayor puntaje fue de 93.9 dada a *TRANSPARENCIA Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía*. Ver cuadro 2.

3 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES Y ACTIVIDADES ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para evaluar la ejecución de las actividades y la efectividad de los controles se realizó prueba de escritorio con el auditado, en donde se verificó la coherencia, oportunidad, cumplimiento y evidencias.

3.1 PROCEDIMIENTO PI-PRC 24 SERVICIO AL CIUDADANO

Para realizar la evaluación de la aplicabilidad de las actividades y efectividad de los controles establecidos en el procedimiento, se verificó el cumplimiento de cada uno de ellos, adicionalmente se revisaron los documentos relacionados, es de anotar que durante el periodo definido en el alcance de la auditoría (desde 1 de agosto de 2021 hasta 30 de marzo de 2022), se realizó actualización del procedimiento. El ejercicio se realizó con la versión 11 aprobada el 15 de marzo de 2022. El resultado del análisis se presenta a continuación:

- a. El procedimiento tiene relacionado una política y 2 formatos, a saber: *PI10-FOR01 MATRÍZ DE RESPONSABLE SERVICIO AL CIUDADANO*, *PI24-POL2 POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO* y *PI10-FOR02 REGISTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO*, los cuales se encuentran dispuestos en la intranet.

HALLAZGOS

- El registro de llamadas telefónicas no se realiza en el formato *PI10-FOR02 REGISTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO*, se hace a través de la funcionalidad que ofrece el aplicativo ZOIPER¹, según lo expresado por los auditados responsables del tema y evidenciado en registro de llamadas del mes de abril de 2022. Este aplicativo se encuentra habilitado desde julio de 2021.

RECOMENDACIÓN

Es procedente que se actualice el procedimiento teniendo en cuenta el escenario actual en el que se presta el servicio telefónico al ciudadano y se realizan los registros para dejar la trazabilidad de la gestión realizada y hacer seguimiento a su gestión.

¹ Zoiper es una solución multiplataforma de marcador de softphone VoIP, que ofrece llamadas de voz y vídeo y mensajería instantánea.

- Revisada la *POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PI24-POL2*, se observó un error en la fecha de expedición del Decreto 124 toda vez que este fue expedido en el 2016 y no en el 2012 como aparece en el documento. Ver imagen 1.

Imagen 1.

 CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL	
	PROCEDIMIENTO:	SERVICIO AL CIUDADANO	
	FECHA DE APROBACIÓN: 21/11/2018	CÓDIGO: PI24-POL02	VERSIÓN: 1

todo el proceso de elaboración del mismo.

Decreto 124 de 2012 Artículo 2.1.4.6 "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo". El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 124 de 2012 Artículo 2.1.4.8 "Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción". Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

RECOMENDACIÓN

Dado el hallazgo y que la Política de Anticorrupción y Servicio al Ciudadano tiene fecha de 2018, es pertinente actualizarla. Adicionalmente, se debería establecer la periodicidad de revisión, acorde a los tiempos establecidos para las demás políticas.

- b. Verificado el paso a paso de la ejecución de actividades se evidenció que se llevan a cabo; sin embargo, se observó:

HALLAZGO

En las actividades número 9 y 10 del procedimiento, actualizado en el mes de marzo, se relaciona como evidencia registros realizados en el aplicativo SIGI; los cuales no pueden ser diligenciados o consultados porque dicho software no es funcional.

RECOMENDACIÓN

El GIT de Planeación debería realizar la corrección del procedimiento teniendo en cuenta los formatos que en realidad está diligenciando para dejar la trazabilidad de la gestión. De otra parte, fortalecer los controles de primera y segunda línea en el proceso de actualización de los documentos, y dar a conocer las novedades con respecto al aplicativo SIGI para que los procesos – procedimientos en donde se referencia sean actualizados.

3.2 PROCEDIMIENTO PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para realizar la evaluación de la aplicabilidad de las actividades y efectividad de los controles establecidos en el procedimiento, se verificó el cumplimiento de cada uno de ellos, adicionalmente se revisaron los documentos relacionados, es de anotar que durante el periodo definido en el alcance de la auditoría (desde 1 de agosto de 2021 hasta 30 de marzo de 2022), se realizó actualización del procedimiento. El ejercicio se realizó con la versión 7 aprobada el 15 de marzo de 2022. El resultado del análisis se presenta a continuación:

- a. El procedimiento tiene relacionado el formato *PI15 - FOR 01. Encuesta de Medición Satisfacción del ciudadano*, el cual se encuentra disponible en la intranet.

