



**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA:  
20/02/2013

VERSIÓN  
01

### 1. INFORMACIÓN BASICA AUDITORIA

CÓDIGO DE AUDITORÍA:	AC-03-14	TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría interna al SIGER
FECHA DE INFORME:	21 de marzo de 2014	PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:	Proceso de Atención al Ciudadano
FECHA DE AUDITORÍA:	17 – 21 de marzo de 2014	AUDITORES:	Edgar Gerardo Vasquez Molano Claudia Ximena Abella Fernandez

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar el proceso de Atención al ciudadano, para verificar el cumplimiento de los requisitos especificados en la norma NTC GP 1000:2009, Modelo Estándar de Control Interno MECI, así como la normatividad vigente y los procedimientos establecidos para el proceso.

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Área responsable: Atención al ciudadano, se auditará este proceso durante el período comprendido entre el 17/03/2014 y el 21/03/2014, para esta auditoría se tendrá en cuenta la información publicada en el SIGER a la fecha de la auditoría. Verificación del cumplimiento y conocimiento de la caracterización, manual, instructivo, guías, formatos y demás documentos necesarios y procedimientos existentes.

### 4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Evaluar el cumplimiento de la normatividad definida en el norma grama del proceso, bajo la norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009. Igualmente son criterios de auditoría la caracterización del proceso y demás documentos como (procedimientos, instructivos, manuales y documentos externos).

### 5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Se da inicio a la auditoría el lunes 17 de marzo de 2014 entre 9:00 am.

Se desarrolla la auditoría de acuerdo con la Lista de verificación previamente elaborada.

En cuanto a la misión, visión y objetivos estratégicos de la Entidad el proceso de atención al ciudadano demuestra conocimiento y apropiación. El proceso manifiesta que las actividades que se desarrollan aplican al logro de los tres objetivos establecidos en la Entidad. La misión, visión y objetivos estratégicos se encuentran disponibles en almanaques, carteleras, página web en reuniones y otro tipo de actividades de socialización.

Con respecto al conocimiento del SIGER, los auditados responden acertadamente sobre que es el SIGER que lo compone, conoce el mapa de procesos, saben cuál es el beneficio del Sistema, igualmente saben dónde se encuentra publicada la documentación del mismo, sin embargo no conocen la política del SIGER.

 <b>ACR</b> Agencia Colombiana para la Reintegración	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>		
		CÓDIGO: EM-F-03	
		FECHA: 20/02/2013	VERSIÓN 01

Sobre cómo se realiza la planeación del proceso, hay un conocimiento sobre el Plan sectorial, y la elaboración del Plan estratégico y plan de acción institucional, así como el plan operativo del proceso, estrategia de participación ciudadana y Plan anticorrupción.

Con respecto al mapa de riesgos, el proceso definió dos riesgos pero a la fecha no se evidencia la implementación de las acciones correspondientes, pero se encuentran en los tiempos definidos.

No se tiene apropiado el "Código de buen gobierno".

Se tienen identificados los requisitos del servicio, estos se encuentran en la resolución 754 de 2014 y en el decreto 1391 de 2011, igualmente los requisitos para el acceso a los beneficios están definidos en los trámites que se encuentran registrados en el SUIIT - DAFP (Sistema único de información de trámites) son 6 trámites en total. El primer día de auditoria se evidenció el registro de seis (6) trámites en el aplicativo SUIIT, al revisar el martes 18 de marzo de 2014 solo se encontraban cuatro (4) trámites publicados y el miércoles 19 de marzo de 2014 habían solo tres (3) trámites registrados. Actualmente solo hay tres (3) trámites publicados en el SUIIT - DAFP (La coordinadora del Grupo de atención al ciudadano expresa que el aplicativo de trámites del SUIIT, está presentando fallas y se realizarán las consultas y ajustes necesarios ante el DAFP).

La Entidad ha dado a conocer a los clientes las especificaciones del servicio por diferentes medios: página web (normatividad publicada), Grupos territoriales por medio de la información entregada a través de los Asistentes de atención, Call center resolviendo las inquietudes, redes sociales y trámites publicados en el SUIIT.

El grupo de atención al ciudadano ha liderado y participado en actividades de participación ciudadana, tales como: 6 ferias de servicios, con la participación de un total de 200 personas, realizó un foro virtual para personas en proceso de reintegración, contratistas y ciudadanos sobre el tema "Como aporta la reintegración a la construcción de paz", con la participación de 37 personas.

Se tienen establecidos y definidos en el Manual del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias los canales de comunicación con el cliente: Canal presencial (grupos territoriales) - Asistente de atención, Telefónico, Virtual (WEB, redes sociales y correo electrónico) y escrito (buzón de sugerencias y SIGOB).

