

# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN PROCESO PLANEACIÓN INTEGRAL - PROCEDIMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

19 DE OCTUBRE DE 2023



SC-  
7328-1



SA-CER  
366516



OS – CER  
366518



OS-CER  
660642

Bogotá D.C.,

Doctores:

ALLISON CRISTINA MARÍN FLÓREZ  
Coordinador GIT Logístico de Capacitación y Prensa  
VILMA YOLANDA NARVÁEZ NARVÁEZ  
Coordinador GIT de Planeación  
JAMIR MOSQUERA RUBIO  
Coordinador GIT de Apoyo Informático  
EDGAR ARTURO DÍAZ VINASCO  
Coordinador GIT Jurídica

Asunto: Informe de Auditoría Interna de Gestión Proceso Planeación Integral - procedimientos Servicio al Ciudadano y Medición de Satisfacción del Cliente.

Respetados doctores,

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; 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; el líder del proceso debe 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 2023 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, este GIT adelantó la evaluación de gestión proceso Gestión Integral de los procedimientos "PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano" y "PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente", cuyo objetivo fue: "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.

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.

A continuación, se informan las fortalezas y los hallazgos, producto del desarrollo<sup>2</sup>

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".

Cordialmente,

**DEISY HERNÁNDEZ SOTTO**  
Coordinador GIT de Control Interno (E)

C.C.: Mauricio Gómez Villegas, Contador General de la Nación  
Elaboró: Oscar Eduardo Gómez Santos  
Revisó: Deisy Hernández Sotto

## Contenido

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	6
1.1	OBJETIVO GENERAL .....	6
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.3	ALCANCE .....	7
1.4	FORTALEZAS .....	7
1.5	HALLAZGO 1. App Contaduría General de la Nación .....	7
1.6	CONCLUSIÓN .....	9
2	INFORME DETALLADO .....	10
2.1	MARCO NORMATIVO.....	10
2.2	MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE.....	10
2.3	MEDICIÓN REALIZADA POR EL GIT DE PLANEACIÓN .....	10
2.4	MEDICIÓN REALIZADA POR EL GIT LOGÍSTICO DE CAPACITACIÓN Y PRENSA .....	11
3	EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES Y ACTIVIDADES ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	12
3.1	PROCEDIMIENTO PI-PRC 24 SERVICIO AL CIUDADANO .....	12
3.2	PROCEDIMIENTO PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	12
4	EFFECTIVIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	13
4.1	CANAL DIRECTO O PRESENCIAL.....	13
4.2	CANAL TELEFÓNICO .....	13
4.3	CANAL ESCRITO .....	14
4.3.1	Atención por Correspondencia.....	14
4.3.2	Buzones de Sugerencias PQRSD .....	14
4.4	CANAL VIRTUAL .....	14
4.4.1	Aplicativo Página web, Link PQRSD .....	15
4.4.2	Correo Electrónico.....	15
4.4.3	Redes Sociales .....	15
4.4.4	Chat .....	16
4.4.5	App Contaduría General de la Nación.....	16
5	POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.....	17
6	NIVEL DE MADUREZ DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGÚN LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS SERVICIO AL CIUDADANO MIPG.....	18
7	APLICABILIDAD DEL DOCUMENTO CONPES 3785 DE 2013 .....	4... 18

7.1 PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA NACIONAL DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO .....	18
7.2 ESTRATEGIAS DOCUMENTO CONPES 3785 .....	19
7.2.1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales.....	19
7.2.2 Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos.....	19
7.2.3 Servidores Públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.....	20
7.2.4 Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso .....	20
7.2.5 Certidumbre y Lenguaje Claro.....	20
7.2.6 Cumplimiento y experiencia de servicio .....	20
8. EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO .....	21

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

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

#### 1.1 OBJETIVO GENERAL

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.

#### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la aplicabilidad de la normatividad relacionada con el servicio al ciudadano; así mismo, los cambios que se hayan realizado a los procedimientos, para establecer el cumplimiento en cuanto a las directrices de la entidad y legislación.
- Analizar el proceso de medición (indicadores, encuestas de satisfacción) y acciones implementadas para la mejora del servicio.
- Evaluar la efectividad de los controles y actividades establecidos en los procedimientos "PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano" y "PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente".
- Verificar la efectividad del servicio prestado a través de los canales de comunicación orientados a la atención a los grupos de valor (ciudadanos, entidades y servidores públicos).
- Verificar el grado de avance y aplicabilidad de las políticas de racionalización de trámites, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública.
- Verificar el nivel de madurez acorde de lo establecido en el documento CONPES 3785 de 2013.
- Verificar la aplicabilidad de los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano CONPES 3785 de 2013.
- Verificar el cumplimiento de las estrategias establecidas en el documento CONPES 3785 de 2013.
- Verificar la efectividad del plan de mejoramiento, vigencia 2022.

### 1.3 ALCANCE

La auditoría se realizará para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de julio de 2023, con las diferentes áreas involucradas (GIT de Planeación, GIT Logístico de Capacitación y Prensa, GIT de Apoyo Informático, GIT de Jurídica), 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”.

### 1.4 FORTALEZAS

En el ejercicio de la Auditoría de Servicio al Ciudadano y Medición de Satisfacción del Cliente, se evidenció el nivel de compromiso y responsabilidad de las áreas involucradas de la CGN con los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía y grupos de interés.

En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V2 2023 publicado en la página web, la entidad tiene definido en los componentes 2,3 y 4 lo relacionado con la estrategia de racionalización de tramites, rendición de cuentas (Participación Ciudadana) y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (servicio al ciudadano), con cumplimiento de actividades, metas, fechas de inicio y fecha de terminación

En cuando a los canales de atención al ciudadano, se evidenció un servicio con calidad y efectividad, tanto en la página web como en la intranet, garantizando a la ciudadanía y grupos de interés el acceso a los diferentes espacios de participación ciudadana, encuesta de satisfacción y rendición de cuentas.

Se destaca el compromiso y apoyo del personal del GIT de Planeación, GIT Logístico de Capacitación y Prensa, GIT de Apoyo Informático, GIT de Jurídica de la entidad en cuanto a la entrega oportuna de la información lo que permitió cumplir con los objetivos de la auditoría.

### 1.5 HALLAZGO 1. App Contaduría General de la Nación

Revisado la APP Contaduría General de la Nación, se evidenció que:

- a) Al verificar los servicios en línea en la pestaña “contáctenos- dirección de contacto”, se evidenció que en la dirección se relaciona el piso tercero, el cual fue entregado en julio de 2022.
- b) Desactualización del indicativo para el PBX: A partir del 01 de septiembre del 2021 el prefijo para llamadas a Cundinamarca y Bogotá cambio por el número 601, acorde al comunicado de prensa publicado en la página web de la comisión de regulación de comunicaciones de Colombia de fecha 24 de agosto de 2021. Para el efecto quedaría +57 (601)4926400, como figura en la página web de la entidad.

- c) Para validar la opción de PQRSD, se realizó la prueba diligenciando el formulario dispuesto, el cual no se pudo realizar debido a que al momento de seleccionar el departamento y municipio no permitió efectuar el registro.
- d) Al consultar el radicado de una petición, queja o reclamo en la App, se evidenció que se queda en estado "validando credenciales", por lo que no fue posible realizar la consulta.
- e) Revisada la coherencia entre el horario de atención publicado en la página web y en la App se evidenció diferencia; toda vez que, en el primero registra el horario es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y en el segundo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

### **RECOMENDACIÓN**

Actualizar la App y cada vez que existan cambios en la CGN (dirección, números telefónicos e indicativos y horarios de atención al ciudadano); de igual manera, realizar pruebas permanentes en la aplicación para consultas y solicitudes de servicios que ofrece la entidad con el fin de garantizar la oportunidad y calidad en estos.