HALLAZGO

Revisada la aplicabilidad del formato PI15-FOR01, se evidencio que no se diligencia debido a que se realiza directamente por *Google Formularios*, dada la facilidad que presenta la herramienta para el envío a través de correos electrónicos, la graficación y la descarga en un archivo de Excel de los resultados.

RECOMENDACIÓN

Es procedente que el GIT realice el análisis de la pertinencia de la eliminación del formato y establezca la necesidad de preservar a través del tiempo las preguntas realizadas para determinar el nivel de satisfacción del cliente, con el ánimo de que estas le sirvan como base para la toma de decisiones futuras.

- b. Verificado el paso a paso de la ejecución de actividades se evidenció que se llevan a cabo; sin embargo, se observó:

HALLAZGO

En las actividades número 2, 5 y 9 escritas como: Base de datos, Valoración y Control, no corresponden a un conjunto de tareas, que es lo que normalmente se denomina actividad. De otra parte, no hay coherencia con lo escrito en el campo “DESCRIPCIÓN”.

RECOMENDACIÓN

Redactar la actividad y la descripción, teniendo en cuenta el INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PI04-INS01 V 13.

4 EFECTIVIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Con la finalidad de verificar la efectividad y funcionalidad de los canales de comunicación externa establecidos para el servicio al ciudadano, el GIT de Control Interno realizó pruebas a los 4 canales de atención (canal directo o presencial, canal telefónico, canal escrito, canal virtual).

4.1 CANAL DIRECTO O PRESENCIAL

La CGN cuenta con única sede ubicada en Bogotá, en la calle 26 # 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 3 (hasta mediados de mayo) y 15. En el link <https://www.contaduria.gov.co/canales-de-atencion-al-ciudadano>, está dispuesto:

Atención al público de Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en la Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento, Torre 1 - Pisos 3 y 15, según Resolución No. 186 del 25 de mayo de 2017 .

Recepción de correspondencia: 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada Continua

HALLAZGO

Acorde a las directrices dadas mediante circular interna No. 002 del 13 de mayo de 2022, se adopta la modalidad del trabajo en casa en el periodo comprendido entre el 16 de mayo hasta el 21 de julio de 2022; por ende, no se podrá atender de manera directa o presencial a los interesados. Revisados los canales virtuales, se observó que el horario de atención al público no ha cambiado, siendo un tema prioritario para la CGN Vs grupos de valor.

RECOMENDACIÓN

En aras de informar a los grupos de valor y partes interesadas sobre la suspensión temporal del canal presencial es pertinente que se utilice una estrategia, como piezas gráficas, para mantenerlos informados sobre las novedades en tiempo real.

4.2 CANAL TELEFÓNICO

Para revisar la efectividad y funcionalidad del canal telefónico se realizaron pruebas a los números telefónicos relacionados en los diferentes canales y documentos expuestos a la ciudadanía. Como resultado de la revisión se evidenció que la entidad tenía relacionadas 5 líneas telefónicas; 1 fija y 4 de celular, ver cuadro 3.

Cuadro 3.

Relación líneas telefónicas CGN

LUGAR	ASIGNADO A:	NÚMERO
www.contaduria.gov.co	N/A	+57(601) 492 64 00
www.chip.gov.co	N/A	+57(601) 492 64 00
Carta del trato digno	Mesa de servicio	3128469965
		3005382857
		3053059922
	Servicio al ciudadano	3144477262

La prueba que se efectuó para verificar la efectividad y funcionalidad del canal telefónico consistió en realizar llamadas a los números telefónicos relacionados en el cuadro 3; así mismo, se verificó el cumplimiento de lo establecido en el protocolo del servicio al ciudadano para la atención en este canal. Como resultado se obtuvo:

- a. **Conmutador 601+4926400:** se realizaron llamadas para comunicarse con las diferentes opciones ofrecidas evidenciando que en todas contestaron y aplicaron lo establecido en el protocolo.