El proceso de Atención al Ciudadano tiene establecido el documento de Metodología para la medición de la satisfacción de las personas en proceso de reintegración y partes interesadas y de acuerdo con lo definido en el mismo se han realizado: una encuesta de percepción y satisfacción a funcionarios, una encuesta de percepción y satisfacción a ciudadano y un trabajo de percepción y satisfacción por grupos focales con Personas en proceso de reintegración (31) en total, el resultado de esta información es actualmente un insumo para implementar mejoras al proceso de implementación para la reintegración.

Se continuó con la auditoría el miércoles 19 de marzo de 2014 de 9:00 am a 11:30 am.

Con respecto a la implementación del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias el grupo de atención al ciudadano ha implementado acciones tales como: diseño e implementación del módulo de PQRS-D de la página web de la Entidad, parametrización del módulo de PQRS-D del Sistema de Información para la Reintegración, se realizó una capacitación a los asistentes de atención para el tratamiento de las PQRS-D, igualmente se elaboró una matriz de seguimiento a PQRS-D que se envía semanalmente a todos los Grupos territoriales como apoyo a la oportuna respuesta de las PQRS-D que están a su cargo.



ACR  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA:  
20/02/2013

VERSIÓN  
01

### 6. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

1. Se evidenció que los auditados demuestran conocimiento y apropiación del SIGER, así como apropiación y compromiso con el cumplimiento de los lineamientos que se han establecido al respecto.
2. Se evidenció compromiso con el cumplimiento de las funciones propias del proceso de Atención al Ciudadano lo cual se demuestra con la implementación de las estrategias (capacitación a asistentes de atención, realización de actividades de participación ciudadana como foro y chat, mejoramiento al Sistema de PQRS-D, proyecto de capacitación tecnológica orientada a personas en proceso de reintegración, participación en ferias de servicio) que dan cumplimiento a las metas establecidas en las herramientas de planeación.
3. Se está incumpliendo lo definido en la caracterización del proceso "Definir y articular con las otras dependencias, la implementación de la Estrategia de participación ciudadana".
4. No se evidencia la identificación de los requisitos y expectativas de los clientes – NTC GP 1000:2009 numeral 7.2 - 7.2.1 literales a), b) y d).
5. Se evidencia incumplimiento a lo establecido en el Manual del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias en los siguientes aspectos – incumplimiento al numeral 4.2.3 Control de documentos NTC GP 1000:2009.

Se pudo establecer que no se está dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.1.4 del Manual de PQRS-D, el cual establece "Registro: El operador del Call center debe recibir la PQRS-D del ciudadano y registrar el caso en el portal WEB por la opción "Quejas y Denuncias" para el caso de ciudadanía en general".

El instructivo para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejoras mencionado en el manual del sistema de PQRS-D no se encuentra en el SIGER así como tampoco se pudo evidenciar su elaboración. (4.2.3 Control de documentos NTC GP 1000:2009).

Se observó que los informes periódicos de seguimiento y evaluación de PQRS-D, no se encuentran estructurados de manera estándar ni unificados de acuerdo a los que establece el Manual del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el numeral 5.3.1. "Requisitos mínimos del informe", caso: Informe SIGOB no contiene los siguientes campos obligatorios: canal, Análisis y definición de posibles causas, Estado y Tiempo promedio de respuesta.

### 7. OBSERVACIONES

Se evidenció que una de las actividades del plan operativo es "Entrenamiento en TIC" y la meta para la vigencia 2014 es 2000 personas en proceso de reintegración, sin embargo en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano la misma actividad tiene como meta 100 personas en proceso de reintegración.

Se observó que el proceso de atención al ciudadano no ha desarrollado acciones para comunicar a los usuarios el cambio en la denominación de los anteriores Centros de Servicios, se expresa que institucionalmente no se tiene claridad sobre la nueva denominación y que se debe dar un mensaje claro primero al interior de la Entidad para proceder con la difusión oficial.

Se observó que la Entidad cuenta con seis (6) trámites definidos y registrados en el SUI, al respecto el 17 de marzo se realizó revisión en la página del SUI y se encontraron seis (6) trámites publicados, el martes 18 de marzo de 2014 se revisó nuevamente la página del SUI y solo se encontraban cuatro (4) trámites publicados

 <b>ACR</b> Agencia Colombiana para la Reintegración	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>		
		CÓDIGO: EM-F-03	
		FECHA: 20/02/2013	VERSIÓN 01

y el 19 de marzo nuevamente se realizó revisión y solo habían tres (3) trámites publicados, razón por la cual se debe realizar revisión y verificación ante el DAFP sobre el tema.

