

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

29 AGOSTO DE 2024

Bogotá D.C., agosto 28 del 2024

Doctores:

VILMA YOLANDA NARVÁEZ NARVÁEZ
Coordinadora GIT Planeación
FREDDY ARMANDO CASTAÑO PINEDA
Secretario General

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 193 de 2019 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 la busca de 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 Plan de Auditorías aprobado para la vigencia 2024, 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-PRC 15 Medición de Satisfacción del Cliente”, cuyo objetivo fue: “Verificar 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 del ejercicio de auditoría.

A continuación, se informa las fortalezas y los hallazgos producto del desarrollo del proceso de auditoría, las cuales son socializadas con los líderes de los procesos o unidades auditables con la finalidad de conectar el plan de mejoramiento en el formato “CYE05-FR02”.

Los procedimientos de auditoria 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 de la muestra evaluada.

Cordialmente,

DEISY HERNÁNDEZ SOTTO
Coordinadora GIT de Control Interno (E)

C.C: Mauricio Gómez Villegas, Contador General de la Nación
Elaboró: Mercedes Guatame Alvarado, Contratista
Revisó: Deisy Hernández Sotto, Coordinadora GIT CI (E)

CONTENIDO

1. RESÚMEN EJECUTIVO.....	5
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.3 ALCANCE.....	5
1.4 FORTALEZAS.....	6
1.5 HALLAZGOS.....	6
1.6 OPORTUNIDAD DE MEJORA.....	8
1.7 CONCLUSIONES.....	8
2. INFORME DETALLADO.....	10

1. RESÚMEN EJECUTIVO

En cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimientos, el GIT de Control Interno, llevó a cabo la Auditoría Interna de Gestión (AIG) al proceso Planeación Integral procedimientos "Servicio al Ciudadano, PI-PRC24 V15" y "Medición de Satisfacción del Cliente, PI-PRC15 V09" por medio del cual se evaluó el servicio que presta la U.A.E. Contaduría General de la Nación - CGN y grupos de valor (servidores públicos, contratistas, ciudadanos), cuyo objetivo principal fue la verificación del cumplimiento de requisitos legales, actividades y controles establecidos en los procedimientos.

La metodología utilizada permitió evaluar el servicio que ofrece y presta la entidad al ciudadano; para lo cual se consultó la página web de la CGN, se verificaron los canales de atención y publicación, se realizaron entrevistas, se enviaron correos electrónicos, y se efectuaron llamadas telefónicas.

1.1 OBJETIVO GENERAL

Verificar 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 del ejercicio de auditoría.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar las actividades y controles establecidos en los procedimientos PI-PRC24 SERVICIO AL CIUDADANO y PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE; las Políticas y Protocolos establecidos por la CGN.
- Verificar la aplicabilidad de lo establecido en la Estrategia del Servicio al Ciudadano, Estrategia de racionalización de trámites, Estrategia de Participación ciudadana, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Protocolo de Servicio al Ciudadano y Carta de Trato Digno al Ciudadano.
- Evaluar la efectividad de las acciones del plan de mejoramiento producto de la auditoría realizada por el GIT de Control Interno vigencia 2023.

1.3 ALCANCE

El GIT de Control Interno, realizó auditoría de gestión, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, a:

Documento	Alcance
PI-PRC24 Servicio al Ciudadano	Cumplimiento del objetivo del proceso Verificar la vigencia de la normatividad relacionada Verificar aplicabilidad de actividades y controles Verificar los Link de accesos
PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente	Documentos anexos
Estrategia del Servicio al Ciudadano	Verificar la vigencia de la normatividad relacionada

Documento	Alcance
	Verificar la aplicabilidad de lo establecido en lo referente al procedimiento.
Estrategia de racionalización de trámites	Verificar la vigencia de la normatividad relacionada Verificar numerales: 4, 5, 6 y 7
Estrategia de Participación ciudadana en la Gestión	Verificar la vigencia de la normatividad relacionada Verificar numerales: 8 y 9.
Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano.	Verificar la vigencia de la normatividad relacionada Verificar numeral: 5.
Protocolo de Servicio al Ciudadano	Verificar numeral: 3, 4 y 5.
Carta de Trato Digno al Ciudadano	Verificar el cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales, la entidad tiene como compromiso ético brindar una atención digna a los ciudadanos. Verificar link de accesos.

**De igual manera, se tendrán en cuenta las normas que apliquen para el caso.*

1.4 FORTALEZAS

- ✓ Disponibilidad, conocimiento, organización, compromiso y responsabilidad de las personas que atendieron la auditoría.
- ✓ Claridad del servicio ofrecido y prestado a la ciudadanía por la CGN, lo cual ha sido documentado a través de procedimientos y estrategias, entre otros.
- ✓ La Contaduría General de la Nación, está comprometida con el fortalecimiento de la relación de la entidad con la ciudadanía para generar confianza, ha cumplido con la publicación y actualización en la página web, lo estipulado en la Estrategia del Servicio al Ciudadano, Estrategia de racionalización de trámites, Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión, Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano, Protocolo de servicio al Ciudadano y Carta de trato digno al ciudadano.

1.5 HALLAZGOS

HALLAZGO 1. ERROR EN LOS LINKS DE PROCEDIMIENTOS QUE NOS VINCULAN CON LA NORMATIVIDAD DE LA C.G.N. REFERENTE AL FORMATO PI-PRC24 SERVICIO AL CIUDADANO

Al darle click a los links de acceso de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 y la Resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No. 1519 de 2020, no se vinculó a la respectiva norma.

RECOMENDACIÓN

Solicitar a la dependencia de Planeación Integral, actualización de los links de procedimientos, para que se vinculen con el marco legal en referencia.

HALLAZGO 2. INFORMACION INCOMPLETA EN EL DILIGENCIAMIENTO DE LA PLANILLA DE REGISTRO DE INGRESO A LA ENTIDAD Y POLÍTICA DE TRATAMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Revisadas las planillas se evidenció incompletitud en el diligenciamiento de campos ARL, email y hora de salida, en algunos registros, otros. De otra parte, no se evidenció el tratamiento de protección de esta información; es de anotar que, el número de identificación, nombre y firma son datos clasificados, de acuerdo con lo establecido en la ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012 (Habeas Data), por lo que la entidad está obligada a salvaguardar y proteger esos datos.

RECOMENDACIÓN

La entidad debe implementar mecanismos y controles, en aras de prevenir accesos no autorizados, divulgaciones inapropiadas, alteraciones y destrucción de información. Además, debe promover una cultura de seguridad, establecer procedimientos de protección, identificar y mitigar riesgos, y asegurar la formación continua de la información sensible (especialmente la relacionada con intuito persona).

HALLAZGO 3. INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO.

