

AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

30 de noviembre de 2020

Respetados Doctores (as): Allison Cristina Marín Flórez, Coordinador GIT de Logístico de Capacitación y Prensa
Henry Ramírez Montes, Coordinador GIT de Planeación
Gustavo Adolfo González Escobar, Coordinador GIT de TICs

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 2020 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, este GIT adelantó la evaluación al proceso PLANEACIÓN INTEGRAL – Procedimiento “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano” y “PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”; a continuación se informa las fortalezas y debilidades, producto del desarrollo del proceso de auditoría, las cuales fueron socializadas con la alta dirección con la finalidad de concertar el plan de mejoramiento en el formato “CYE05-FR02”, este será remitido por correo electrónico y una vez acordado reenviarlo para su publicación en la intranet.

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

Cordialmente,

MARITZA VELANDIA CARDOZO
Coordinador GIT de Control Interno

Copia Dr. Pedro Luis Bohórquez Ramírez

Elaboró: Oscar Eduardo Gómez Santos

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Objetivo y Alcance y Evaluación de controles | 4 |
| Matriz de Colores..... | 5 |
| Conclusión | 9 |
| Informe detallado..... | 10 |

OBJETIVO




Evaluar y realizar seguimiento a la implementación, ejecución y gestión de la participación ciudadana establecidos por parte de la CGN, así como el control y las acciones tomadas por parte de la entidad para el cumplimiento de la normatividad legal vigente y los lineamientos establecidos por el DAFP.

ALCANCE

La auditoría se realizará entre el 01 de agosto de 2019 y 30 de septiembre 2020, con las diferentes áreas involucradas y del proceso de gestión de la entidad, incluyendo los procedimientos “PI-PRC24 Servicio al Ciudadano” y “PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”, como responsables de definir las acciones relacionadas con la información y atención al ciudadano con respecto a los servicios que presta la CGN.


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. MARCO NORMATIVO

| Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|--|---|--|
| ACTUALIZACIÓN E INCORPORACIÓN DE LA NORMATIVIDAD |  | El procedimiento "PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano" se observó desactualizado, toda vez que hace mención a las resoluciones que fueron derogadas y falta incorporar una resolución emitidas por la CGN, el Decreto 2106 de 2019, y la Ley 2052 de 2020. |

2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

| Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|---|---|--|
| PUBLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN |  | La estrategia que se actualizó en el mes de julio del 2020, fue publicada en agosto y la socialización a todos los servidores y contratistas se realizó en septiembre 2020, dos meses después de ser aprobada, la debilidad es en cuanto a la oportunidad. |
| CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA CGN EN ESTA |  | |
| PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA |  | |
| CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS |  | |










Matriz de evaluación de controles

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

| Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|---|---|---------------|
| PI-PRC-24 SERVICIO AL CIUDADANO |  | |
| PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE |  | |

Matriz de evaluación de controles

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




| Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|----------------------------|---|--|
| EXISTENCIA |  | Se observó que no son coherentes los canales establecidos en la estrategia, protocolo y el procedimiento que soportan el servicio al ciudadano, encontrándose una debilidad de control en los documentos en cuanto a la uniformidad en los mismos. |
| FUNCIONALIDAD |  | |
| CANAL ESCRITO |  | |
| CANAL TELEFÓNICO |  | |
| CANAL VIRTUAL |  | |
| CHAT |  | |
| CORREO ELECTRÓNICO |  | Al verificar los correos electrónicos disponibles por la CGN para el servicio al ciudadano, se realizó la prueba de auditoría a través de los mismos en donde el GIT de Control Interno observó que los tiempos de respuestas no son oportunos ni eficientes para la calidad de los servicios ofrecidos a los grupos de valor. |
| REDES SOCIALES |  | |
| CANAL DIRECTO O PRESENCIAL |  | |

Matriz de evaluación de control

5. INDICADORES

| Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|------------------------|---|--|
| FICHA DEL INDICADOR |  | El GIT de Control Interno sugiere que se actualice la misma, ya que a la fecha de este informe aún registra como responsable del indicador y de ingresar la meta la exfuncionaria Ivon Yaneth Trujillo Ramírez que desde el 03 de agosto del 2020 no hace parte de la entidad. |

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

| Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|--|---|--|
| NIVEL DE MARUDEZ DE LA POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CGN, SEGÚN LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL DOCUMENTO CONPES 3785/2013 Vs MIPG V3 |  | |
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN |  | |
| CHIP |  | Al revisar los reportes del CHIP y el resultado de las encuestas, se observa que a pesar de que los resultados obtenidos la entidad se acerca al mayor grado de satisfacción de los ciudadanos, la CGN sigue presentando debilidades en la conexión de la plataforma y en la efectividad del resultado en las encuestas. |

7. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

| Actividades de Control | Evaluación del Control | Observaciones |
|---------------------------|---|---------------|
| PLAN DE MEJORAMIENTO 2019 |  | |

CONCLUSIÓN

Como resultado de la revisión realizada al proceso “PLANEACIÓN INTEGRAL”–Procedimiento “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano” y “PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”, el GIT de Control Interno evidenció que se cumple las actividades establecidos en éstos, como la política de atención al ciudadano, protocolos y la estrategia, sin embargo, existen debilidades de control presentada en este informe los cuales deberían tener en cuenta para el mejoramiento continuo en los productos y servicios que ofrece la entidad de manera eficiente, oportuna y con calidad. Así mismo continuar con los lineamientos establecidos por el DAFP en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión V3 en relación con el Servicio al Ciudadano.