### **HALLAZGO 2. Política de Racionalización de Trámites**

Revisadas los avances de las acciones establecidas en la estrategia de racionalización de tramites 2023, se evidenció que la acción No. 1 "Tecnológica-Mecanismos virtuales de seguimiento al estado del trámite", la cual tiene como actividad "mejorar la (app móvil) para los servicios en línea intervenidos en la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2022, con el fin de fortalecer los medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública y la gestión interna en la prestación de los Servicios en Línea de la Entidad." y cuya fecha de finalización de la acción es el 30 de junio de 2023, no se ha cumplido en su totalidad. El proceso de gestión TICs informó que no ha sido completada debido a la falta de contratación continua del personal encargado del desarrollo y pruebas de software durante el primer semestre del año. Quienes tenían la responsabilidad de llevar a cabo dicha labor, esta falencia se debió a los lineamientos iniciales que limitaban las contrataciones hasta el 30 de abril de 2023.

### **RECOMENDACIÓN**

Revisar las fechas de cumplimiento de acciones establecidas en la Política de Racionalización de Trámites y realizar la actualización de fechas de finalización acorde al cronograma interno del proceso.

### **HALLAZGO 3. Buzón de Sugerencias PQRSD**

Para verificar el uso del buzón de sugerencias se solicitó la apertura del buzón, lo cual no fue posible debido al desconocimiento del área encargada de la ubicación de la llave.

## 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.

### 1.6 CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos en el desarrollo de ésta auditoría muestran el grado de compromiso y esfuerzo que tiene la CGN con los diferentes productos y servicios que pone a disposición a la ciudadanía y/o grupos de interés, para lo cual tiene en cuenta los lineamientos impartidos en el manual operativo MIPG versión 4 en su numeral 3.2.2 "Gestión con Valores- Relación estado ciudadano"; sin embargo, existen algunas acciones de mejora por implementar lo que le permitirá a la entidad continuar con el fortalecimiento de las políticas y estrategias en aras de alcanzar los objetivos misionales.

## 2 INFORME DETALLADO

### 2.1 MARCO NORMATIVO

Verificada la normatividad aplicable relacionada en los procedimientos, se evidenció que esta se encontraba vigente; así como, las políticas de la entidad y demás normas, acorde a lo establecido. De otra parte, en el transcurso de la vigencia 2023 (enero – agosto) se han ejecutado una versión de los procedimientos “PI-PRC 24 Servicio al Ciudadano” versión 13, y “PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente” versión 8; aprobadas el 27/03/2023.

### 2.2 MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

El GIT de Planeación cuenta con un procedimiento denominado Medición de Satisfacción del Ciudadano – PI-PCRC15, el cual consiste en la aplicación de una encuesta (anual), a los diferentes grupos de valor o usuarios estratégicos; de igual manera lo hace el GIT Logístico de Capacitación y Prensa, pero semestralmente. Los resultados son socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La encuesta es diseñada a través de un formulario de Google Drive, cuyo objetivo es medir el nivel de satisfacción de la prestación de los servicios y productos que ofrece la CGN, se envía por correo electrónico masivo, dejando un plazo entre 20 a 30 días para responder.

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:

### 2.3 MEDICIÓN REALIZADA POR EL GIT DE PLANEACIÓN

Verificadas las evidencias suministradas por el GIT y las observadas en la página web de la CGN, se determinó que:

- a. Para medir el nivel de satisfacción de los servicios que presta la CGN, el GIT de Planeación realiza la encuesta a los grupos de valor o usuarios estratégicos. Para la vigencia 2022 se utilizó una base de datos de 3.814 correos electrónicos de usuarios estratégicos, los cuales se les envió la invitación para diligenciar la encuesta, 845 usuarios dieron respuesta, lo que represento el 22% de los encuestados, porcentaje que no es significativo frente al universo.
- b. “EI INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN VIGENCIA 2022”, se observó que el nivel de satisfacción fue del 98%, estando 2 puntos porcentuales por debajo de la meta (100%).

- c. La misma encuesta se aplicó para las vigencias 2022 y 2023, la cual el GIT de Planeación realizó algunos cambios a las preguntas que se aplicaron en el presente año. En el cuadro 1 se observan las modificaciones.

Cuadro 1.