Verificada la oportunidad de la contestación por parte de la CGN, a las llamadas telefónicas realizadas a las opciones dispuestas en el menú que expone el conmutador, se evidenció que de los 9 intentos a la opción 1. Atención al ciudadano sólo se contestó una vez. Con respecto a las extensiones 3, 4 y 9 no se recibió contestación en ninguno de los 9 intentos.

Consultado con el GIT de Apoyo Informático el enrutamiento de las opciones de acceso a través del conmutador, se observó que la extensión 2 se enruta a la Mesa de Servicio, mientras que las extensiones 1, 3, 4 y 9, son enrutadas para ser contestadas por la misma persona. Lo anterior, ha ocasionado que en el momento de ausentarse el servidor a quien le fue asignada esta labor queda el servicio suspendido.

RECOMENDACIÓN

La entidad debería fortalecer los mecanismos y controles establecidos, en aras de prevenir accesos no autorizados, divulgaciones inapropiadas, alteraciones y destrucción de información. Adicionalmente, promover una cultura de seguridad, establecer procedimientos de protección, identificar y mitigar riesgos, y asegurar la formación continua de la información sensible (especialmente la relacionada con intuito persona).

De otra parte, asignar otros servidores para la atención telefónica quienes en caso de ausencia del principal asignado lo pueda sustituir, mientras este se pueda hacer cargo nuevamente, para garantizar la continuidad y oportunidad del servicio.

HALLAZGO 4. ERROR AL VERIFICAR EL ESTADO DE LOS SERVICIOS REGISTRADOS EN LA HERRAMIENTA GLPI – MESA DE SERVICIO.

Verificado, el 22 de agosto de 2024, el estado en que se encontraban las 13.675 solicitudes se observó que 163 de los servicios registrados no habían sido marcados como cerrados o resueltos.

RECOMENDACIÓN

Fortalecer el control que aplican las áreas que utilizan el aplicativo GLPI, realizando verificaciones de doble instancia, para garantizar que se registre el cierre o resolución de los servicios en tiempo real. Así mismo, para el caso de los contratistas, revisar antes de la firma del "Paz y Salvo" el estado en que deja los servicios registrados en el GLPI.

HALLAZGO 5. ERROR EN LA INFORMACIÓN PUBLICADA A TRAVÉS DEL CHAT EN RELACIÓN AL HORARIO DE ATENCIÓN Vs. RESOLUCIÓN 186 DE 2017.

Realizada la verificación de la información publicada a través del chat, con relación al horario de atención y comparada con el horario relacionado en la Resolución 186 de C2017 (expedida por la CGN) y en el publicado en la página web de la entidad, se evidenció que el horario del chat no corresponde al aprobado en el acto administrativo.

RECOMENDACIÓN

Realizar el análisis del impacto en el ciudadano, del cambio de atención a través del chat y establecer la pertinencia de actualizar el horario con base a lo establecido en la Resolución No. 186 de 2017, PARAGRAFO PRIMERO. ATENCION AL PUBLICO. En caso de determinar que este cambio de horario no sería pertinente, estudiar la posibilidad de actualizar la Resolución para especificar que este servicio tiene un horario diferente.

1.6 OPORTUNIDAD DE MEJORA

- ✓ Actualizar el formato "REGISTRO DE INGRESO A LA ENTIDAD", incluyendo un número de contacto, para llamar en caso de requerir alguna atención que sobrepasa la capacidad de la entidad para su atención.
- ✓ Actualizar el procedimiento PI-PRC24 SERVICIO AL CIUDADANO, acorde a los cambios de las dinámicas en las áreas que tienen relación directa con el servicio al ciudadano

1.7 CONCLUSIONES

Como resultado del ejercicio de auditoría se evidenció el grado de compromiso y esfuerzo que ha realizado la CGN para fortalecer los productos y servicios que pone a disposición de la ciudadanía y/o grupos de interés, teniendo en cuenta los

lineamientos impartidos en el manual operativo MIPG versión 4 en su numeral 3.2.2 "Gestión con Valores- Relación estado ciudadano".

La entidad ha cumplido con su objetivo de dar respuesta a las solicitudes realizadas por el ciudadano y partes interesadas a través de los canales de comunicación establecidos para tal fin, dentro de los términos establecidos por Ley, para lo cual ha dispuesto diferentes canales de atención (presencial, virtual, telefónico y escrito). Así mismo, dio aplicabilidad a lo establecido en la Estrategia del Servicio al Ciudadano, Estrategia de racionalización de trámites, Estrategia de Participación ciudadana, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Protocolo de Servicio al Ciudadano.

2. INFORME DETALLADO

En cumplimiento al plan de Auditoría Interna elaborado y aprobado para la vigencia 2024, la oficina de Control Interno llevó a cabo la auditoría interna de gestión al proceso "PLANEACION INTEGRAL – PROCEDIMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO Y MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE, por medio de la cual se evaluó el servicio que presta la U.A.E. CONTAUDIRA GENERAL DE LA NACION – CGN a los grupos de valor en el que está incluido la ciudadanía. A continuación, se presenta el resultado de las pruebas de auditoría realizadas, de acuerdo con los objetivos propuestos y el alcance de esta.

2.1 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES Y ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

2.1.1 Procedimiento PI-PRC24 Servicio al Ciudadano

El procedimiento PI-PRC24 tiene como objetivo "Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar, traducir y resolver de manera oportuna y con calidad, los servicios requeridos por los ciudadanos, grupos étnicos mediante la unificación de los diferentes canales dispuestos por la U.A.E. Contaduría General de la Nación- CGN para garantizar la excelencia en la prestación del servicio".

Con el ánimo de abarcar el alcance propuesto dentro del ejercicio de auditoría, se verificó la vigencia de la normatividad, que los links de acceso a la mismo por hipervínculos, dentro del procedimiento, llevaran a los documentos referenciados, que se ejecutaran las actividades y controles establecidos y se cumpliera con el objetivo de este. Como resultado del ejercicio se observó:

- a. Al verificar la concordancia entre las normas relacionadas en el numeral "3. MARCO LEGAL" y la vigencia de estas se evidenció que estaban vigentes y correspondía a la aplicable al mismo. De otra parte, al ingresar a cada uno de los links se evidenció que:

HALLAZGO

Al dar click a los links de acceso de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 y la Resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 1519 de 2020, no se vinculó a la respectiva norma. Ver imágenes 1 y 2.

Imagen1.
Acceso a la Ley 1712 de 2014, a través del link del procedimiento

Departamento Administrativo de la Función Pública



Imagen2.

Acceso a la Resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No. 1519 de 2020, a través del link del procedimiento



b. El procedimiento PI-PRC24 Servicio al Ciudadano tiene relacionado 10 actividades en las cuales están inmersos los controles, verificado el resultado de la aplicabilidad de estas, se observó:

- ✓ La entidad ha dispuesto 4 canales para que los ciudadanos accedan a los servicios que presta. Ver imagen 3.