1. MARCO NORMATIVO

Para los procedimientos “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano y, PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”, el GIT de Control Interno evaluó la incorporación y observancia de la normatividad vigente y directrices de la entidad (norma, política, estrategia, manuales y demás documentos), como resultado de las pruebas de auditoría a continuación se ilustra en la imagen 1:

Imagen 1.

| Marco Normativo | Cumple | | Evidencia |
|--|--------|----|--|
| | Si | No | |
| Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos: 2: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución 13:” Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos...”. 20:” Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial...”. 23:” Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”. 74:” Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”. 123:” Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.....”. 209:” ...La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”. 270:” La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública...”. | X | | <ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al ciudadano · Carta de trato digno. · Política de Servicio (Canales de atención de servicio al ciudadano). · Protocolo de Servicio al Ciudadano. · Estrategia de Participación Ciudadana (Pág.6) |
| Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, “por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015” Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015”. Capítulo 3 modelo integrado de planeación y gestión MIPG”. | X | | <ul style="list-style-type: none"> · Estrategia de Servicio al Ciudadano (Objetivo Específico Pág.4). · Manual de Atención al Ciudadano (Características del Servicio. Pág.5). · Carta de Trato Digno (Derechos de los ciudadanos). |

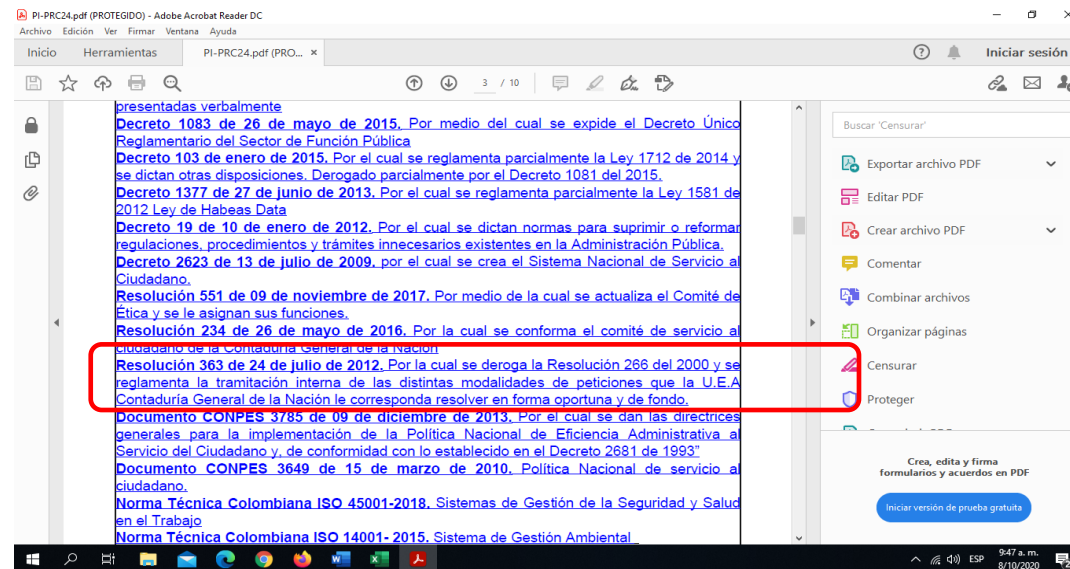
| Marco Normativo | Cumple | | Evidencia |
|--|--------|----|---|
| | Si | No | |
| Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 "Por el cual se adiciona, el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del libro 2, del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector Función Pública en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido, en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de Servicio al Ciudadano. (Pág7). - Manual de Atención al Ciudadano (Pág.11). - Carta de Trato Digno (Derechos de los ciudadanos). |
| Resolución 234 de 26 de mayo de 2016, "Por la cual se conforma el Comité de Servicio al Ciudadano de la Contaduría General de la Nación". | | X | Derogada Resolución 193 del 2019 artículo 41. |
| Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo". | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia Servicio al Ciudadano (Pág.6). - Manual de Atención al ciudadano (Numeral 3.2.1.3. Trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias). - Estrategia de Participación Ciudadana (Pág.10). - Carta de Trato Digno (Derechos de los Ciudadanos Pág.1). |
| Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública". | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de Servicio al Ciudadano. (Pág.9) - Manual de Atención al Ciudadano. (Características del Servicio, Pág. 5). - Carta de Trato Digno (Derechos de la Ciudadanía). |
| Decreto 103 de 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712." | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Manual de atención al Ciudadano (Objetivo del servicio Pág.5). - Página web en los diferentes Links y publicaciones. - Estrategia de Servicio al Ciudadano (Pág.14). |
| Documento CONPES 3785 de 09 de diciembre de 2013. Por el cual se dan las directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Atención al Ciudadano (Objetivo del servicio) - Estrategia de Servicio al Ciudadano (Pág.9) - Carta de Trato Digno (Derechos de los Ciudadanos). - Protocolo de Servicio al Ciudadano (Pág. 5) |
| Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012. | X | | Política de Privacidad y Protección de Datos. |
| Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad". | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Atención al Ciudadano (Pág.6). - Estrategia de Servicio al Ciudadano (Pág.4). - Carta de Trato Digno. (Pág.2) - Protocolo de Servicio al Ciudadano. |
| Ley 962 del 8 de julio de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Decreto 019 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". | X | | Estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos publicada en la WEB |
| Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010, Política Nacional del servicio al Ciudadano. | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Manual de atención al Ciudadano. - Protocolo de Servicio al Ciudadano. - Estrategia de Servicio al Ciudadano. - Procedimientos PI-PRC 15 y 24. |
| Resolución 551 de 2017 "Por medio de la cual se actualiza el Comité de Ética y se le asignan sus funciones". | | X | Derogada Resolución 193 del 2019 artículo 41. |
| Resolución 363 de 2012 "Por el cual se dan las directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2681 de 1993" | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de Servicio al ciudadano - Carta de trato digno. - Política de Servicio (Canales de atención de servicio al ciudadano). - Protocolo de Servicio al Ciudadano. - Estrategia de Participación Ciudadana (Pág.6) |
| Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de Servicio al ciudadano - Carta de trato digno. - Política de Servicio (Canales de atención de servicio al ciudadano). - Protocolo de Servicio al Ciudadano. - Estrategia de Participación Ciudadana (Pág.6) |
| Ley 1581 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". | X | | Política de Privacidad y Protección de Datos. |
| Decreto 2623 " Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". | X | | <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de Servicio al ciudadano - Carta de trato digno. - Política de Servicio (Canales de atención de servicio al ciudadano). - Protocolo de Servicio al Ciudadano. - Estrategia de Participación Ciudadana (Pág.6) |
| Norma Técnica Colombiana ISO 450001-2018 | X | | Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Norma Técnica Colombiana ISO 140001-2015 | X | | Sistema de Gestión Ambiental |
| Norma Técnica Colombiana ISO 90001-2015 | X | | Sistema de Gestión de la Calidad |
| Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2013 | X | | Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información |

Fuente: GIT de Control Interno

OBSERVACIÓN

El GIT de Control Interno al evaluar el marco normativo del procedimiento “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano”, a la fecha de auditoría, observó una debilidad de control en cuanto a la actualización del proceso, toda vez que hace mención a las Resoluciones número 551 de 09 de noviembre de 2017 y 234 de 26 de mayo de 2016 (imagen 1) las cuales fueron derogadas en el artículo 41 de la resolución 193 de 2018, de igual manera, se debería incluir en el procedimiento esta con los artículos del 29 al 31, los cuales hacen mención al "Equipo de trabajo de participación ciudadana y rendición de cuentas, y servicio al ciudadano - partes interesadas y/o grupos de valor.", como también el Decreto 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, y la Ley 2052 de 2020, “por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.