HALLAZGO

Para verificar el cumplimiento del protocolo de atención al usuario se realizó una llamada, frente al servidor público que administra el aplicativo GLPI, direccionada a la opción 2 del conmutador (mesa de servicio) el 19/04/2022 8:51 am, en donde se escuchó que el analista de la mesa de servicio que contestó sólo aplicó una parte del protocolo. Ver cuadro 4

Cuadro 4

VALIDACIÓN PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS

	19/04/2022	8:51 a. m.		
Descripción de la atención	Cumple	Parcial	No cumple	observación
Contestar la llamada antes del tercer timbre.	X			
Saludar al ciudadano diciendo: “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”; “Señor”, “Señora” y preguntar: “		X		No dijo el nombre
¿En qué puedo Servirle?, al finalizar la atención despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.			X	No preguntó por el nombre
• Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes, sin interrumpir, y esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.	X			
• Si debe poner la llamada en espera: Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, e informarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, quiero informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.			X	
• Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.				
• Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.				

RECOMEDACIÓN

El GIT de Apoyo Informático en coordinación con el GIT de Planeación debería, fortalecer las sensibilizaciones y hacer seguimiento a la aplicabilidad en su totalidad del protocolo establecido por la entidad para la atención del servicio al ciudadano. De igual manera, implementar un control para garantizar el cumplimiento continuado de este.

- b. **Celulares:** como prueba de auditoría se realizaron llamadas a los celulares relacionados en la Carta del Trato Digno.

HALLAZGO

Realizadas las llamadas telefónicas a los números de celular, no fue posible la comunicación. Al consultar con el auditado expreso que: “durante la presente vigencia no tienen asignado celulares; actualmente funciona es el conmutador de la entidad, que redirecciona a la mesa de servicio opción 2”. Ver cuadro 5.

Cuadro 5.

VALIDACIÓN CANAL TELEFÓNICO

Prueba	Asignado a:	Fecha	Celular	Hora	Observación
1	Mesa de servicio	31/03/2022	3128469965	10:41:00 a. m.	Correo de voz
			3005382857	10:44:00 a. m.	El número marcado no ha sido activado
			3053059922	10:47:00 a. m.	Correo de voz
	Servicio al ciudadano		3144477262	10:49:00 a. m.	Correo de voz
2	Mesa de servicio	6/04/2022	3128469965	10:41:00 a. m.	Correo de voz
			3005382857	10:44:00 a. m.	El número marcado no ha sido activado
			3053059922	10:47:00 a. m.	Correo de voz
	Servicio al ciudadano		3144477262	10:49:00 a. m.	No entró la llamada

RECOMENDACIÓN

Con el ánimo de no confundir a los ciudadanos y ofrecer una información veraz, es procedente que el proceso revise todos los canales y documentos en donde se den a conocer las líneas telefónicas y realizar las correcciones pertinentes. De igual manera, implementar una estrategia de revisión periódica.

4.3 CANAL ESCRITO

La CGN cuenta con un área de correspondencia ubicada, hasta mediados de mayo del 2022, en el piso 3. Allí se reciben los documentos físicos y se distribuyen para ser gestionados, según corresponda, una vez sean radicados en el aplicativo para la gestión documental ORFEO v5. Así mismo ha dispuesto un buzón de quejas.

HALLAZGO

Verificada la efectividad y funcionalidad del buzón de quejas y sugerencias, se evidenció qué: 1. dentro del buzón había un papel, pero no se pudo establecer su contenido porque no fue posible abrirlo, toda vez que se encontraba con candado y el área encargada desconocía la ubicación de la llave. 2. Al solicitar el formato que la entidad ha dispuesto para que el solicitante diligencie su PQRSD, este no estaba disponible; no obstante, el auditado informó que en caso de ser requerido se le brindaba el soporte al interesado de diligenciarlo en el sistema documental. Lo anterior conllevó a que la entidad incumpliera con lo establecido en el numeral 4.5.2 del Protocolo de Servicio al Ciudadano.

RECOMENDACIÓN

Es pertinente que el área encargada se apropie de este medio de comunicación y lo ponga en funcionamiento con el fin de garantizar al ciudadano la veracidad de la gestión que realiza la entidad con los documentos que se depositan en el buzón de quejas y sugerencias.