Imagen3.

Canales de atención de la CGN.



Fuente: Estrategia de participación ciudadana vigencia 2024

A continuación, se relaciona el resultado de las pruebas realizadas a los canales.

CANAL DIRECTO O PRESENCIAL

Los ciudadanos utilizan el canal presencial, ingresando a las instalaciones de la U.A.E. Contaduría General de la Nación - CGN, esta cuenta con una sede ubicada en la ciudad de Bogotá Calle 26 No. 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15, con un horario de atención al público en la entidad de lunes a viernes 8: 00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua (Resolución No. 186 del 25 de mayo de 2017). El ingreso se registra de manera manual en una plantilla que contiene los siguientes campos: fecha de ingreso; hora de llegada; cedula; nombres y apellidos; ARL/EPS; correo electrónico; dependencia; serial de computador;

hora de salida; observaciones y firma. De enero a junio de 2024 se había registrado el ingreso de 196 personas. La finalidad de este registro de visitas es realizar un control de acceso a la entidad.

De otra parte, se verificó el servicio prestado a través de este canal, acorde a lo establecido en el procedimiento.

HALLAZGO

Revisadas las planillas se evidenció incompletitud en el diligenciamiento de campos ARL, email y hora de salida, en algunos registros, otros.

Imagen 4.
Formato REGISTRO DE INGRESO A LA ENTIDAD

REGISTRO DE INGRESO A LA ENTIDAD											
Fecha de Ingreso	Hora de Llegada	Cédula	Nombre y apellidos	Entidad	ARL / EPS	Correo Electrónico	Dependencia	Seriet del Computador	Hora de Salida	Observaciones	Firma
01-08-24	7:30	10311308	Alejandra Jimenez	4-72	SURA						[Firma]
01-08-24	7:20	10311305	Isaura Mediana	4-72	SURA						[Firma]
01-08-24	7:30	10311305	Jorge Rojas	4-72	AVIA						[Firma]
01-08-24	7:30	77200513	Elaboración Formas	4-72	AXCEL						[Firma]
01-08-24	7:30	10311305	Diana Nolasco	4-72	SURA						[Firma]
01-08-24	7:30	10311305	Clara Romero	MIS	Redes de Comunicacion	lucasth@comunicacion.gub.ve	comunicacion	3124			[Firma]

Fuente: Formato REGISTRO DE INGRESO A LA ENTIDAD. Diligenciado al momento de acceso a la entidad.

De otra parte, no se evidenció el tratamiento de protección de esta información; es de anotar que, el número de identificación, nombre y firma son datos clasificados, de acuerdo con lo establecido en la ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012 (Habeas Data), por lo que la entidad está obligada a salvaguardar y proteger esos datos.

RECOMENDACIÓN

La entidad debe implementar mecanismos y controles, en aras de prevenir accesos no autorizados, divulgaciones inapropiadas, alteraciones y destrucción de información. Además, debe promover una cultura de seguridad, establecer procedimientos de protección, identificar y mitigar riesgos, y asegurar la formación continua de la información sensible (especialmente la relacionada con intuitu persona).

OPORTUNIDAD DE MEJORA

Incluir en el formato "REGISTRO DE INGRESO A LA ENTIDAD", un número de contacto para llamar, en caso de requerir alguna atención que sobrepasa la capacidad de la entidad para su atención.

CANAL ESCRITO:

La CGN ha venido dando cumplimiento a lo establecido en el protocolo del servicio al ciudadano; así como su aplicabilidad en los canales de atención ciudadana, adoptando una cultura en pro de la mejora continua así:

Atención por correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con la entidad, para ello se recibe los documentos que el ciudadano quiere radicar, y se gestionan en el Sistema de Gestión Documental ORFEO v5, asignando número de radicado con fecha y hora de recibido y se distribuye al área de su competencia según corresponda para dar respuesta.

Para controlar que las respuestas se realicen dentro de los términos establecidos por ley, la CGN implementó un control preventivo en el aplicativo ORFEO, para que genere alertas informando sobre las PQRSD que están por vencer. Con esta información se envían mensajes, recordándoles a los responsables.

Buzón de Sugerencias

La CGN cuenta con un buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ubicado en la recepción de sus instalaciones calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15.

Para verificar el buzón de sugerencias, se solicita al funcionario la apertura del candado, el cual se abre con un código, y nos informa que dos (2) personas conocen la clave. El buzón en su interior se encontraba vacío.

CANAL TELEFONICO

La CGN tiene asignado el PBX + 57(601) 4926400 en Bogotá, D.C. el cual se encuentra publicado en la página de la U.A.E. Contaduría General de la Nación – CGN. Al acceder al mismo se ofrecen la posibilidad de comunicarse a cinco extensiones: 1. Atención al Ciudadano, 2. Mesa de servicio, 3. PQRSD, 4. Denuncia hechos de corrupción y 9. Operador. Si el ciudadano no desea comunicarse a través de las opciones dispuestas, la llamada pasará a la operadora. Así mismo, tiene dispuesto en la página web, menú "Atención y Servicio a la Ciudadanía/Canales de atención al ciudadano", el "Directorio de las Dependencias".

Con relación al servicio al ciudadano atendido por la Mesa de Servicio, estos son registrados a través de la plataforma de gestión de servicios GLPI, el cual sirve para hacer seguimiento, desde la solicitud del servicio hasta su cierre.

Prueba: Los días 22, 28 y 29 de agosto de 2024, se realizaron llamadas telefónicas al conmutador para verificar la efectividad del canal. Con respecto a los registros de GLPI, se bajó la base de datos y se revisó.

Resultado

Extensiones Directorio de las Dependencias: Realizadas llamadas a 12 extensiones, se observó que se encontraban habilitadas y en caso de no contestación por parte del servidor público se le informaba su no disponibilidad y la posibilidad de dejar un mensaje. Quienes contestaron lo hicieron siguiendo los lineamientos establecidos en el Protocolo de Servicio al Ciudadano.

Cuadro 1. Resultado comunicación extensiones relacionadas en el Directorio de Dependencias.