Imagen 2.
Procedimiento “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano



Fuente: Procedimiento PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano

RECOMENDACIÓN

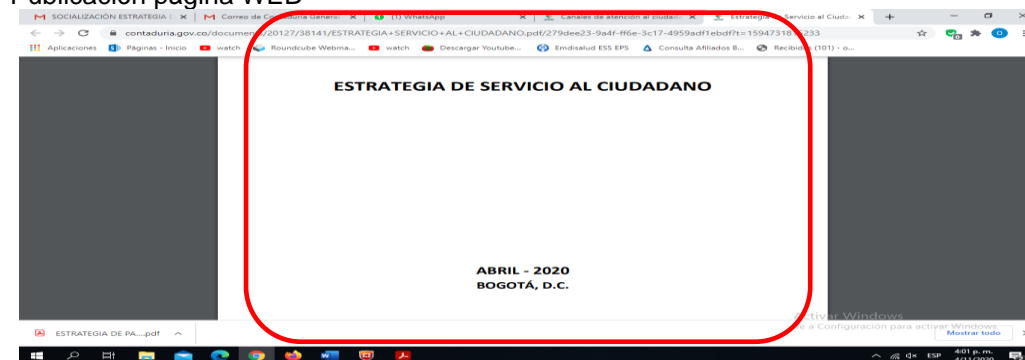
En aras de tener actualizado la normatividad vigente para los procedimientos “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano y, PI-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”, el GIT de Control Interno considera pertinente la creación de mecanismos de control que, aseguren la actualización permanente y oportuna de la normatividad actual, así como realizar actividades correctivas.

2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA ATENCIÓN

➤ PUBLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

La CGN cuenta con una Estrategia de Servicio al Ciudadano, la cual fue aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el primer trimestre del 2020, la cual fue socializada a los servidores y contratistas, mediante correo electrónico masivo enviado en el mes de abril del 2020, y publicada en el link: “servicio al ciudadano / canales de atención al ciudadano”, en la página web, (ver imagen 3). En esta se contemplan los siguientes aspectos generales: (Objetivo general y. Objetivos Específico), Alcance, Marco Normativo, Carta de Trato Digno al Ciudadano, Canales de servicio, Funciones Generales, Lineamientos Generales para los Canales de Atención, Protocolos de Servicio al Ciudadano, Servicios en Línea, Fichas de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés y Medición Satisfacción del Ciudadano.

Imagen 3.
Estrategia de servicio al ciudadano
Publicación página WEB



Fuente: Página web de la CGN

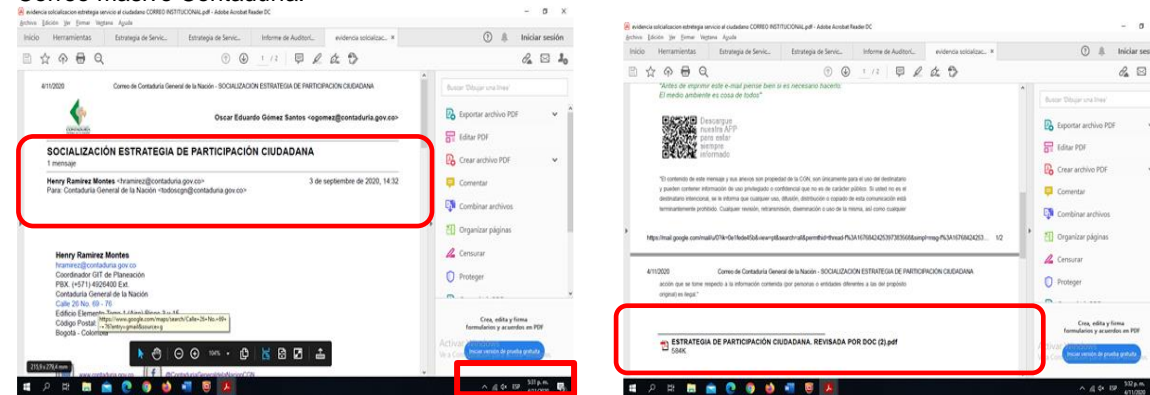
La Entidad para dar cumplimiento al literal (c) del artículo 30 de la Resolución 193 del 19 de junio de 2019, el GIT de Planeación, el 21 de Julio de 2020 envió a los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Estrategia de Participación Ciudadana Vigencia 2020 actualizada, para ser aprobada en la sesión de julio 30 del respectivo comité e informado en el comité operativo; no obstante, al validar la socialización y publicación se evidenció lo siguiente:

OBSERVACIÓN

Una vez revisada la información en la prueba de auditoría, el GIT de Control Interno pudo determinar que la estrategia de participación ciudadana, se envió a través de correo electrónico en agosto de 2020 para su respectiva publicación en la página web de la entidad un mes después; de igual manera, la socialización a todos los servidores y contratistas, no fue oportuna toda vez que se realizó 03 de septiembre de 2020, dos meses después de ser aprobada, como se evidencia en la imagen4:

Imagen 4

Correo masivo Contaduría.



Fuente: Correo Institucional CGN

De lo anterior, se pudo inferir que existe una debilidad en la aplicación de los controles previos a la publicación, dando lugar al incumplimiento parcial del principio de la calidad de la información establecido en la Ley 1712 de 2014, que reza: “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”.

RECOMENDACIÓN

El GIT de Control Interno sugiere que una vez sea aprobada la Estrategia de Participación Ciudadana por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se realice la publicación en la página web y se socialice con el personal que labora en la CGN; de igual manera, determinar la causa (s) de la debilidad y replantear el control o establecer otros mecanismos de control que aseguren la oportunidad en la publicación de la información en la web.

HECHOS POSTERIORES

El GIT de Planeación en la socialización de este informe considera que no hay inoportunidad, toda vez que, no hay norma que establezca los términos de publicación en la página web y socialización al interior de la entidad de la estrategia servicio al ciudadano de la entidad, una vez sea aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

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

Con base en el objetivo general de la estrategia de participación ciudadana de la CGN, cuya descripción es: “Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad, en el servicio al ciudadano a través de los canales de atención que tiene la Contaduría General de la Nación, con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorar la satisfacción del ciudadano y fortalecer de esta manera la imagen institucional”; y a lo enunciado en el artículo 30 de la resolución 193 de 2019 expedida por la CGN, el GIT de Control Interno para evaluar el cumplimiento, verificó el “Informe de participación ciudadana vigencia 2019” publicado en la página web de la entidad.