4.4 CANAL VIRTUAL

En cumplimiento de la Estrategia Gobierno Digital, por medio del cual proporciona acceso a la información pública y la comunicación con el ciudadano, la Contaduría General de la Nación cuenta con dos portales web (www.contaduria.gov.co y www.chip.gov.co), redes sociales (Facebook, YouTube y Twiter), correo electrónico y App, con el ánimo de mejorar la experiencia del servicio para los grupos de valor y partes interesadas.

4.4.1 Portales web

El GIT de Control Interno en aras de cumplir con el objetivo de verificar la efectividad y aplicabilidad del canal virtual, realizó análisis de la información ofrecida al ciudadano. En relación con los enlaces dispuestos en la página de la CGN y CHIP se evidencio que se podía acceder a la información a través de los links referenciados. De otra parte, la presentación y disposición de los links de la página web www.contaduria.gov.co fue actualizada en el 2021, para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el Ministerio de Comunicaciones.

HALLAZGOS

Revisado el documento *MATRIZ DE RESPONSABLES DE PUBLICACIÓN PÁGINA WEB - ENERO A DICIEMBRE DE 2022*, descargado de la INTRANET el 4/04/2022, se observó:

- a. En la *MATRIZ DE RESPONSABLES DE PUBLICACIÓN PÁGINA WEB - ENERO A DICIEMBRE DE 2022*, no se establece el responsable de actualizar la *Información de Contacto* en el link de *Accesos Rápidos* del portal web.
 - b. Debilidad de control del responsable de consolidar y publicar la matriz, toda vez que algunos datos están desactualizados, a saber:
- ✓ **Proceso de Centralización de la Información:** en el nombre del formato está establecido que el alcance es para 2021 y la vigencia de autorización para algunos responsables expiró el 31/12/2021.

Imagen 2.

MATRIZ DE RESPONSABLES DE PUBLICACIÓN PÁGINA WEB - ENERO A DICIEMBRE DE 2021									
FLUJO DE PUBLICACIÓN PORTAL									
Información -	GIT CHIP	Usuarios	Borrador	Aprobador 1	Aprobador 2 Coordinador	Publicación	Periodicidad de publicación	Servidor público o contratista AUTORIZADO para publicación	Fecha en la que expira esta autorización.
	X	mlatorre	mlatorre		mhincapie	Informática	demanda	Alejandra Latorre	30/12/2021
	X	mlatorre	mlatorre		mhincapie	Informática	demanda	Alejandra Latorre	30/12/2021
	X	mlatorre	mlatorre		mhincapie	Informática	demanda	Alejandra Latorre	30/12/2021
	X	mlatorre	mlatorre		mhincapie	Informática	demanda	Alejandra Latorre	30/12/2021
	X	mlatorre	mlatorre		mhincapie	Informática	demanda	Alejandra Latorre	30/12/2021
	X	mlatorre	mlatorre		mhincapie	Informática	demanda	Alejandra Latorre	30/12/2021
	X	mlatorre	mlatorre		mhincapie	Informática	demanda	Alejandra Latorre	30/12/2021

- ✓ **Proceso de Planeación Integral:** en el nombre del formato está establecido que el alcance es para 2021 y la vigencia de autorización para algunos responsables expiró el 31/12/2021.

Imagen 3.

MATRIZ DE RESPONSABLES DE PUBLICACIÓN PÁGINA WEB - ENERO A DICIEMBRE DE 2021												
PAGINA WEB	RUTA	Despacho	Planeación	FLUJO DE PUBLICACIÓN PORTAL						Periodicidad de publicación	Servidor público o contratista AUTORIZADO para publicación	Fecha en la que expira esta autorización
				Usuarios	Borrador	Aprobador 1	Aprobador 2 Coordinador	Publicación				
CGN - NUESTRA ENTIDAD												
Direccionamiento estratégico	CGN > Nuestra Entidad / Direcciónamiento estratégico		X	Izuluaga	Izuluaga	NA	hramirez	Informática	Por demanda	Laura Manuela Zuluaga	30/12/2021	
Planes	CGN > Nuestra Entidad / Planes y presupuestos / Planes y metas / Plan		X	wcifuentes Izuluaga hramirez	wcifuentes	NA	hramirez	Informática	Por demanda	Wilson Eduardo Cifuentes Martínez	Indefinido	
Gobierno Digital	CGN > Nuestra Entidad / Gobierno Digital			llvarez hramirez	hramirez	NA	hramirez	Informática	Por demanda	Llady Lorena Alvarez	30/12/2021	
Control y Rendición de cuentas												
Rendición de Cuentas	CGN > Nuestra Entidad / Rendición de cuentas		X	rgonzalez	rgonzalez	NA	hramirez	Informática	Por demanda	Ruth Cosmelia Gonzalez Pacheco	30/12/2021	
Informe de Gestión	CGN > Nuestra Entidad / Rendición de cuentas / Informe de gestión		X	Izuluaga llvarez hramirez	Izuluaga	NA	hramirez	Informática	Por demanda	Laura Manuela Zuluaga Pareja	30/12/2021	