Extensión	Resultado
117-118	La persona en el interno no está disponible. Por favor deje su mensaje después del tono. Con la techa numeral cuelgue.
125-113	Contestó la coordinadora del GIT Logístico de Capacitación y Prensa, observándolo establecido en el Protocolo para la atención a través de este canal.
150	La persona en el interno no está disponible. Por favor deje su mensaje después del tono. Con la techa numeral cuelgue.
283	La persona en el interno no está disponible. Por favor deje su mensaje después del tono. Con la techa numeral cuelgue.
263	La persona en el interno no está disponible. Por favor deje su mensaje después del tono. Con la techa numeral cuelgue.
115	La persona en el interno no está disponible. Por favor deje su mensaje después del tono. Con la techa numeral cuelgue.
127	Contestó el servidor público responsable de presupuesto, observándolo establecido en el Protocolo para la atención a través de este canal.
216	La persona en el interno no está disponible. Por favor deje su mensaje después del tono. Con la techa numeral cuelgue.
300	La persona en el interno no está disponible. Por favor deje su mensaje después del tono. Con la techa numeral cuelgue.
126	Contestó el servidor público responsable del Almacén, observándolo establecido en el Protocolo para la atención a través de este canal.
121	La persona en el interno no está disponible. Por favor deje su mensaje después del tono. Con la techa numeral cuelgue.
223	La persona en el interno no está disponible. Por favor deje su mensaje después del tono. Con la techa numeral cuelgue.

Fuente: Resultado de llamadas realizadas. Elaboración propia.

Extensiones disponibles en el menú de ingreso al conmutador: Los días 22, 28 y 29 de agosto de 2024, se realizaron llamadas a las opciones dispuestas en el conmutador, para verificar la oportunidad de respuesta.

HALLAZGO

Verificada la oportunidad de la contestación por parte de la CGN, a las llamadas telefónicas realizadas a las opciones dispuestas en el menú que expone el conmutador, se evidenció que de los 9 intentos a la opción 1. Atención al

ciudadano sólo se contestó una vez. Con respecto a las extensiones 3, 4 y 9 no se recibió contestación en ninguno de los 9 intentos.

Cuadro 2. Resultado prueba canal telefónico.

Conmutador (057) 601 492 64 00 Extensión	22/08/2024			28/08/2024			29/08/2024		
	Intento 1	Intento 2	Intento 3	Intento 1	Intento 2	Intento 3	Intento 1	Intento 2	Intento 3
1. Atención Ciudadano	X	X	✓	X	X	X	X	X	X
2. Mesa de Servicio	✓			✓			✓		
3. PQRS	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Denuncia hechos corrupción	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9. Operadora	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia.

Consultado con el GIT de Apoyo Informático el enrutamiento de las opciones de acceso a través del conmutador, se observó que la extensión 2 se enruta a la Mesa de Servicio, mientras que las extensiones 1, 3, 4 y 9, son enrutadas para ser contestadas por la misma persona. Lo anterior, ha ocasionado que en el momento de ausentarse el servidor a quien le fue asignada esta labor queda el servicio suspendido.

RECOMENDACIÓN

La entidad debería fortalecer los mecanismos y controles establecidos, en aras de prevenir accesos no autorizados, divulgaciones inapropiadas, alteraciones y destrucción de información. Adicionalmente, promover una cultura de seguridad, establecer procedimientos de protección, identificar y mitigar riesgos, y asegurar la formación continua de la información sensible (especialmente la relacionada con intuición persona).

De otra parte, asignar otros servidores para la atención telefónica quienes en caso de ausencia del principal asignado lo pueda sustituir, mientras este se pueda hacer cargo nuevamente, para garantizar la continuidad y oportunidad del servicio.

Seguimiento a los registros del GLPI: Para efectos de ejercicio de auditoría se descargaron del aplicativo los registros del primer semestre de 2024, observando que se relacionaron 13675 servicios. En la Tabla 1 se observa la distribución por área. Para efecto de identificar el estado en que se encuentran las solicitudes, el aplicativo tiene una columna denominada "Estado" en la cual se establece el avance en que se encuentra la solicitud ("Cerrado", "En curso (asignada)", "En curso (planificada)", "En espera" y "Resuelto").

Tabla 1. Cantidad de registros GLPI, primer semestre 2024, asociado al área que lo generó

AREA	Total
GIT Logístico de Capacitación y Prensa	495
GIT Gestión y Evaluación de la Información - Entidades de Gobierno	4.774
GIT Gestión y Evaluación de la Información - Empresas	2.337
GIT de Sistema Integrado de Información Nación - SIIN	700
GIT Apoyo Informático	5.365
GIT Apoyo Informático > Proveedor - GLPI	4
Total general	13.675

Fuente: GLPI

HALLAZGO

Verificado, el 22 de agosto de 2024, el estado en que se encontraban las 13.675 solicitudes se observó que 163 de los servicios registrados no habían sido marcados como cerrados o resueltos. Ver Tabla 2.

Tabla 2. Relación de los estados de los servicios registrados en el aplicativo GLPI, durante el primer semestre de 2024.

Area	Estado					Total general
	Cerrado	En curso (asignada)	En curso (planificada)	En espera	Resuelto	
GIT Logístico de Capacitación y Prensa	62	75			358	495
GIT Gestión y Evaluación de la Información - Entidades de Gobierno		21			4.753	4.774
GIT Gestión y Evaluación de la Información - Empresas		45		1	2.291	2.337
GIT de Sistema Integrado de Información Nación - SIIN	700					700
GIT Apoyo Informático	5.347	9	2	6	1	5.365
GIT Apoyo Informático > Proveedor - GLPI		4				4
Total general	6.109	154	2	7	7.403	13.675

Fuente: Registros generados por el aplicativo GLPI.

Validada la información con la Subcontaduría de Centralización, expresó:

“Una vez, revisados los servicios en la plataforma GLPI, que se encontraron en estado "EN CURSO", se pudo establecer que corresponden a situaciones que efectivamente están resueltas, siendo en su gran mayoría casos de seguimiento como parte de las tareas propias de gestión, no obstante, por inadvertencia o error involuntario, estos servicios no fueron actualizados al estado real que es "RESUELTO".

Vale la pena aclarar, que desde los GIT de Gestión de Gobierno y Empresas se trabaja en el control para que los servicios de GLPI queden en estado Resuelto, para ello se generan reportes semanal y mensual, realizando la observación inmediata a los analistas de los casos que quedan "EN CURSO", sin embargo, en los servicios listados los analistas no ajustaron oportunamente al estado real de los servicios.

Es necesario precisar que, algunos de los casos listados en estado "EN CURSO" están asignados a contratistas y servidores que actualmente no se encuentran vinculados a la CGN, por ello se consultó con el GIT de Apoyo Informático - Mesa de Servicio, con el propósito de dar cierre formal a estos servicios. con algunos GIT.”

RECOMENDACIÓN

Fortalecer el control que llevan a cabo las áreas que utilizan el aplicativo GLPI, realizando verificaciones de doble instancia, para garantizar que se registre el

cierre o resolución de los servicios en tiempo real. Así mismo, para el caso de los contratistas, revisar antes de la firma del “Paz y Salvo” el estado en que deja los servicios registrados en el GLPI.