Al realizar un análisis comparativo del informe de participación ciudadana con los resultados del primer semestre vigencia 2020, se evidenció que el proceso con mayor porcentaje de participación para el primer semestre 2019, es el proceso de Gestión Tic’s con un resultado de 458.336 representando el 86.98% del total, y comparado con el primer semestre 2020 el cual fue de 405.269 equivalente al 87.36%, observándose una disminución de 53.067. con una variación del -11.85%. Los que tuvieron mayor participación fueron es el proceso de Gestión Administrativa PQRSyD con un incremento de 51 y el proceso de Gestión Jurídica con 90; así mismo se observa un incremento en los procesos misionales de “Consolidación de la Información” y “Centralización de la Información”, como se muestra en el siguiente cuadro comparativo Imagen 5:

Imagen 5

| CUADRO COMPARATIVO RESULTADOS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019-2020 | | | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|--------------------|----------------------|
| PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | | | | | |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL (U.A.E) CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN (CGN) | | | | | | |
| Proceso | Primer semestre vigencia 2019 | Participación Primer Semestre 2019 | Primer semestre vigencia 2020 | Participación Primer Semestre 2020 | Variación Absoluta | Variación Relativa % |
| Normalización y Culturización Contable | 46.456 | 8,82 | 36.770 | 7,93 | -9.686 | - 20,85 |
| Centralización de la Información | 7.990 | 1,52 | 8.880 | 1,91 | 890 | 11,14 |
| Consolidación de la Información | 8.946 | 1,70 | 9.121 | 1,97 | 175 | 1,96 |
| Comunicación Pública | 3.825 | 0,73 | 2.630 | 0,57 | -1.195 | - 31,24 |
| Gestión Administrativa - (PQRSyD) | 87 | 0,02 | 138 | 0,03 | 51 | 58,62 |
| Gestión TIC'S | 458.336 | 86,98 | 405.269 | 87,36 | -53.067 | - 11,58 |
| Gestión Jurídica | 80 | 0,02 | 152 | 0,03 | 72 | 90,00 |
| Planeación Integral | 1.247 | 0,24 | 956 | 0,21 | -291 | - 23,34 |
| Total Participación Ciudadana | 526.967 | 100 | 463.916 | 100 | -63.051 | -11,96 |

Fuente: Control Interno

RESULTADO SATISFACTORIO

➤ PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para el primer semestre 2020 la Contaduría General de la Nación estableció un Plan Participación Ciudadana, el GIT de Control Interno evaluó la publicación y ejecución de algunas actividades, para lo cual se realizó las pruebas a tres actividades de los procesos misionales, como resultado de las pruebas de auditoría se evidenció el cumplimiento de las mismas.

OBSERVACIÓN:

Una vez revisada la página web de la CGN, el GIT de Control Interno evidenció que los Planes de Participación Ciudadana de la vigencia 2019 y 2020 no están publicados en el link CGN / Nuestra Entidad/ Planes y Presupuestos / Planes, de igual manera la entidad solo proyecto seis meses del plan para la corriente vigencia y no se evidenció en la sesión de julio 30 de 2020 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cumplimiento a lo establecido en literal "e" del artículo 30 de la Resolución 193 de 2019 el cual reza: "Hacer seguimiento semestral al Plan de Participación Ciudadana de la CGN."

RECOMENDACIÓN:

Es importante que los planes contemplen toda la vigencia y estén publicados en la web, más aún en este caso que este plan es de la participación ciudadana, y crear mecanismos de control que aseguren la completitud, publicidad y seguimiento de la instancia correspondiente de este.

HECHOS POSTERIORES

En cuanto a participación ciudadana el GIT de Planeación hizo allegar la evidencia en la cual se realizó el 25 de agosto de 2020 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el seguimiento. Por otra parte, en cuanto a la publicación establecen que según una capacitación en el DAFP afirman que no es necesario publicar el plan en la página web, dado lo anterior la observación no es eludible y no es necesario realizar plan de mejoramiento.

➤ CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Como resultado de las pruebas, se observa la coherencia con los lineamientos determinados en la estrategia de servicio al ciudadano en lo relacionado con la caracterización de los usuarios y grupos de interés, el GIT de Control Interno evidenció en las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, los componentes 3 y 4 la identificación de estos, así mismo se observó la publicación en la página web en el link CGN / Nuestra Entidad/ Mapa Estratégico / Ficha Carnetización de Usuarios.

RESULTADO SATISFACTORIO

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

➤ PI-PRC-24 SERVICIO AL CIUDADANO

Una vez revisado el procedimiento “PI-PRC-24 SERVICIO AL CIUDADANO”, el cual tiene como objetivo principal “Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver de manera oportuna y con calidad, los servicios requeridos por los ciudadanos, mediante la unificación de los diferentes canales dispuestos por la CGN, para garantizar la excelencia en la prestación”, el GIT de Control Interno observó en términos generales el cumplimiento de las actividades establecidas.

RESULTADO SATISFACTORIO

➤ PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Durante la verificación del procedimiento “PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente”, la actividad No 8 menciona: “Presentado el informe de resultados de la medición de satisfacción del cliente, se analizan y se toman decisiones basados en

los resultados que serán aprobados, en caso de debilidades detectadas el responsable de la actividad a corregir debe proceder a realizar el respectivo levantamiento de acciones de mejora en cumplimiento al PI-PRC16”.

Para la Vigencia 2019 se concertó el plan de mejoramiento sobre las encuestas de satisfacción de los ciudadanos para el proceso de centralización de la información, Gestión Tic's y consolidación de la información; en el cual se concertaron 36 acciones de las cuales 35 actividades se encuentran en estado cerrado, y a la fecha de este informe, una en estado abierta debido a la fecha de finalización de la acción que es hasta el 31 de diciembre de 2020, el GIT de Control Interno considera necesario que se evalúen la oportunidad de las actividades al establecer el Plan de Mejoramiento en un menor tiempo.