<b>Comparativo para medir el grado de satisfacción vigencias 2022- 2023</b>	
<b>Preguntas Vigencia 2022</b>	<b>Preguntas Vigencia 2023</b>
Indique su grado de satisfacción con la <b>calidad de</b> la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.	Califique su grado de satisfacción <b>con respeto</b> a la calidad en la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.
Indique su grado de satisfacción con 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 su grado de satisfacción con <b>respeto</b> 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.
Indique su grado de satisfacción con la oportunidad en la emisión de conceptos contables, considerando los términos establecidos legalmente.	Califique su grado de satisfacción con <b>relación</b> a la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los plazos legamente establecidos.
Indique su grado de satisfacción con los beneficios que ha percibido <b>a través</b> de los servicios en línea que ofrece la CGN en su página web (por ejemplo, reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, requisitos o pasos para recibir el servicio).	Califique su grado de satisfacción <b>respeto</b> a los beneficios que ha percibido <b>en cuanto</b> a los Servicios en Línea que ofrece la CGN en su página web, (ejemplo: Reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, <b>reducción</b> de requisitos o pasos para recibir el servicio).
Indique su grado de satisfacción con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN.	Califique su grado de satisfacción <b>en relación</b> con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN.
Indique su grado de satisfacción <b>con la utilidad y facilidad</b> del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP.	Califique el grado de satisfacción <b>frente al uso</b> del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP.
Fuente: Informe Medición Satisfacción 2022	Fuente: Informe Medición Satisfacción 2023

■ Texto Eliminado  
■ Texto Nuevo

## 2.4 MEDICIÓN REALIZADA POR EL GIT LOGÍSTICO DE CAPACITACIÓN Y PRENSA

El GIT Logístico de Capacitación y Prensa realiza dos mediciones periódicas con dos indicadores: 1. Percepción Información Comunicación Interna y 2. Percepción Información Comunicación Interna; revisadas las evidencias relacionadas con los resultados de la percepción de las encuestas, cuyo objetivos son: 1. 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, el cual facilita la ejecución de las operaciones de la Entidad y les permite un conocimiento más preciso y exacto de la organización y 2. 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.

La encuesta de Percepción de Comunicación Interna consta de 7 preguntas, las cuales fueron comparadas los resultados para los dos primeros periodos del 2022 y 2023, evidenciando una disminución en la participación del -3% como se observa en el cuadro 2.

Cuadro 2.

**Comparativo para medir la percepción de los Servidores Públicos y colaboradores primer periodo 2022- 2023**

INDICADOR	COMUNICACIÓN INTERNA PRIMER PERIODO DE 2022	COMUNICACIÓN INTERNA PRIMER PERIODO DE 2023	VARIACIÓN %
Percepción Información y Comunicación Interna	88%	85%	-3%

Fuente: Encuesta información y comunicación interna primer periodo de 2022 Y 2023

Por otra parte, la encuesta para el indicador “Percepción Información y Comunicación Externa”, consta de 14 preguntas, para la vigencia 2022, se evidenció un resultado de la satisfacción del 83% sobre una meta del 100%. Para la vigencia 2023 la encuesta de comunicación externa 2023 se encuentra abierta, tiene como fecha de cierre el 15 de septiembre de 2023, por lo que no fue posible su comparación de las dos vigencias.

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

Verificada 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**

Revisadas 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 enero de 2023 hasta 31 de julio de 2023), se realizó actualización del procedimiento. El ejercicio se realizó con la versión 13 aprobada el 05 de marzo de 2023.

El procedimiento tiene relacionado en el numeral 4, una política y 2 formatos denominados: PI24-FOR01 Matriz de responsables nivel II Servicio al Ciudadano, PI24-POL2 Política de Anticorrupción y Servicio al Ciudadano y PI16-FOR01 Plan de Mejoramiento, los cuales se encuentran disponibles en la página web y en la intranet.

#### **3.2 PROCEDIMIENTO PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Revisadas 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 enero de 2023 hasta 31 de julio de 2023), se realizó actualización del procedimiento. El ejercicio se realizó con la versión 08 aprobada el 27 de marzo de 2023.

El procedimiento tiene relacionado en su numeral 4, el formato PI – PRC16 No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento, el cual se encuentra disponible en la página web y la intranet.