CANAL VIRTUAL

Portal web

Este canal permite al ciudadano consultar información pública ubicado en la página web <http://www.contaduria.gov.co>, allí se encuentra, entre otros, los menús de “Atención y Servicio a la ciudadanía” y “Participa”.

El primer menú despliega 11 opciones a las cuales el ciudadano puede acceder, según su necesidad de consulta.



Fuente: <https://www.contaduria.gov.co/servicio-al-ciudadano>

Para efectos de verificar la efectividad de respuesta a solicitudes a través de la página web se realizó una solicitud la cual fue radicada con el No. 20241400042552 y contestada 3 días después, estando dentro de los términos establecidos por ley.

Canales electrónicos

La entidad ha dispuesto los siguientes correos electrónicos:

- Servicio al ciudadano: contactenos@contaduria.gov.co
- Servicio al ciudadano: servicioalciudadano@contaduria.gov.co
- Correo de PQRSD: pqrd@contaduria.gov.co
- Correo notificaciones judiciales: notificacionesjudicial@contaduria.gov.co

Redes Sociales

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional, la CGN cuenta con las siguientes redes sociales Facebook, Twitter, YouTube, las cuales son gestionadas por el proceso de Comunicación Pública y es apoyado por el proceso de Gestión de TICs, identificadas en los Protocolos de Servicio al Ciudadano, cuya finalidad es facilitar el acceso utilizando las tecnologías para brindar información relacionada de la entidad a los interesados a través de internet.

APP MOVIL

En la CGN es fundamental hacer uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para mejorar sus productos, procesos y servicios, y ofrecer a sus grupos de valor una mejor experiencia en su relación con la entidad, por tal razón el servicio al ciudadano a través de la APP móvil de la CGN, permite que el ciudadano pueda mejorar su comunicación, acceder a información, productos y servicios de la entidad, aumenta la visibilidad con el fin de llegar a un mayor número de usuarios, y aumenta el grado de satisfacción de los clientes, mejora la experiencia del cliente obteniendo eficiencia al momento de recibir información importante y fidedigna a cualquier hora.

CHAT

La entidad cuenta con un **CHAT** para atender al ciudadano, a través del cual puede comunicarse con un asesor, cuyo en el horario de atención es de "Lunes a viernes de 8:00 a.m a 12m. y de 1:00 p.m a 4:30 p.m."

Prueba: Comunicación a través del chat.

Resultado

Realizada comunicación a través del chat el día 23 de agosto de 2024, se evidenció la oportunidad de la respuesta.

HALLAZGO

Realizada la verificación de la información publicada a través del chat, con relación al horario de atención y comparada con el horario relacionado en la Resolución 186 de 2017 (expedida por la CGN) y en el publicado en la página web de la entidad, se evidenció que el horario del chat no corresponde al aprobado en el acto administrativo.

Imagen 6.
Horario de atención Resolución 186/2017 Vs. Chat

Atención y Servicio a la Ciudadanía > Chat

CHAT

Este es el CHAT de la CGN. Puede comunicarse con un asesor a través de este medio en el Horario establecido, o dejar un mensaje el cual sera contestado en la menor brevedad posible.

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12m. y de 1:00 p.m a 4:30 p.m.

NOTA: En los días de corte de reporte del sistema CHIP, e 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.

Fuente: Página web CGN y Resolución 186 de 2017.

Continuación Resolución No. 186 del 25 MAYO 2017 "Por la cual se actualiza el horario de trabajo general y especial, se reglamentan los permisos remunerados y se adoptan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación"

Que la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único) en su artículo 34, numeral 11, señala uno de los deberes del servidor público "Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales".

Que el artículo 35, numeral 27, ibidem dispone que a los servidores públicos les está prohibido "ejercer la docencia dentro de la jornada laboral, por un número de horas superior al legalmente permitido".

Que al respecto la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, con fecha 12 de agosto de 2003 (Radicación 1508. Consejero Ponente: Dr. Augusto Trejos Jaramillo), conceptuó que: "corresponde a la ley determinar el número de horas de ejercicio de la docencia. Sin embargo, si la ley, por olvido involuntario, no señaló el término máximo de la autorización conferida, en aplicación de los Principios de "Igualdad" y el de "donde hay una misma razón debe existir una misma disposición" la Sala considera que puede acudirse al efecto útil de las normas y, por tanto, buscar en la normatividad vigente un límite razonable de horas para que, en el caso materia de consulta, se dé la posibilidad del ejercicio de la docencia".

Que conforme con lo anterior es claro que habiendo previsto el legislador la posibilidad de ejercer la docencia en la jornada laboral, pero no su máximo número de horas a la semana respecto de los servidores de la Contaduría General de la Nación-CGN, se adoptará por vía de analogía lo dispuesto para los servidores de la rama judicial en la ley 270 de 1996 (Ley Estatutaria de Administración de Justicia) que en su artículo 151, parágrafo 2º, dispone que éstos podrán ejercer la docencia universitaria hasta por cinco horas semanales, siempre y cuando no se vea perjudicado el servicio que estamos obligados a prestar.

Que la Ley 1635 del 11 Junio de 2013, establece la licencia por luto para los servidores públicos.

Que es menester unificar en una sola Resolución las disposiciones mencionadas anteriormente y las que se deban reglamentar acordes con la materia.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. JORNADA DE TRABAJO. La jornada laboral de los servidores públicos de la Contaduría General de la Nación-CGN, seguirá siendo entre 7:30 a.m. y 4:30 p.m. de lunes a viernes.

PARÁGRAFO PRIMERO. ATENCIÓN AL PÚBLICO. El horario de atención al público en la entidad seguirá siendo de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 4:00 p. m. en jornada continua.

PARÁGRAFO SEGUNDO. HORARIO DE ALMUERZO. Los servidores públicos de la U.A.E-CGN contarán con (1) una hora de almuerzo por turnos establecidos por los responsables de cada GIT, comprendidos entre las 12:00 meridiano y 1:00 p. m. y de la 1:00 p. m. a las 2:00 p.m.

ARTÍCULO SEGUNDO. JORNADA DE TRABAJO ESPECIAL. Las servidoras públicas al servicio de la U.A.E. Contaduría General de la Nación U.A.E-CGN, que sean Mujer Cabeza de Familia, acreditadas ante la entidad, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 2 de la Ley 82 de 1993, podrán optar por el horario de trabajo comprendido entre 8:00 a.m. y 4:00 p.m. de lunes a viernes, mediante escrito dirigido al Coordinador del GIT de Talento Humano que llevará el visto bueno de su jefe inmediato.

ARTÍCULO TERCERO. CONTROL DE HORARIO. Corresponderá a los Subcontadores, Secretario General y Coordinadores de cada GIT, el control del cumplimiento de la jornada laboral en cada una de sus jefaturas.