El GIT de Control Interno evidenció que la entidad realizó la socialización de los resultados de la medición del cliente de los productos y servicios que la CGN ofrece a las partes interesadas a través de correo electrónico masivo el día 13 de octubre de 2020; en este informe se comunica que el nivel de satisfacción de los servicios y productos que ofrece la CGN, el resultado paso del 95,25% de la vigencia 2019 al 96,00% en el año 2020, como resultando hubo una mejora toda vez que incremento en el 0,75%, así mismo el grado de insatisfacción de los usuarios paso del 4,75% a una reducción del 4,00% en el año 2020, los resultados se presentaron en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño; de igual manera se observó que la entidad realizó la socialización de los resultados de la medición del cliente de los productos y servicios que la CGN ofrece a las partes interesadas a través de correo electrónico masivo el día 13 de octubre de 2020.

Sin embargo, en el acta de la sesión del 30 de septiembre de 2020 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño no se evidencia que se hallan tomados acciones de mejora, no obstante, en la sesión de octubre del mismo comité se informa del aplazamiento de las acciones tomadas para la mejora producto de la encuesta.

Por otra parte, el GIT de Control Interno evidenció la gestión que viene adelantando la CGN en esta vigencia en materia de evaluación de los canales externos de atención al ciudadano, la cual es realizada mediante una encuesta denominada “Percepción Información y Comunicación Externa” por parte del proceso de Comunicación Pública, que tiene como objetivo “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.”, como resultado a corte 15 de septiembre de la presente vigencia es de 82,4%, sin embargo, se observan las sugerencias recurrentes que deberían tener en cuenta para mejorar la calidad de la comunicación de la entidad, así mismo los aspectos prioritarios que presentaron las personas que respondieron la encuesta como como se ilustra en la siguiente imagen:

RESULTADO SATISFACTORIO

Imagen 6.

| | Sugerencias para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN | Frecuencia | Frecuencia acumulada | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----|---|------------|----------------------|------------|----------------------|
| 1 | Capacitación | 53 | 53 | 17% | 17% |
| 2 | Calidad, claridad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor). En general que se haga uso del lenguaje claro para una mejor comprensión de la información contable | 53 | 106 | 17% | 35% |
| 3 | Mejorar la atención vía telefónica | 38 | 144 | 12% | 47% |
| 4 | Información al correo electrónico | 29 | 173 | 9% | 56% |
| 5 | Mayor y mejor interacción con las entidades | 28 | 201 | 9% | 65% |
| 6 | Operaciones Recíprocas | 16 | 217 | 5% | 71% |
| 7 | Mejorar los canales de comunicación | 13 | 230 | 4% | 75% |
| 8 | Chat virtual | 11 | 241 | 4% | 79% |
| 9 | Relacionadas con el CHIP | 8 | 249 | 3% | 81% |
| 10 | Difusión de la información a través de redes sociales | 8 | 257 | 3% | 84% |
| 11 | Normatividad Contable Pública y sus actualizaciones | 8 | 265 | 3% | 86% |
| 12 | Mejorar la presentación de la información en la página web | 6 | 271 | 2% | 88% |
| 13 | Mayor difusión en redes sociales | 6 | 277 | 2% | 90% |
| P14 | Directoria de la CGN | | | | 92% |

Fuente: Informe evaluación canales externos 2020

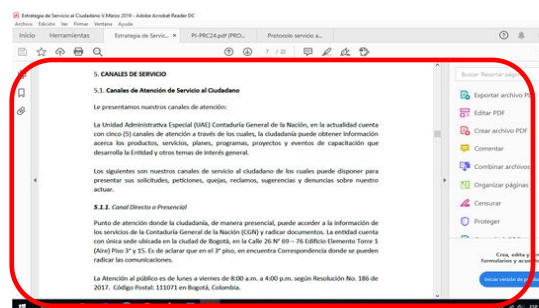
RESULTADO SATISFACTORIO

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

➤ EXISTENCIA

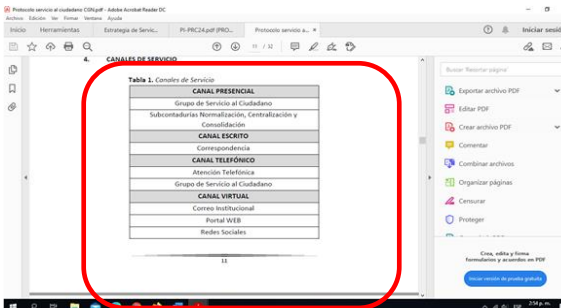
Se verificó que en el procedimiento “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano” se abordara en el objetivo, definiciones y la actividad No.1, los canales dispuestos por la CGN al servicio de la ciudadanía; así como, en los documentos “Estrategia del servicio al ciudadano” y el “Protocolo de servicio al ciudadano”. Como resultado de las pruebas el GIT de Control Interno en el desarrollo de la auditoría evidenció que dentro de la estrategia la CGN cuenta con (5) canales de atención (canal directo o presencial, canal telefónico, canal escrito, canal buzón de sugerencias, canal virtual), en el protocolo establece (4) (canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual) y en el procedimiento incluye (4) (Canal escrito, presencial, telefónico, y virtual) como se evidencia en las siguientes imágenes:

Imagen 7. Estrategia Servicio al Ciudadano Cinco canales



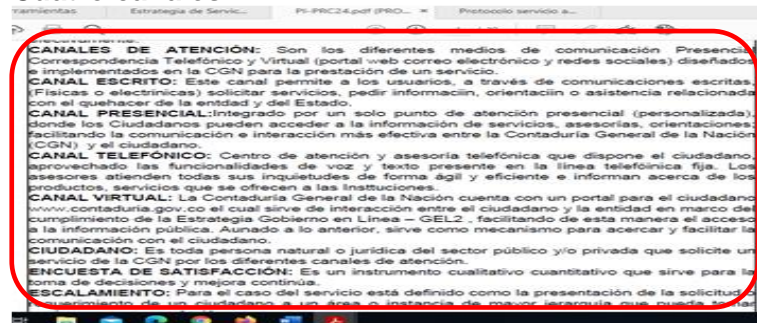
Fuente: Estrategia servicio al ciudadano CGN.

Protocolo Servicio al Ciudadano Cuatro canales



Fuente: Protocolos servicio al ciudadano CGN.

Procedimiento PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano Cuatro canales



Fuente: Procedimiento PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano.

OBSERVACIÓN

De acuerdo a lo anterior, el GIT de Control Interno observó que no son coherentes los canales establecidos en la estrategia, protocolo y el procedimiento que soportan el servicio al ciudadano, encontrándose una debilidad de control en los documentos en cuanto a la uniformidad en los mismos.