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

Verificada la efectividad y funcionalidad de los canales de comunicación externa establecidos para el servicio al ciudadano de la CGN, se realizaron pruebas a los 4 canales de atención al ciudadano que consta de los siguiente: Canal directo o presencial, canal telefónico, canal escrito, canal virtual; los cuales se encuentran publicados en la página web, la Estrategia de Servicio al Ciudadano y el Protocolo de Servicio al Ciudadano.

##### **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 15, con 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 - Piso 15. según [Resolución No. 186 del 25 de mayo de 2017](#).

Dentro del Protocolo de Servicio al Ciudadano se encuentra disponible el grupo de servicio al ciudadano, las Subcontadurías de Normalización, Centralización y Consolidación.

Por otra parte, la CGN ha venido dando cumplimiento a lo establecido en el protocolo del servicio al ciudadano; así como su aplicabilidad en los canales de información, adoptando una cultura en pro de la mejora continua que propende por aumentar la calidad del servicio que ofrece la entidad a través de los diferentes canales de comunicación que ha dispuesto para tal fin.

##### **4.2 CANAL TELEFÓNICO**

La CGN cuenta con un PBX No. (+60 1) 4926400 y un directorio de dependencias el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. Para hacer uso de este canal el ciudadano marca telefónicamente el número y es atendido por un servidor público y/o contratista.

El ejercicio realizado como prueba para determinar la funcionalidad y efectividad de este canal consistió en llamar a la entidad y verificar el cumplimiento del protocolo de servicio al ciudadano en las diferentes opciones, establecidas para la atención del canal telefónico y los números relacionados en el cuadro 3.

Cuadro 3.

**Relación líneas telefónicas CGN**

LUGAR	ASIGNADO A:	NÚMERO PBX:	Extensión	Opción
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	Directorio de Dependencias	+57(601) 492 64 00	<a href="https://www.contaduria.gov.co/documents/20127/38141/DIRECTORIO+DEPENDENCIAS.pdf/069768cf-a383-8d2a-cdde-a70cb5583a05">https://www.contaduria.gov.co/documents/20127/38141/DIRECTORIO+DEPENDENCIAS.pdf/069768cf-a383-8d2a-cdde-a70cb5583a05</a>	
PQRDS	N/A	+57(601) 492 64 00	111	
Hechos de Corrupción	N/A	+57(601) 492 64 00		4
Mesa de Servicio	N/A	+57(601) 492 64 00	633	
Atención al Ciudadano	N/A	+57(601) 492 64 00	100 o 101	

Fuente: Protocolo Servicio al Ciudadano 2023

Como resultado se obtuvo:

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 de servicio al ciudadano.

### 4.3 CANAL ESCRITO

La CGN cuenta con un área de correspondencia ubicada la calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15 Código Postal: 111071 Bogotá D.C. 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.

#### 4.3.1 Atención por Correspondencia

Para la correspondencia y radicación de quejas y reclamos denuncias y sugerencias, se realizan en la calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15, el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

#### 4.3.2 Buzones de Sugerencias PQRSD

El buzón de sugerencias se encuentra en la recepción de la Contaduría General de la Nación ubicada en la calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15.

### HALLAZGO

Al verificar el buzón de sugerencias se encuentra en la recepción de la Contaduría General de la Nación ubicada en la calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15, se solicitó la llave del candado para abrir el buzón, pero no fue posible ya que la persona encargada informó que no existía llave para el acceso y que había sido extraviada.

### 4.4 CANAL VIRTUAL

En cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, por medio del cual proporciona acceso a la información pública y la comunicación con el ciudadano, la Contaduría General de la Nación con el ánimo de mejorar la experiencia del servicio para los grupos de valor y

partes interesadas, cuenta con dos portales web ([www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) y [www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co)), redes sociales Facebook, YouTube y Twitter, correo electrónico y App.

#### 4.4.1 Aplicativo Página web, Link PQRSD

Revisada la página web, la Contaduría General de la Nación, cuenta con el sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), el cual facilita como herramienta a los ciudadanos internos y externos y grupos de interés, los cuales pueden realizar diferentes servicios en línea y solicitudes a través de formularios, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y al responsable del proceso.