RECOMENDACIÓN

Realizar el análisis del impacto en el ciudadano, del cambio de atención a través del chat y establecer la pertinencia de actualizar el horario con base a lo establecido en la Resolución No. 186 de 2017, PARAGRAFO PRIMERO. ATENCION AL PUBLICO. En caso de determinar que este cambio de horario no sería pertinente, estudiar la posibilidad de actualizar la Resolución para especificar que este servicio tiene un horario diferente.

2.2 PROCEDIMIENTO PI-PRC15 MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE

El procedimiento PI-PRC15 Medición de Satisfacción del Cliente, tiene como objetivo "Establecer y mantener un instrumento con el cual se pueda evaluar y medir la percepción del ciudadano con respecto a los Servicios y Productos que presta la Contaduría General de la Nación", para verificar el alcance del mismo, durante el ejercicio de auditoría se realizaron pruebas, el resultado se expone a continuación:

Revisadas las actividades y controles relacionados en el procedimiento se estableció que la última medición realizada con corte a junio de 2024, correspondía a la llevada a cabo durante el segundo semestre de 2023.

Como resultado de la ejecución de las actividades y controles, la entidad envió la encuesta para medir la percepción del ciudadano con respecto a los servicios y productos que presta a 3655 usuarios estratégicos, de los cuales el 9% (327 usuarios) contestó. Comparado el nivel de participación de la vigencia 2023 con respecto a la 2022, se evidenció que para la última encuesta hubo una disminución de la participación de un 13%.

El informe donde se expuso el resultado de este ejercicio se encontró publicado en la página web de la entidad. <https://www.contaduria.gov.co/resultados-de-las-encuestas/>-

[/document library/wexBa9zAButQ/view file/6063762? com liferay document library web portlet DLPortlet INSTANCE wexBa9zAButQ redirect=https%3A%2F%2Fww.contaduria.gov.co%3A443%2Fresultados-de-las-encuestas%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_document_library_web_portlet_DLPortlet_INSTANCE_wexBa9zAButQ%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview.](https://www.contaduria.gov.co/document%20library/wexBa9zAButQ/view%20file/6063762?com%20liferay%20document%20library%20web%20portlet%20DLPortlet%20INSTANCE%20wexBa9zAButQ%26p%20p%20lifecycle%20D0%26p%20p%20state%20Dnormal%26p%20p%20mode%20Dview)

Del resultado del ejercicio, el GIT de Planeación concertó 3 planes de mejoramiento con las áreas misionales, el cual se encuentra publicado.

2.3 APLICABILIDAD DE LO ESTABLECIDO EN LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO, ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

2.3.1 ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La estrategia del servicio al ciudadano, para la vigencia 2024, se encuentra registrada en el documento denominado "ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO" y se encontró publicado en la página web de la Entidad, link <https://www.contaduria.gov.co/servicio-al-ciudadano>, en él se desarrollan 7 numerales (1. ASPECTOS GENERALES, 2. MARCO NORMATIVO, 3 CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO, 4. CANALES DE ATENCIÓN, 5. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN, 6. SERVICIOS EN LÍNEA y 7. ACTIVIDADES PARA MEJORA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA CGN).

Acorde al alcance establecido para efectos de la AIG, al documento Estrategia de Servicio al Ciudadano se le verificaron los numerales 2, 6 y 7. El contenido restante se evaluó en otros ítem de este documento, motivo por cual en este ítem no se revisaron. El resultado se expone a continuación:

- a. Verificada la normatividad relacionada en el documento, se evidenció que esta se encontraba vigente, los links de acceso conectaban con la norma referenciada.
- b. **Servicios en línea:** Los servicios que presta la Contaduría General de la Nación, para sus ciudadanos y usuarios están publicados en la página web:

<https://www.contaduria.gov.co/caracterizacion-de-los-servicios>, y no generan ningún costo. Se verifico el funcionamiento de cada uno de los links de los servicios que ofrece: están debidamente publicados son de fácil acceso. Ver Tabla 1.

Tabla 1. Servicios en línea CGN

Servicios: 7
Verificados: 7

ESTATUS	SERVICIOS EN LINEA
<input checked="" type="checkbox"/>	1. Asistencia y apoyo técnico
<input checked="" type="checkbox"/>	2. Informacion Contable y financiera reportada por las entidades a la CGN
<input checked="" type="checkbox"/>	3. Certificaciones de Reporte de Información a la Contaduría General de la Nación (CGN)
<input checked="" type="checkbox"/>	4. Consulta de Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME)
<input checked="" type="checkbox"/>	5. Solicitud de asignación de Código Institucional en el Sistema CHIP
<input checked="" type="checkbox"/>	6. Emisión de conceptos y solución de Consultas
<input checked="" type="checkbox"/>	7. Consulta sobre normatividad contable pública

Fuente: <https://www.contaduria.gov.co/caracterizacion-de-los-servicios>

c. Verificadas las actividades para la mejora del servicio al ciudadano se evidenció que la entidad ha llevado a cabo las actividades propuestas. Ver cuadro 3.

Cuadro 3.

Verificación del cumplimiento de actividades para la mejora del servicio al ciudadano.

ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA	Observaciones CI
Con el fin de mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad se realizará monitoreo del acceso a la información.	Informe acceso a la información página web	GIT de apoyo Informático	Trimestralmente	El GIT de Apoyo Informático, realiza el seguimiento y presenta el resultado ante el Comité de Gestión y desempeño.
Seguimiento a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias publicado en la página web	Secretaria General	Trimestralmente	Realizado por la Secretaría General y publicado, trimestralmente en la página web de la entidad.
Con el fin de orientar sobre los productos y servicios que cuenta la entidad se realizarán sensibilizaciones mediante piezas gráficas	Piezas gráficas publicadas a través de los canales externos	GIT de Planeación Procesos misionales	Permanentemente	Se diseñan y socializan piezas gráficas las cuales se envían por correo masivo, ejemplo: 
Con el ánimo de identificar oportunidades de mejora, y conocer el grado de satisfacción de nuestros servicios y productos, la CGN realizará la encuesta de	Resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano publicada Acciones de mejora	GIT de Planeación Procesos misionales	II trimestre	Para la vigencia 2024, la encuesta se llevó a cabo en el tercer trimestre.
Actualización y difusión del protocolo de servicio al ciudadano	Publicación del protocolo de servicio al ciudadano a través de los canales de comunicación interno y externos de la CGN	GIT de Planeación	I trimestre	Protocolo actualizado y publicado en la página web de la entidad.
Elaboración de protocolo para abordar situaciones de difícil manejo.	Publicar en la página web el protocolo	GIT de Planeación	IV trimestre	Se incluyó en el contenido del protocolo.

Fuente: Documento Estrategia de servicio al ciudadano, verificación realizada por el GIT de Control Interno.