RECOMENDACIÓN

El GIT de Control Interno considera pertinente la actualización y unificación de los documentos que soportan el servicio al ciudadano de la CGN, así mismo incluir dentro del procedimiento el canal buzón de sugerencias relacionado en la estrategia.

➤ FUNCIONALIDAD

Teniendo en cuenta la perspectiva “De la ventanilla hacia fuera”, durante la ejecución de la auditoría, se verificó la efectividad y oportunidad de los canales de atención de servicio al ciudadano de la CGN establecidos en el procedimiento “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano”, estrategia de servicio al ciudadano y protocolo servicio al ciudadano; en los cuales se enuncian los mecanismos de interacción en donde se incluyen cuatro canales institucionales: Virtual, Presencial, Telefónico, Escrito.

4.1 CANAL ESCRITO

En cumplimiento del Decreto 491 en su artículo 5, en atención a la emergencia sanitaria Covid-19 y la implementación de trabajo en casa, la CGN creó dos correos electrónicos contactenos@contaduria.gov.co y gestiondocumental@contaduria.gov.co; en los cuales la información que se recibe en ellos es radicada por el sistema Orfeo y posteriormente es redireccionada a las distintas áreas para dar respuesta a los requerimientos por los ciudadanos.

RESULTADO SATISFACTORIO.

4.2 CANAL TELEFÓNICO

En este canal de atención al ciudadano, la CGN cuenta con un PBX y un directorio de dependencias el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad con una sola operadora automática contestando las llamadas de los ciudadanos. Con el fin de evidenciar el cumplimiento y efectividad del protocolo establecido para la atención del canal telefónico, el GIT de Control Interno verificó el funcionamiento de este canal observando que al realizar la llamada la operadora automática al contestar, redirecciona los correos mencionados en el canal escrito. De igual manera este canal está a cargo de Gestión Tic's (Mesa de servicio), Centralización de la Información (analistas), proceso de normalización y culturización contable, proceso de consolidación de la información y planeación integral. (Atención al ciudadano); la estrategia empleada por cada proceso fue la siguiente: El proceso de centralización está utilizando los celulares personales y correos electrónicos; el proceso de Gestión Tics los correos electrónicos y el CHAT; Los procesos de normalización de la información y consolidación de la información, están trabajando mediante correos electrónicos.

RESULTADO SATISFACTORIO

4.3 CANAL VIRTUAL

La Contaduría General de la Nación cuenta con un portal único para el ciudadano, el cual es utilizado como interacción entre la Entidad y los grupos de valor en cumplimiento de la Estrategia Gobierno Digital, proporcionado el acceso a la información pública y la comunicación con el ciudadano como se relaciona a continuación:

4.3.1 CHAT

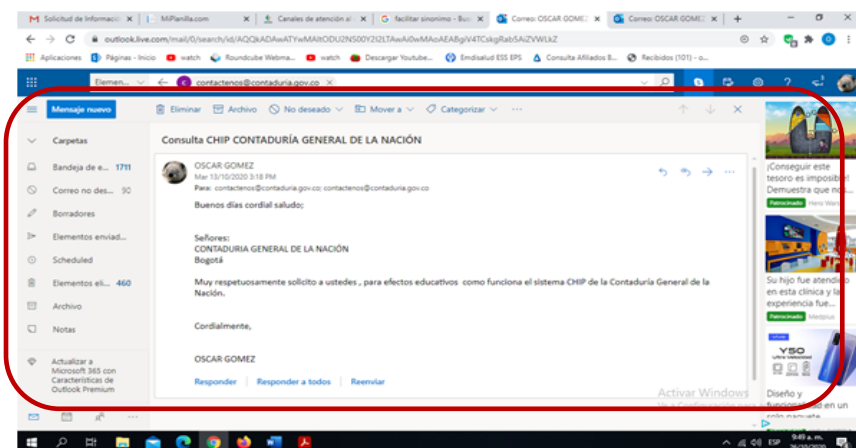
Dentro de los canales de comunicación con el ciudadano, la CGN cuenta con un chat virtual dispuesto en la página web www.contaduria.gov.co/chat, el cual se encuentra a cargo del proceso de Gestión Tic's. (Mesa de servicio el CHAT), para disposición del ciudadano en donde podrá comunicarse con un asesor en el horario comprendido entre las 10:00 y 12 del día. El GIT de Control Interno como prueba de auditoría se conectó de manera remota, pero no fue posible tener acceso al chat debido a que presento un error de comunicación; sin embargo, posteriormente se realizó una nueva prueba de conexión la cual fue satisfactoria.

De acuerdo a las evidencias presentadas, el GIT de Control Interno sugiere mejorar los controles que se tienen frente a la conexión en línea CHAT entre la entidad y el ciudadano, así como, también evaluar la posibilidad de extender los horarios de comunicación a través de este medio, debido a que el usuario solo cuenta con dos (2) horas de acceso por este canal para resolver las inquietudes que se presenten.

4.3.2 CORREO ELECTRÓNICO

La CGN durante la emergencia sanitaria covid-19 y teniendo en cuenta la implementación del trabajo en casa, se establecieron dos (2) correos electrónicos para la atención al ciudadano contactenos@contaduria.gov.co y gestiondocumental@contaduria.gov.co, en los cuales se recibe la información por parte de los usuarios o grupos de valor y se radican en el sistema ORFEO. El GIT de Control Interno en la prueba de auditoría solicitó una consulta por correo personal e institucional el día 13/10/2020, como se ilustra en la siguiente imagen:

Imagen 8.



Fuente: Correo electrónico personal del auditor GIT Control Interno.

Por lo anterior, el día 14 de octubre de 2020, se recibió respuesta automática de la solicitud de información con consecutivo 20200010043192, donde informaron que en los próximos días recibirá respuesta de la comunicación por este mismo medio o por correo certificado y hasta la fecha de cierre esta auditoría no había sido resuelta.

OBSERVACIÓN

Al verificar los correos electrónicos disponibles por la CGN para el servicio al ciudadano, se realizó la prueba de auditoría a través de los mismos en donde el GIT de Control Interno observó que los tiempos de respuestas no son oportunos ni eficientes para la calidad de los servicios ofrecidos a los grupos de valor.

RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta la debilidad en la respuesta de solicitud, El GIT de Control Interno considera pertinente dar soluciones efectivas y oportunas en el tiempo que los ciudadanos las soliciten y poder dar cumplimiento a lo establecido en las estrategias y protocolos implementados por la CGN. Así mismo determinar controles o acciones de mejora que permitan a los usuarios quedar satisfechos con los servicios ofrecidos por parte de la CGN.

4.4.3 REDES SOCIALES

Dentro de los canales de atención de servicio al ciudadano el cual está a cargo del proceso de Comunicación Pública y con el apoyo del proceso de Gestión de Tic's, la CGN mantiene tres redes de comunicación con que cuenta actualmente la entidad como se establece en los protocolos los cuales se muestran a continuación:



ContaduríaGeneraldeLaNaciónCGN



@Contaduría_CGN



Contaduría General de la Nación

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

RESULTADO SATISFACTORIO

4.4 CANAL DIRECTO O PRESENCIAL

La CGN ofrece este canal donde se proporciona a los ciudadanos el acceso a servicios y la radicación de documentos, el cual se encuentran a cargo de diferentes procesos, gestión administrativa, secretaria general y procesos misionales; dado la emergencia sanitaria este canal se está atendiendo a través del canal telefónico (celulares, correos electrónicos y reuniones virtuales). La entidad cuenta con única sede ubicada en la ciudad de Bogotá, en la calle 26 # 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 3 y 15.

La CGN ha venido dando cumplimiento a lo establecido en el protocolo del servicio al ciudadano, así como también su aplicabilidad en los canales de información adoptando una cultura para mejorar la gestión y la calidad del servicio que ofrece la entidad a través del medio escrito, presencial, verbal y telefónico. El GIT de Control Interno evidenció que la entidad ha venido socializando e interiorizando el protocolo de servicio al ciudadano a través de publicaciones por correo electrónico a los diferentes servidores públicos y contratistas en el Aula virtual de aprendizaje de la CGN, al mismo tiempo garantizando los deberes y derechos de los usuarios, así como también los servicios prestados por los diferentes canales de atención.

El GIT de Control Interno evidenció que la entidad para garantizar los deberes y derechos de los usuarios, así como también los servicios prestados por los diferentes canales de atención, realiza campañas de socialización e interiorización del protocolo de servicio al ciudadano a través de publicaciones por correo electrónico a los diferentes servidores públicos y contratistas.

Teniendo en cuenta la política de servicio al ciudadano y de acuerdo a lo establecido en el manual operativo MIPG y, la CGN dentro de su gestión aplica los elementos de la ventanilla hacia afuera de acuerdo a los requerimientos de los ciudadanos como son la cobertura identificando las necesidades de los usuarios, el aseguramiento en la claridad y cumplimiento de las condiciones de la prestación de los servicios ofrecidos a través del lenguaje claro, así mismo la encuesta de satisfacción de los ciudadanos.

5. INDICADORES

La CGN cuenta con un indicador de control para el servicio al ciudadano denominado: “Satisfacción Ciudadana -Partes Interesadas”, el cual permite realizar la medición de la satisfacción del servicio y/o producto ofrecido por la Contaduría General de la Nación.

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

OBSERVACIÓN

El GIT de Control Interno al validar el indicador se evidencia que a la fecha aún se encuentra como responsable el coordinador saliente del GIT de Planeación como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 9 Ficha del indicador Satisfacción Ciudadano-Partes Interesadas

| | |
|---|--|
| Nombre: | SATISFACCIÓN CIUDADANO - PARTES INTERESADAS |
| Descripción: | Realizar la medición de la satisfacción de servicios y productos que ofrecidos por la CGN a los usuarios estratégicos. |
| Fecha: | 2017/06/07 |
| Carpeta destino del indicador: | PLANEACIÓN INTEGRAL |
| Fuente: | Proceso |
| Proceso: | PLANEACIÓN INTEGRAL |
| responsable indicador: | José Yaneth Trujillo / Administrador Del Sistema .. |
| tipo de trabajo: | |
| Periodicidad: | Anual |
| Requiere reporte cualitativo: | SI |
| Periodicidad para el reporte cualitativo: | Semestral |
| Responsable de ingresar el reporte cualitativo: | Teresa Cecilia Rivas Cadenas / Contabilista .. |
| Unidad de medida: | Porcentaje |
| Corte: | No Acumulado |
| Objetivo: | Eficiencia |
| responsable ingresar la meta: | José Yaneth Trujillo / Administrador Del Sistema .. |
| Objetivo de la meta: | Mejorar la satisfacción de los usuarios estratégicos. |
| Naturaleza: | Formulado |
| Descripción fórmula: | (#Ciudadanos satisfechos de la encuesta de satisfacción de Productos y servicios/#de ciudadanos que respondieron las encuestas de sus Productos y servicios)/100 |

RECOMENDACIÓN:

De acuerdo a la revisión de la ficha del indicador, el GIT de Control Interno sugiere que se actualice la misma, ya que a la fecha de este informe aun registra como responsable del indicador y de ingresar la meta la exfuncionaria Ivon Yaneth Trujillo Ramírez que desde el 03 de agosto del 2020 no hace parte de la entidad.

6. CRITERIOS DIFERENCIALES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CGN AL CIUDADANO.**➤ NIVEL DE MARUDEZ DE LA POLITICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CGN, SEGÚN LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL DOCUMENTO CONPES 3785/2013 Vs MIPG V3**

Acorde a los lineamientos establecidos en el documento CONPES 3785/2013 teniendo cuenta los seis componentes en el “Anexo 2 Criterios Diferenciales- Política de Servicio al Ciudadano”, en el cual se establece componentes, subcomponentes lineamientos, criterios de evaluación y acorde al desarrollo de estos se identifican en el nivele que se encuentra (Básico, intermedio y avanzado); el GIT de Planeación Integral estableció que el nivel de madurez de la política de servicio al ciudadano de la CGN, se encuentra en nivel intermedio.

De igual manera en la evaluación dentro del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, la Entidad obtuvo una calificación de 82.3 puntos como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 10.