#### 4.4.2 Correo Electrónico

Verificados algunos soportes documentales y la información dispuesta para los ciudadanos virtualmente, se evidenció que la entidad para facilitar el acceso a la información Pública de los ciudadanos y grupos de valor ha dispuesto 7 correos electrónicos relacionados a continuación. Ver cuadro 4.

Cuadro 4.

#### RELACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS

UBICACIÓN PÁGINA WEB CGN	CORREOS ELECTRÓNICOS
Pestaña Inicio de la página web CGN	<a href="mailto:contactenos@contaduria.gov.co">contactenos@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co">servicioalciudadano@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:pqrd@contaduria.gov.co">pqrd@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionjudicial@contaduria.gov.co">notificacionjudicial@contaduria.gov.co</a>
Pestaña Inicio de la página web CHIP	<a href="mailto:contactenos@contaduria.gov.co">contactenos@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionjudicial@contaduria.gov.co">notificacionjudicial@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:secretariatecnicafut@contaduria.gov.co">secretariatecnicafut@contaduria.gov.co</a>
Pestaña atención y servicio a la ciudadanía	<a href="mailto:contactenos@contaduria.gov.co">contactenos@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co">servicioalciudadano@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:pqrd@contaduria.gov.co">pqrd@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionjudicial@contaduria.gov.co">notificacionjudicial@contaduria.gov.co</a>
Protocolo del servicio al ciudadano	<a href="mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co">servicioalciudadano@contaduria.gov.co</a>
Carta del Trato Digno	<a href="http://www.contaduria.gov.co">http://www.contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:contactenos@contaduria.gov.co">contactenos@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co">servicioalciudadano@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:pqrd@contaduria.gov.co">pqrd@contaduria.gov.co</a> Correo de Notificaciones Judiciales: <a href="mailto:notificacionjudicial@contaduria.gov.co">notificacionjudicial@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co">notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co</a> Formulario de Solicitudes PQRS: <a href="https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebSecr/">https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebSecr/</a>
Directorio de dependencias	<a href="http://www.contaduria.gov.co">http://www.contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:contactenos@contaduria.gov.co">contactenos@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co">servicioalciudadano@contaduria.gov.co</a> <a href="mailto:cgnquejas@contaduria.gov.co">cgnquejas@contaduria.gov.co</a>

Fuente: Página web CGN y soportes documentales

#### 4.4.3 Redes Sociales

Actualmente la CGN cuenta con 3 redes sociales: Facebook, YouTube y Twitter; las cuales son gestionadas por el proceso de Comunicación Pública y es apoyado por el proceso

Gestión de TICs, identificadas en los Protocolos de Servicio al Ciudadano, 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.



Nación

ContaduríaGeneraldeNaciónCGN



Contaduría General de la



@contaduria\_CGN

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 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.

#### 4.4.4 Chat

La entidad cuenta con un chat virtual institucional dispuesto en la página web [www.contaduria.gov.co/chat](http://www.contaduria.gov.co/chat), el cual es gestionado del proceso de Gestión TICs. (Mesa de servicio el CHAT). El horario de atención lunes a viernes es de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 P.m., Para el caso de cierres contables y reporte del sistema CHIP, el CHAT de la CGN funcionará en horario extendido de 8:00 a.m. a 12m. y de 1:00 p.m. a 6:00 p.m.

Para verificar el cumplimiento del protocolo de servicio al ciudadano, se realizó ejercicio de utilizar el chat virtual institucional, tiempos de respuesta y coherencia de esta, se contactó a la entidad por este medio los días 5 y 22 de septiembre de 2023, 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.