2.3.2 ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Con referencia a la racionalización de trámites para la vigencia 2024. La CGN publicó el 31 de enero en la página web, los tres (3) servicios registrados en el SUIIT "Consolidado de la estrategia de racionalización de trámites": 1. Consulta Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME); 2. Solicitud de asignación de Código Institucional en el Sistema CHIP; 3. Emisión y Solución de Consultas. A su vez incluyo las acciones de racionalización a desarrollar y plan de ejecución de los cuales es responsable el proceso de Gestión TICs. Con lo anterior dio cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites.

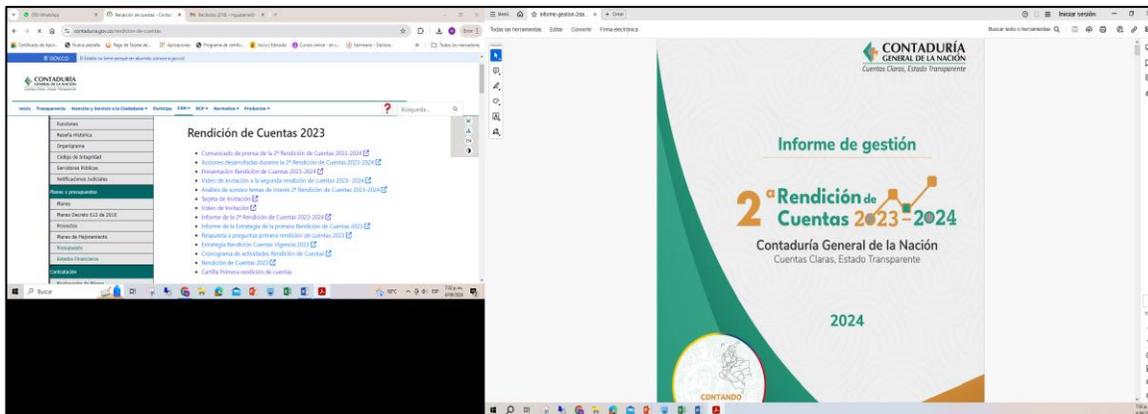
2.3.3 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL SOCIAL

El nivel de participación es la incidencia de los ciudadanos para conocer opiniones, vigilar, formular, ser informado acerca de políticas, planes, programas, proyectos, servicios, y trámites. Con base en lo anterior, para el desarrollo de la auditoria se verificó: (a) Vigencia de la normatividad y los numerales (b) 8. Acciones de participación y (c) 9. Control social, de los cuales se pudo constatar lo siguiente:

- a. El marco normativo relacionado, se encuentra vigente.
- b. Acciones participación: el documento relaciona 35 acciones participativas catalogadas según el ciclo de gestión pública en las que participan (4 en diagnóstico participativo, 3 en formulación participativa, 13 en implementación participativa y 15 en seguimiento y evaluación). Acorde a lo estipulado en las Actas del Comité de Gestión y Desempeño, cuyo original reposa en la dependencia del GIT de Planeación, se evidenció que la CGN ha venido llevando a cabo las acciones planeadas por el I Semestre 2024.
- c. Control social a lo público: Cualquier ciudadano puede ejercer control social de las cuentas públicas del Estado colombiano, es así que, para ello, la Contaduría General de la Nación cumplió con: La 2ª Audiencia Pública de Redención de Cuentas 2023 -2024 y publicación como se informa a continuación:
 - ✓ El 13 de agosto de 2024 de 10:00 a.m. a 12:00 a.m.; en la 2ª Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023-2024, la cual se llevó a cabo de manera presencial en la Universidad Libre de Colombia sede Campus Bosque Popular en el auditorio del Bloque B. Este evento se transmitió a través de las redes sociales de la entidad YouTube: CGNOficial, Facebook: Contaduría General de la Nación y X: Contaduría CGN.
 - ✓ También se verifico publicación, informe de gestión 2ª Redención de Cuentas 2023-2024, promoviendo "**cuentas claras, para un estado transparente**", Página web: <https://www.contaduria.gov.co/documents/d/guest/informe-gestion-2da-rendicion>, dando garantía y derecho a la ciudadanía a conocer los resultados de la gestión pública, así como su derecho a la participación

ciudadana, utilizando diferentes canales y medios en condiciones de igualdad, seguridad y consistencia.

Imagen 7
Redención de cuentas 2023 -2024



Fuente: página CGN <https://www.contaduria.gov.co/rendicion-de-cuentas>

2.3.4 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

La Contaduría General de la Nación, en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, presenta el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024", como se pudo verificar su publicación en la página web: <https://www.contaduria.gov.co/search?q=plan+anticorrupcion+y+atencion+al+ciudadano+2024>, ya que es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción

El plan en su metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes

- Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción. La entidad cumplió con revisión y/o ajustes a la política de administración del riesgo, actualización y publicación, primer cuatrimestre del 2024; mapa y plan de tratamiento riesgo de corrupción y de gestión en cada una de sus dependencias: planeación; comunicación pública; normalización; centralización; consolidación; gestión TICS; gestión administrativa; gestión financiera; gestión humana; gestión jurídica; control y evaluación. Como se puede verificar su publicación en la página web:

<https://www.contaduria.gov.co/search?q=mapa+de+riesgo>
<https://www.contaduria.gov.co/riesgos>

- Componente 2. Estrategia de Racionalización de Trámites

La política de racionalización de trámites pretende evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del estado haciendo uso de medios tecnológicos y de

comunicación, implicando disminución de costos, entre otros. Se puede verificar la elaboración de la Estrategia para vigencia 2024 en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y publicación en la página web de la Entidad así:

Imagen 8

Consolidada estrategia de racionalización de trámites vigencia 2024



Fecha generación : 2024-01-31

Nombre de la entidad:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CONTADURIA GENERAL DE	Orden:	NACIONAL
Sector administrativo:	HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	Año vigencia:	2024
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	BOGOTÁ		

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

Fuente: publicación página web CGN

- **Componente 3. Rendición de Cuentas – (Participación Ciudadana)**

Se destacan actividades de interacción a través de los espacios virtuales, como: ejecución de la audiencia pública de redención de cuentas; encuestas en la página web; informes de gestión y actualizados portales web; concurso interno redención de cuentas 2023-2024; comunicados de prensa; redes sociales; espacios de participación ciudadana en forma virtual y publicados en la página web de la Entidad.

- **Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – (Servicio al Ciudadano)**

La CGN, ha cumplido con la actualización y publicación en la página web para la vigencia 2024 en lo referente: Estrategia de servicio al ciudadano; Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública y control social; actualización y socialización del Protocolo del servicio al ciudadano; Carta del trato digno; canales de atención; recepción y trámites de PQRSD; aplicación de una encuesta de medición satisfacción del ciudadano frente a los servicios y productos que ofrece la CGN a los usuarios servidores públicos; contratistas y ciudadanos.