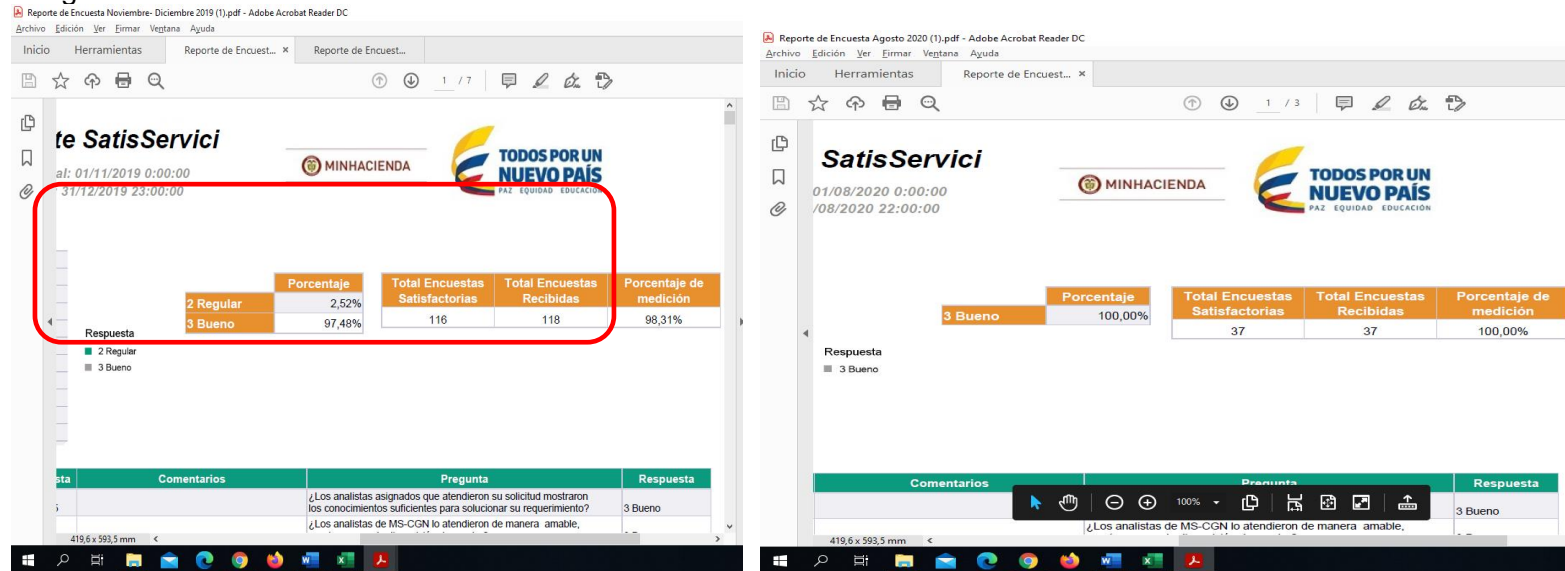
Fuente: Información suministrada GIT de Planeación

Se recomienda realizar acciones que conlleven a subir de nivel de intermedio avanzado en los criterios diferenciales contemplados en el “Anexo 2 Criterios Diferenciales- Política de Servicio al Ciudadano”

➤ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Dentro de la revisión de los reportes de la encuesta de satisfacción (SatisServici) de los productos y servicios ofrecidos por la CGN, se evidencia que durante los meses de noviembre y diciembre del año 2019 fueron recibidas 118 encuestas por parte de la ciudadanía, de las cuales 116 fueron satisfactorias dando como resultado un porcentaje de medición del 98,31%, así mismo para el mes de agosto de 2020 se observa que de las 37 encuestas recibidas, las mismas fueron satisfactorias arrojando como resultado el 100% del porcentaje de medición como se ilustra en las siguientes imágenes:

Imagen 11.



Fuente: Reporte encuesta noviembre-diciembre 2019. Fuente: Reporte encuesta agosto 2020.

➤ **CHIP**

Por otra parte, frente a la calidad y accesibilidad de los tramites y servicios ofrecidos por la CGN, el GIT de Control Interno evidenció que, durante el mes de octubre de 2020 dentro de los reportes suministrados por el auditado GIT tics, existen debilidades de comunicación con el aplicativo CHIP, debido a la caída del Admservice en algunos días del mes evaluado, por el cual se reinician las aplicaciones del sistema lo que dificulta el 100% de su disponibilidad como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 12.

| CHIP – OCTUBRE 2020 | | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|---|-------------------------|
| DIA | HORAS DE SERVICIO | CAIDAS DEL SERVICIO | REINICIO DEL SERVICIO | MINUTOS FUERA DE SERVICIO | CAUSA | % DIARIO DISPONIBILIDAD |
| 4 | 23,83 | 0,00 | 1,00 | 10,00 | Por despliegue de la nueva versión (24.8.0), se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| 5 | 23,83 | 1,00 | 0,00 | 10,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| 8 | 23,83 | 1,00 | 0,00 | 10,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| 17 | 21,00 | 0,00 | 18,00 | 180,00 | Por actualización del Firmware de los Senidores Power7, se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 87,51 |
| 19 | 23,83 | 1,00 | 0,00 | 10,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| 21 | 23,67 | 2,00 | 0,00 | 20,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 98,61 |
| 22 | 23,83 | 1,00 | 0,00 | 10,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| 23 | 23,83 | 1,00 | 0,00 | 10,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| 26 | 23,83 | 1,00 | 0,00 | 10,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| 27 | 23,67 | 2,00 | 0,00 | 20,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 98,61 |
| 29 | 23,83 | 1,00 | 0,00 | 10,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| 30 | 23,83 | 1,00 | 0,00 | 10,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| 31 | 23,83 | 1,00 | 0,00 | 10,00 | Por caída del AdmService se reinician las aplicaciones del Sistema CHIP de Producción. | 99,31 |
| % Total de Disponibilidad del Sistema CHIP de Producción | | | | | | 99,28 |

Fuente: Información suministrada por el GIT de Planeación.

OBSERVACIÓN

Al revisar los reportes del CHIP y el resultado de las encuestas, se observa que a pesar de que los resultados obtenidos la entidad se acerca al mayor grado de satisfacción de los ciudadanos, la CGN sigue presentando debilidades en la conexión de la plataforma y en la efectividad del resultado en las encuestas.

RECOMENDACIÓN

El GIT de Control Interno considera necesario establecer acciones o mecanismos de control para la prevención y evaluación de los sistemas de información, así como la eficiencia en la oportunidad de respuesta en las encuestas de servicios a los ciudadanos o grupos de interés para subir el grado de satisfacción.

7. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Para evaluar la efectividad del cierre de las acciones establecidas por el GIT Planeación en el plan de mejoramiento resultado de la Auditoría vigencia 2019; el GIT de Control Interno reviso que no se presentara reincidencia sobre las mismas observaciones con la evaluación vigencia 2020, por lo cual se determinó que estas fueron cerradas con efectividad.

RESULTADO SATISFACTORIO