#### 4.4.5 App Contaduría General de la Nación

La CGN tiene a disposición de los grupos de valor y partes interesadas una App que ofrece los servicios que presta la CGN; 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, sin embargo, se evidenciaron algunas inconsistencias:

## HALLAZGO

Revisado la APP Contaduría General de la Nación, se evidenció que:

- a) Al verificar los servicios en línea en la pestaña “contáctenos- dirección de contacto”, se evidenció que en la dirección se relaciona el piso tercero, el cual fue entregado en julio de 2022.
- b) Desactualización del indicativo para el PBX: aparece el prefijo 57 (Anterior) el cual cambió a partir del 01 de septiembre del 2021, por el prefijo 601, acorde al comunicado de prensa publicado en la página web de la comisión de regulación de comunicaciones de Colombia cambia la forma de hacer llamadas de la siguiente manera 60+número que identifica la región + el número de siempre.
- c) Para validar la opción de PQRSD, se realizó la prueba diligenciando el formulario dispuesto, el cual no se pudo realizar debido a que al momento de seleccionar el departamento y municipio no permitió efectuar el registro.
- d) Al consultar el radicado de una petición, queja o reclamo en la App, se evidenció que se queda en estado “validando credenciales”, por lo que no fue posible realizar la consulta.
- e) Revisada la coherencia entre el horario de atención publicado en la página web y el la App se evidenció diferencia; toda vez que, en el primero registra el horario es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y en el segundo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

## 5 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La CGN cuenta con una Política de Racionalización de Tramites y en cumplimiento de esta, ha definido la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2023 publicada en la página web, la cual contempla 2 tramites a los que se les proyectaron mejoras y cuya meta de finalización de las acciones están programada para el primer semestre y diciembre del presente año.

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

## HALLAZGO

Revisadas los avances de las acciones establecidas en la estrategia de racionalización de tramites 2023, se evidenció que la acción No. 1 “Tecnológica-Mecanismos virtuales de seguimiento al estado del trámite”, la cual tiene como actividad “mejorar la (app móvil) para los servicios en línea intervenidos en la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2022, con el fin de fortalecer los medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública y la gestión interna en la prestación de los Servicios en Línea de la Entidad.” y cuya fecha de finalización de la acción es el 30 de

junio de 2023, no se ha cumplido en su totalidad, toda vez que, el proceso de gestión TICs informa que no ha sido completada debido a la falta de contratación continua del personal encargado del desarrollo y pruebas de software durante el primer semestre del año. Quienes tenían la responsabilidad de llevar a cabo dicha labor, esta falencia se debió a los lineamientos iniciales que limitaban las contrataciones hasta el 30 de abril de 2023.

## **6 NIVEL DE MADUREZ DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGÚN LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS SERVICIO AL CIUDADANO MIPG**

El GIT de Control Interno validó el nivel de madurez acorde a lo establecido en el "Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Anexos 2,3, 5 ,6 y 7 Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Versión 4". Al verificar los "Criterios Diferenciales - Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública", especificados en el anexo 3, se evidenció que la CGN se encuentra en el nivel de madurez avanzado.

## **7 APLICABILIDAD DEL DOCUMENTO CONPES 3785 DE 2013**

Verificar la aplicabilidad de los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y las estrategias relacionadas con las mejoras de trámite, procesos y procedimientos internos, cobertura y fortaleciendo de los canales de acceso, certidumbre y lenguaje claro y cumplimiento y experiencia.

### **7.1 PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA NACIONAL DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO**

Acorde a lo establecido en el documento CONPES 3785 en el capítulo V literal b) del modelo de gestión pública eficiente al servicio al ciudadano, el cual relaciona los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.

Imagen 1. Modelo de Gestión Publica Eficiente al Servicio al Ciudadano



Fuente: Documento CONPES 3785

Verificado estos principios, la U.A.E Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación aplica los principios estratégicos de la Política Nacional de Eficiencia

Administrativa al Servicio del Ciudadano en cuanto a eficiencia y oportunidad, efectividad, calidad, información completa y clara, transparencia principio de buena fe en las actuaciones, consistencia, ajuste a las necesidades, realidades y expectativas, colaboración e información de servicios compartidos, la CGN los cumple. Ver cuadro 6.