- **Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Dando cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 artículo 9, "Sin perjuicio a lo establecido en el presente artículo, los sujetos obligados deberán observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea, o la que haga sus veces, en cuanto a la publicación y divulgación de la información." En la página web de la entidad: <https://www.contaduria.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica> se cuenta acceso la información pública buscando que esta

sea cada vez más expedita, clara, revisada, actualizada y eficiente para los ciudadanos, con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.

Se ingresó a página de la CGN y se observó que en el menú esta la pestaña de "transparencia", con una lista desplegable a las cuales se puedo acceder así:

- 📁 1. Información de la Entidad.
- 📁 2. Normatividad.
- 📁 3. Contratación.
- 📁 4. Planeación, Presupuestos e informes.
- 📁 5. Trámites.
- 📁 6. Participa.
- 📁 7. Datos abiertos.
- 📁 8. Información Específica para grupo De Interés.
- 📁 9. Obligación de reporte de información.
- 📁 Publicación Declaración de Bienes y Rentas - Ley 2013 de 2019.

- Componente 6. Iniciativas Adicionales

Se programan actividades referentes a los componentes del Código de Integridad; Conflicto de interés; Lenguaje claro.

2.3.5 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

La CGN está comprometida en reconocer los derechos ciudadanos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano o usuarios, por lo cual los servidores y colaboradores públicos deben

- **ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

Se dan los lineamientos de comportamiento y atención que deben cumplir los servidores y colaboradores públicos como respeto y amabilidad; eficacia y eficiencia; transparencia; empatía; inclusión; calidad; oportunidad al interactuar con los ciudadanos. Se pudo verificar en la auditoria la atención y amabilidad por parte de los servidores públicos a los ciudadanos en las llamadas telefónicas que se realizaron a las diferentes dependencias como se relacionó, cuadro 1 resultado comunicación extensiones relacionadas directorio de las Dependencias.

- **CANALES DE SERVICIO**

En la auditoría realizada al FORMATO PI-PRC24, Servicio al Ciudadano se verificó los canales de servicio de la CGN: canal presencial, canal escrito, canal telefónico y canal virtual.

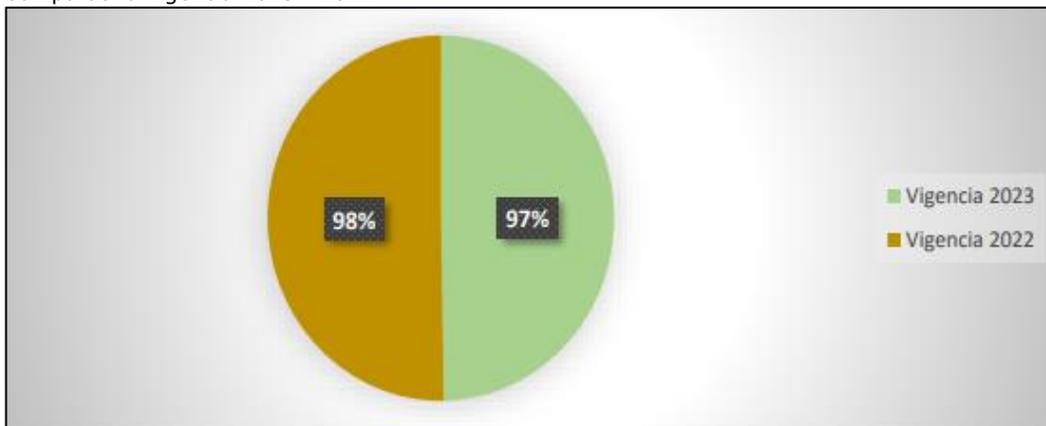
- **RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO**

La CGN realizó la encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano, a través de un formulario de Google forms, con el fin de determinar la percepción que tienen los

grupos de valor respecto a la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. A fin de dar cumplimiento a lo anterior el Proceso de Planeación Integral implementó un procedimiento denominado **Medición Satisfacción del Ciudadano – PI-PRC15**, el cual fue auditado al inicio del informe. Encuesta anual la cual se pudo consultar su publicación en la lista desplegable página web de la entidad:

<https://www.contaduria.gov.co/resultados-de-las-encuestas>

Gráfico 1
Comparativa vigencia 2023 - 2022



Fuente: Encuesta Satisfacción Servicio al Ciudadano 2023 (CGN, 2023)

Como se observa en el gráfico 1, en lo referente al grado de insatisfacción de los usuarios estratégicos con respecto a los servicios y productos que ofrece la CGN, se detectó un incremento del 1 % ya que del 2 % de insatisfacción registrado en 2022, se pasó al 3 % en el año 2023. (información publicada Informe de gestión 2ª redención de Cuentas 2023-2024).

2.3.6 CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Se verificó el cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el reconocimiento y garantía de los **derechos** constitucionales y legales de todos los ciudadanos así:

- ✓ Los ciudadanos, servidores públicos y contratistas son tratados con respeto y dignidad, dentro y fuera de las instalaciones de la CGN.
- ✓ Los ciudadanos pueden presentar peticiones en cualquier modalidad por medio de los diferentes canales de comunicación que ofrece la entidad.
- ✓ La CGN, mediante sus productos, servicios, publicados en su página web, ofrece información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- ✓ Suministra información solicitada de registros y archivos referente a la CGN, a menos que exista reserva legal.
- ✓ Da respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, como se pudo verificar en el resultado de la encuesta anual publicada por la vigencia 2023.

- ✓ Da prioridad a personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas indefensas o en estado de debilidad.
- ✓ Mediante, protocolos, procedimientos, y controles establecidos por la entidad exige el cumplimiento de las responsabilidades a los servidores públicos y a sus colaboradores que cumplan funciones administrativas.
- ✓ En actuaciones administrativas, formula documentos o elementos de prueba para que sean valorados por las autoridades al momento de decidir.
- ✓ Cualquier otro que reconozca la Constitución Política y las leyes.

Se audito el link de acceso y fecha de actualización 28 de junio del 2024. En la página web de la CGN, en la pestaña Atención y Servicio a la Ciudadanía, lista desplegable: <https://www.contaduria.gov.co/canales-de-atencion-al-ciudadano>

2.4 EFECTIVIDAD PLAN DE MEJORAMIENTO 2023

Como resultado de la auditoría realizada en la vigencia 2023, se concertaron dos planes de mejoramiento, uno con el proceso de Gestión de Recursos Financieros y el otro con el proceso de Gestión TICs. Verificada la efectividad de las acciones se evidenció que el proceso de Gestión TICs, no ha dado cierre a la acción concertada.