El equipo auditor observa que la Entidad debe evaluar las condiciones del ambiente de trabajo y su infraestructura ya que en el caso específico del proceso auditado se expresó que el ambiente de trabajo no es el más propicio debido a las condiciones de ruido y ubicación, recomienda que las dependencias en general, sean ubicadas teniendo en cuenta las dinámicas propias de sus funciones dado que en algunos casos se requiere espacios más independientes.

## 8. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar en todos los Grupos territoriales y puntos de atención, el aplicativo SIGOB.

Se recomienda que la ventanilla única de atención se administre por el grupo de Atención al Ciudadano.

Se recomienda para tener una mayor efectividad en los informes que se generan desde el aplicativo SIGOB se actualice la versión y se adapte su parametrización a las necesidades de la entidad, así como adquirir el módulo de reportes ya que en este momento es muy limitada su utilización.

Se recomienda firmar un convenio con los administradores del SIGOB para hacer uso de todas las herramientas necesarias para un mejor funcionamiento del proceso al interior de la entidad.

Se recomienda que los informes semestrales de PQRS-D se visibilicen más en la página WEB de la entidad. Se recomienda fortalecer y mantener una comunicación más asertiva entre el grupo de Atención al Ciudadano y el grupo de gestión documental en cuanto a la información que se genera desde el aplicativo SIGOB, para optimizar el funcionamiento del Sistema de PQRS-D.

Se recomienda a la Entidad, fortalecer la sensibilización sobre la política del SIGER y otros documentos del Direccionamiento estratégico tales como el Código de Buen Gobierno.

Se recomienda comenzar con la implementación de las acciones definidas en el mapa de riesgos, con el fin de garantizar la oportunidad de las mismas.

Se evidencia la necesidad institucional de definir formalmente un responsable para el tema de Participación ciudadana, dado que el Grupo de atención al ciudadano ha venido desarrollando actividades como la definición de la Estrategia de participación ciudadana conjuntamente con la oficina asesora de planeación, pero expresan que no cuentan con el personal suficiente para asumir el liderazgo de la estrategia.

Se recomienda establecer un documento de elaboración periódica que contenga las acciones que se implementan a partir del resultado de la medición de satisfacción de las personas en proceso de reintegración y partes interesadas, este documento debe reflejar la articulación entre el proceso de Atención al ciudadano y los demás procesos que requieran establecer acciones a partir de los resultados consolidados en los correspondientes informes.

Se recomienda establecer un día a la semana fijo para el envío a los Grupos territoriales, de la matriz de seguimiento a PQRS-D, esto facilita la apropiación y eficiencia del objetivo de la herramienta.



**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA:  
20/02/2013

VERSIÓN  
01

Se recomienda realizar un plan de capacitación para la implementación del Manual del Sistema de PQRS-D, para que todos los colaboradores que tienen roles en el mismo conozcan y apropien sus funciones.

Se recomienda revisar el Manual del Sistema de PQRS-D para evaluar la pertinencia o no de las políticas de operación, establecidas en este documento.

### 9. CONCLUSIONES

Se resalta la disposición, responsabilidad y compromiso del equipo auditado en cabeza del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, que se evidenció en el cumplimiento de los horarios establecidos y la magnífica colaboración que permitió que la auditoría se desarrollara exitosamente.

La auditoría realizada exhorta al responsable del proceso a realizar los planes de mejoramiento a que haya lugar y dar cumplimiento a lo establecido en los criterios de auditoría.

### 10. ANEXOS

AC-C-01 Caracterización Atención al Ciudadano V2, donde se evidencia que el alcance del proceso incluye la implementación de la estrategia de participación ciudadana.

Registros de PQRS-D en página web.

Plan operativo del proceso 2014

Plan anticorrupción 2014

Informe final PQRS-D (segundo semestre) vigencia 2013

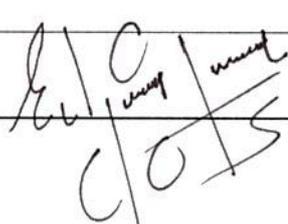
Informe encuesta ciudadanos

Informe encuesta funcionarios

Resultado encuesta PPR

Resultado grupos focales

Documento política de participación 2013

Nombre Auditor Líder:	Edgar Gerardo Vasquez Molano	Nombre Jefe Dependencia/ Proceso Auditado:	Patricia Ochoa Restrepo
Firma Auditor Líder:		Firma Auditado:	