Cuadro 6.  
Principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

Principio	Evidencia de Control Interno
Eficiencia y oportunidad	Servicio prestado con exactitud en la información, calidad en el servicio y de forma oportuna. Servicio brindado en el momento adecuado y cumpliendo los términos acordados con el usuario.
Efectividad	Se encuentra establecido en el Protocolo de Servicio al ciudadano, y la Estrategia de Servicio al Ciudadano.
Calidad	Buen servicio que va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano porque satisface a quien lo recibe. Esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Aplica ISO 9001 Sistema de Gestión
Información completa y clara	Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y Lenguaje claro
Transparencia	Cumplimiento en lo establecido de la Ley 1712 de 2014 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. facilitar la comunicación con un lenguaje claro, sencillo y comprensible a los ciudadanos para brindar una atención oportuna y veraz, en pro de la satisfacción de las necesidades y las expectativas.
Principio de buena fe en las actuaciones	Actitud del servidor que percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
Consistencia	La Contaduría General de la Nación está comprometida en reconocer los derechos ciudadanos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano o usuarios y grupos de interés.
Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas	De acuerdo a las necesidades de los usuarios o grupos de valor, se realizan los respectivos ajustes teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción
Colaboración -Información/servicios compartidos	En la página web de la CGN y los diferentes canales de atención, se ofrecen los servicios que presta la entidad a la ciudadanía y grupos de valor

Fuente: Documento CONPES 3785

## 7.2 ESTRATEGIAS DOCUMENTO CONPES 3785

Revisadas las 6 estrategias planteadas en el documento CONPES 3785, las cuales apuntan al mejoramiento de la gestión en lo relacionado con: Arreglos institucionales, servidores públicos, tramites internos, realidades y expectativas del ciudadano, condiciones de certidumbre y canales de atención. A continuación, se relacionan las que aplican en la CGN:

### 7.2.1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales

Para la CGN no aplica debido a que no cuenta con una sede administrativa propia.

### 7.2.2 Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos.

La CGN cuenta con la Política de Racionalización de tramites la cual tiene como objetivo diagnosticar y analizar trámites y procesos ineficaces como diseñar y proponer acciones de mejora en relación con la racionalización de trámites de manera efectiva, sencilla y

práctica; de igual manera, cuenta con procedimientos internos relacionados con Servicio al Ciudadano y medición de servicio al ciudadano; así mismo, la gestión para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas

### **7.2.3 Servidores Públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios**

La CGN, tiene establecido dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) en el componente 4, los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano) y el componente 5, los mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, toda vez que, permite prestar un servicio con calidad y oportunidad a los ciudadanos y grupos de interés.

Por otra parte, los servidores públicos continúan trabajando en los servicios y productos y que ofrece la entidad y de sus competencias, de igual manera, con la información relacionada con la gestión institucional, objetivos misionales y el sector, garantizando una efectiva y oportuna calidad en los servicios.

### **7.2.4 Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso**

A través de la página web, la CGN publica los 4 canales (Presencial, telefónico, escrito, virtual) de atención y de acceso, toda vez que permite a la ciudadanía obtener información referente a los productos que ofrece la entidad como realizar consultas, presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros temas de interés general; de igual manera, promociona soluciones alternativas basadas en innovación tecnológica en el mejoramiento de trámites y servicios.

### **7.2.5 Certidumbre y Lenguaje Claro**

Teniendo en cuenta lo establecido en la Circular No 100-10-2021. Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro, la CGN tiene como actividades Realizar acciones en la información que se entrega a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, que se encuentran descritas en el componente 6 iniciativas adicionales del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano V2 de 2023 publicado en la página web.

### **7.2.6 Cumplimiento y experiencia de servicio**

De acuerdo a lo contemplado en la estrategia de servicio al ciudadano, la Estrategia de Participación Ciudadana y el Protocolo de Servicio al Ciudadano, la CGN realiza la encuesta para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos y los grupos de interés, utilizando las herramientas tecnológicas como página web, banner y correos, teniendo en cuenta las

necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos y la gestión en los tiempos de respuesta y la percepción de la calidad de los servicios que ofrece la entidad.

## **8. EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO**

Como resultado de la AIG de Servicio al Ciudadano 2022, se suscribieron 2 planes de mejoramiento. Realizada la verificación de la efectividad de las acciones se estableció que las acciones implementadas fueron efectivas.