✓ **Proceso de Comunicación:** en el nombre del formato está establecido que el alcance es para 2021, algunos responsables ya no laboran en el GIT y unas vigencias de autorización expiraron el 31/12/2021.

Imagen 4.

MATRIZ DE RESPONSABLES DE PUBLICACIÓN PÁGINA WEB - ENERO A DICIEMBRE DE 2021												
PAGINA WEB	RUTA	Despacho	GIT Logístico de Capacitación y Prensa	FLUJO DE PUBLICACIÓN PORTAL						Periodicidad de publicación	servidor público o contratista AUTORIZADO para publicación	Fecha en la que expira esta autorización
				Usuarios	Borrador	Aprobador 1	Aprobador 2 Coordinador	Publicación				
CGN												
Sistema integrado de Gestión Institucional - SIGI	CGN / Procedimiento por procesos / Comunicación pública		X	algomez mirazo dgarzon	algomez	-	-	X	Por Demanda	Aba Lucía Gómez	30/12/2021	
	CGN/Sistema Integrado de Gestión Institucional/Manual de Identidad Visual Corporativa		X	algomez mirazo dgarzon	algomez	-	-	Informática	Por Demanda	Aba Lucía Gómez	30/12/2021	
	CGN/Sistema Integrado de Gestión Institucional/Manual y Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional/Política de Comunicación		X	algomez mirazo dgarzon	algomez	-	-	Informática	Por Demanda	Aba Lucía Gómez	30/12/2021	
	CGN/Gobierno Digital/Plan de Comunicaciones		X	algomez mirazo dgarzon	algomez	-	-	Informática	Por Demanda	Aba Lucía Gómez	30/12/2021	
Gobierno Digital	CGN/Política Editorial y de Actualización Página Web		X	algomez mirazo dgarzon	algomez	-	-	Informática	Por Demanda	Aba Lucía Gómez	30/12/2021	

- ✓ **Proceso de Gestión Humana:** en el nombre del formato está establecido que el alcance es para 2021, un responsable de publicación en el presente año no labora en la entidad y una vigencia de autorización expiró el 31/12/2021.

Imagen 5.

MATRIZ DE RESPONSABLES DE PUBLICACIÓN PÁGINA WEB - ENERO A DICIEMBRE DE 2021									
FLUJO DE PUBLICACIÓN PORTAL									
Secretaría General	GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales	Usuarios	Borrador	Aprobador 1	Aprobador 2 Coordinador	Publicación	Periodicidad de publicación	Servidor público o contratista AUTORIZADO para publicación	Fecha en la que expira esta autorización.
	X	wrestrepo	wrestrepo			X	Por demanda	Wilson Restrepo Vélez	Indefinido
X		wrestrepo	wrestrepo			X	Por demanda	Wilson Restrepo Vélez	Indefinido
	X	wrestrepo aalvarez	Solicitud a Mesa de servicio por parte del coordinador de cada GIT			Informática	Por demanda	Wilson Restrepo Vélez	Indefinido
	X	wrestrepo jmunoz	Solicitud a Mesa de servicio por parte del coordinador del GIT			Informática	Por demanda	Johana Nataly Muñoz Ramírez	30/12/2021
	X	wrestrepo lmendoza	Solicitud a Mesa de servicio por parte del coordinador del GIT			Informática	Por demanda	Luz Marina Mendoza	Indefinido
		wrestrepo	Solicitud a Mesa de servicio por parte del coordinador del GIT				Por demanda	Wilson Restrepo Vélez	Indefinido
		jquintero	Solicitud a Mesa de servicio por parte del coordinador del GIT			Informática	Por demanda	Jorge Andrés Quintero Guevara	Indefinido
	X	wrestrepo	Solicitud a Mesa de servicio por parte del coordinador del GIT			Informática	Por demanda	Carlos Alberto Arias Arias	Indefinido
	X	wrestrepo	jfrodriquez	wrestrepo		X	Por demanda	Wilson Restrepo Vélez	Indefinido
	X	wrestrepo	Solicitud a Mesa de servicio por parte del coordinador del GIT			X	Por demanda	Wilson Restrepo Vélez	Indefinido

- ✓ **Secretaría General y GIT de Servicios Generales, administrativo y Financiero:** en el nombre del formato está establecido que el alcance es para 2021, un responsable no labora en la entidad y otro no está asignado al GIT en el 2022; finalmente, algunas vigencias de autorización expiraron el 31/12/2021.

Imagen 6.

MATRIZ DE RESPONSABLES DE PUBLICACIÓN PÁGINA WEB - ENERO A DICIEMBRE DE 2021									
FLUJO DE PUBLICACIÓN PORTAL									
Secretaría General	GIT Administrativo y Financiero	Usuarios	Borrador	Aprobador 1	Aprobador 2 Coordinador	Publicación	Periodicidad de publicación	Servidor público o contratista AUTORIZADO para publicación	Fecha en la que expira esta autorización.
X		lmurillo	lmurillo		lmurillo	Informática	Por demanda	Luz Mary Murillo Franco	Indefinido
	X	moastro	moastro		lmurillo	X	Mensual	Milyn Castro Caceres	Indefinido
	X	lvueda	lvueda		lmurillo	X	Trimestral	Jesus Edmundo Rueda	Indefinido
X	X	lmurillo mduran mrodrigue	mduran		lmurillo	X	Por Demanda	Marco Rodriguez	Indefinido
	X	nmoreno	mduran		mduran	X	Por Demanda	Nazly Moreno	31/12/2021
	X	nmoreno	mduran		mduran	X	Por Demanda	Nazly Moreno	31/12/2021
	X	nmoreno	mduran		mduran		Por Demanda	Nazly Moreno	31/12/2021
	X	mrodriguez	mduran		mduran	X	Por Demanda	Marco Rodriguez	Indefinido
	X	gdiaz	gdiaz		lmurillo	X	Por demanda	artin Augusto Durán Céspedes	Indefinido

✓ **Vídeos, aplicativos y cuentas de correo:** al igual que lo expuesto en los ítems anteriores, algunos datos estaban desactualizados.

RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta que el GIT de Planeación para la vigencia 2021 y anteriores realizó el ejercicio de solicitar a los procesos la actualización de la *Matriz de responsables de la publicación en la página web*; así como, la consolidación y publicación de esta, debería: 1. Realizar la trazabilidad del ejercicio efectuado en la vigencia 2021, para establecer la causa raíz que generó que se publicara, en la intranet la matriz para la vigencia 2022 con datos desactualizados. 2. Realizar la corrección, en coordinación con los procesos y publicarla. 3. Definir los lineamientos para gestionar la matriz y así garantizar que la información publicada sea veraz y oportuna.

4.4.2 Redes Sociales

Durante lo transcurrido de la vigencia 2022, la CGN continúa con 3 redes sociales (Facebook, YouTube y Twiter) las cuales son gestionadas por el proceso de Comunicación con el apoyo del proceso de Gestión de TIC'S, cuya finalidad es facilitar el acceso utilizando las tecnologías y aplicativos para brindar información relacionada con el quehacer institucional, a los interesados a través de internet.

Revisadas las redes sociales se observó que la información publicada está en línea con el quehacer institucional.

RESULTADO SATISFACTORIO.

4.4.3 Correo electrónico

Revisados algunos soportes documentales y la información dispuesta para los ciudadanos virtualmente se observó que la entidad para facilitar el acceso ha dispuesto 7 correos electrónicos. Ver cuadro 5.

Cuadro 5.

RELACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS

UBICACIÓN	CORREO
Pestaña Inicio de la página web CGN	contactenos@contaduria.gov.co notificacionjudicial@contaduria.gov.co
Pestaña Inicio de la página web CHIP	contactenos@contaduria.gov.co notificacionjudicial@contaduria.gov.co secretariatecnicafut@contaduria.gov.co
Pestaña atención y servicio a la ciudadanía	contactenos@contaduria.gov.co servicioalciudadano@contaduria.gov.co pqrd@contaduria.gov.co notificacionjudicial@contaduria.gov.co
Protocolo del servicio al ciudadano	servicioalciudadano@contaduria.gov.co
Carta del Trato Digno	contactenos@contaduria.gov.co servicioalciudadano@contaduria.gov.co pqrd@contaduria.gov.co notificacionjudicial@contaduria.gov.co notificación actos administrativos@contaduria.gov.co
Directorio de dependencias	contactenos@contaduria.gov.co servicioalciudadano@contaduria.gov.co cgnquejas@contaduria.gov.co

Para verificar la oportunidad de la respuesta el día 31/03/2022 se envió un correo de prueba a los correos electrónicos contactenos@contaduria.gov.co, pqrd@contaduria.gov.co, notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co y notificacionjudicial@contaduria.gov.co).

De los 4 correos fueron contestados los enviados a contactenos@contaduria.gov.co, notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co y pqrd@contaduria.gov.co. Como parte de la prueba se preguntó sobre los servicios que ofrecía la entidad, observando que la respuesta dada era acorde a los servicios prestados por los diferentes canales.

HALLAZGO

Verificado el 23 de mayo del 2022 (35 días hábiles transcurridos), se evidenció que no se recibió respuesta al mensaje enviado al correo electrónico notificacionjudicial@contaduria.gov.co. Por lo anterior no se pudo establecer la funcionalidad de este medio de comunicación.

RECOMENDACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las directrices de la entidad, es procedente que el proceso establezca y haga seguimiento a un control para garantizar que se de respuestas a los correos electrónicos.

4.4.4 Chat

La entidad cuenta con un chat virtual dispuesto en la página web www.contaduria.gov.co/chat, el cual es gestionado del proceso de Gestión Tic's. (Mesa de servicio el CHAT). El horario de atención es de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Para el caso de cierres contables el horario de atención es de 7:00 a.m. a 6:00 pm.

Realizado el ejercicio de utilizar el chat para verificar aplicación de protocolo, tiempos de respuesta y coherencia de esta, se contactó a la entidad por este medio los días 8 y 19 de abril de 2022, en donde se evidenció que se cumplió con el protocolo, la respuesta fue en tiempo real y la misma fue coherente con las preguntas realizadas.

RESULTADO SATISFACTORIO.

4.4.5 App

La CGN tiene a disposición de los grupos de valor y partes interesadas; la cual se puede descargar en equipos Android.

Para verificar su efectividad y funcionalidad se ingresó a la aplicación y se probaron los links dispuestos, evidenciando el acceso y disponibilidad de la información.

RESULTADO SATISFACTORIO.

5 APLICABILIDAD DE LAS POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

Verificar el grado de avance y aplicabilidad de las políticas de racionalización de trámites, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública.

5.1 POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

En el año 2013, el documento CONPES 3785 definió 2 áreas de intervención: de la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una, componentes que deben fortalecerse al interior de la entidad para mejorar la calidad de la prestación del servicio con cara a satisfacer las necesidades de los grupos de valor o partes interesadas. Las políticas que comprenden el desarrollo de las ventanillas en mención son analizadas en la auditoría interna de gestión al Sistema de Control Interno MIPG, a excepción de: racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública y servicio al ciudadano.

En aras de dar cumplimiento a los lineamientos normativos la CGN tiene implementados los siguientes mecanismos de participación:

- ✓ Audiencia pública de rendición de cuentas
- ✓ Congreso Nacional de Contabilidad Pública (cada 2 años)
- ✓ Canales de atención al ciudadano
- ✓ Páginas institucionales, redes sociales y APP
- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Promoción e invitación para asistir a espacios institucionales
- ✓ Actividades de divulgación
- ✓ Encuesta de satisfacción
- ✓ Publicación de informes
- ✓ Espacios de participación ciudadana para retroalimentación de marcos normativos
- ✓ Atención a PQRSD

✓ Plan Nacional de Capacitación Institucional CGN

De otra parte, cuenta con el Plan de Acción 2022, en el cual contempló actividades relacionadas con: *Transparencia, participación y servicio al ciudadano, Política de Gobierno Digital y Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. A fecha 31 de marzo de 2022, según las evidencias, estaba ejecutando las tareas que implicaban el alcance de las metas para la vigencia.

Así mismo, la entidad elaboró el *INFORME DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2021*, en donde expuso que la CGN tuvo 522.162 participaciones. El resultado obtenido es el producto de la sumatoria de la información que reportan los procesos.

HALLAZGO

Según reporte estadístico generado por el GIT de Logística y Prensa durante la vigencia 2021 se realizaron 64.396 interacciones a través de las redes sociales de la entidad; sin embargo, al revisar los datos reportados por el GIT de Planeación, el GIT Logística y Prensa y la Subcontaduría de Centralización la sumatoria asciende a 410.700 interacciones; valor que excede 4 veces el estadístico de las redes. La anterior situación ocurrió, porque los procesos reportan la gestión que realizan y en muchos casos el flujo de información pasa por varios procesos o utilizan los mismos medios; lo que conllevó a elevar los valores totales de la interacción de la CGN con el ciudadano. Igual situación ocurre con las publicaciones virtuales toda vez que el proceso TIC'S las reporta y otros procesos también. Ver cuadro 6.

Cuadro 6.

Proceso	Participación redes sociales
Planeación	5.564
Gestión TIC'S	340.193
Centralización	547
Comunicación Pública	64.396
TOTAL	410.700
Estadística redes sociales 2021	64.396
Diferencia	346.304

Fuente: Información enviada por los procesos

RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta que los procesos reportan según la gestión realizada y que ello conlleva en algunos casos a la duplicidad de información, es pertinente que el GIT de Planeación analice la posibilidad de cambiar la metodología de cálculo de la participación ciudadana; por ejemplo, por canales.

5.2 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En cumplimiento de la política de racionalización de trámites la entidad ha definido y difundido la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2022, la cual contempla 4 trámites a los que se les proyectaron mejoras y cuya meta de finalización está programada para diciembre del presente año. Como el alcance en el tiempo de la auditoría fue hasta el 31 de marzo de 2022, no se pudo evidenciar el avance en la ejecución de las acciones planteadas.

Los trámites de la entidad están registrados en el SUIT y se les realiza el respectivo seguimiento.

5.3 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN

En cumplimiento de la política de participación ciudadana, para la vigencia 2022, la entidad ha establecido *ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL SOCIAL*, cuya última actualización fue realizada el 14 de marzo de 2022. La cual contempla los canales de atención cuyo resultado de revisión se encuentra en ítems anteriores.

De igual manera, abarca el plan de participación ciudadana y el control social. En relación con el plan, durante el primer trimestre del año se realizó lo concerniente a la gestión del riesgo de corrupción, se hicieron las publicaciones correspondientes y el GIT de Control Interno realizó el seguimiento acorde a lo establecido por la normatividad. Así mismo, se concertó una mesa de trabajo con las Subcontadurías para revisión, análisis y ajustes a las preguntas de la encuesta de satisfacción que se aplicará este año.

Con respecto al control social, este abarca la rendición de cuentas, derechos de petición y las PQRSD. Durante el I trimestre del año se elaboró el cronograma de para la rendición de cuentas de la vigencia 2022. En el 2021 se llevó a cabo la rendición de cuentas del año 2020.

Los derechos de petición y las PQRSD, se gestionan a través de los canales establecidos en la entidad y el GIT de Control Interno ha elaborado y publicado los informes semestrales que son de su competencia.

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

Durante la vigencia 2021, el nivel de madurez fue determinado como Básico. Aunque se han realizado algunas acciones no se puede determinar, a la fecha, que estas contribuyen al cambio de nivel de madurez, pues el tiempo transcurrido es muy corto.

Ver numeral 2.3. Resultados FURAG.

7 EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO

Como resultado de la AIG de Servicio al Ciudadano 2021, se suscribieron 3 planes de mejoramiento. Realizada la verificación de la efectividad de las acciones se estableció que las acciones implementadas han sido efectivas. Ver cuadro 7.

Cuadro 7.

Proceso	Numero de acciones	Efectividad		Observaciones
		Si	No	
Comunicación Pública	1	X		Verificadas las redes sociales se estableció que la información se encontraba actualizada, permitiendo establecer la efectividad del control aplicado.
Gestión TIC'S	2	X		Se han publicado los documentos con versiones actualizadas y la APP esta funcionando.
Planeación Integral	5	X		Se elaboró cronograma el cual se encuentra en ejecución.

RESULTADO SATISFACTORIO.