INFORME DE AUDITORÍA

Código de auditoria: AUD-1534

Fecha: **Inicio** 2015-10-19 **Final** 2015-10-27

Fecha del informe: 2015-11-05

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	Atención al Ciudadano	PATRICIA OCHOA RESTREPO

OBJETIVO

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.

ALCANCE

Área responsable: Atención al ciudadano, se auditará este proceso durante el período comprendido entre el 01/04/2014 y el 30/09/2015, 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.

CRITERIOS

Evaluar el cumplimiento de la normatividad definida en el normograma del proceso (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos) y demás normatividad vigente, 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).

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

EDGAR GERARDO VASQUEZ MOLANO

EQUIPO AUDITOR

GLORIA AIDE GONZALEZ ALMARIO *

HALLAZGOS

1 Tipo Hallazgo: No conformidad

Descripción: Verificada la página web en el módulo de atención a la ciudadanía, se evidenció que el manual de PQRSD se encuentra desactualizado, toda vez que contiene la Versión 1 del 13 de Septiembre de 2013 y a la fecha este proceso cuenta con versión 2 de Marzo de 2015, incumpliendo el Numeral 4.2.3 de control documental de la NTCGP:1000 literal c que enuncia “asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.”

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

2	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Realizada la comparacion entre el informe y la base de datos de las PQRSD del tercer y cuarto trimestre de 2014, se evidenció que existen diferencias en la totalidad de PQRSD recibidas por cada canal de atención en dicho periodo en ambos documentos, toda vez que en el informe del tercer trimestre las PQRSD recibidas por canal suman 17.684 y en la base de datos de Excel suman 17.644, es decir se presentan 40 casos más en el informe y en el cuarto trimestre las PQRSD recibidas por canal suman 14.430 y en la base de datos de Excel suman 14.443, es decir se presentan 13 PQRSD menos en el informe, incumpliendo el numeral 7,1 literal d y numeral 4,2,4 de control de registro de la NTCGP:1000
3	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	En muestra aleatoria realizada por esta auditoría a la base de datos de PQRSD suministrada por atención al ciudadano del tercer trimestre de 2015, se evidenció que se registró una PQRSD (JEISSON ESTEBAN PEREZ RAMOS) por canal de atención virtual y verificado el SIR ésta se realizó a través del canal telefónico, incumpliendo la NTCGP:1000 numeral 4.2.4 control de registros
4	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Revisada la base de control del correo Institucional de AtencionACR se evidenció que no se remitió a gestion documental el derecho de petición de la Sra. Ana francisca Uribe cárdenas recibido el 4 de noviembre de 2014, incumpliendo el Manual de PQRSD numeral 5.1.2 que enuncia que: “Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional Atencionacr@acr.gov.co son monitoreadas por el colaborador designado por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, quien las revisa diariamente y determina si son de competencia de la ACR, en caso de serlo remite el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente al Grupo de Gestión Documental para su registro en el SIGOB y a la dependencia que tiene la competencia para dar respuesta y así mismo, envía al peticionario mensaje de recibo, informando el trámite, dependencia o centro de servicios responsable de este trámite especificando los términos de Ley. NOTA: Si la PQRS-D no es competencia de la entidad, el colaborador que la reciba por cualquiera de los canales virtuales establecidos y definidos en este manual, debe remitirla al Grupo de Gestión Documental dar traslado de la PQRS-D a la Entidad competente e informar al peticionario (por el mismo medio de recepción) sobre el trámite realizado.”
5	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Revisada la carpeta de acta de buzón de sugerencias del año 2014, se evidenció que las PQRSD registradas en acta, no se encuentran en el formato establecido incumpliendo el manual de PQRSD V1 vigente para el año 2014, numeral 5.1.1 que establece: “Una vez abierto el buzón y contabilizadas las PQRS-D, se debe diligenciar el formato de acta de reunión, código AF-F-02, V01”
6	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	En entrevista realizada a la encargada del proceso de atención al ciudadano sobre el plan de mejoramiento al sistema de PQRSD del primer semestre de 2015, se evidenció que no se están formulando planes de mejoramiento al sistema de PQRSD incumpliendo con lo estipulado en el manual de PQRSD numeral 5.3.1 “una vez identificadas las causas generadoras de las PQRSD en la entidad, el grupo de atención al ciudadano es responsable de la elaboración de un plan de mejoramiento al sistema de PQRSD, cuyas acciones deben ser definidas en coordinación con los jefes de dependencia y/o coordinadores de GT/PA, y deben estar orientadas al incremento de la satisfacción

		de los ciudadanos”
7	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Se evidenció que no hay plan de mejoramiento al sistema de PQRSD formulado, por ende no hay seguimiento bimestral a la implementación de las acciones definidas en el plan de mejora del sistema de PQRSD, incumpliendo el manual de PQRSD numeral 5.3.3 “seguimiento al plan de mejoramiento: el coordinador del grupo de atención al ciudadano debe verificar bimestralmente la implementación de las acciones definidas en los planes de mejora, según las fechas y metas acordadas en los mismos.”
8	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Verificado el Normograma del proceso de atención al ciudadano se evidenció que se encuentra desactualizado, toda vez que no contempla la ley 1755 del 30 de Junio de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo incumpliendo el numeral 4.2.3 control de documentos de la NCTGP:1000 literal B que enuncia, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

DESARROLLO

El día martes 20 de octubre a las 8:30 AM, se realiza apertura de auditoria de Calidad al proceso de atención al ciudadano, con la Dra. Maria Asseneth Duran, encargada del proceso, toda vez que la Dra. Patricia Ochoa jefe del proceso se encuentra fuera del país.

Se da lectura del plan de auditoria donde la Dra. Maria Asseneth está de acuerdo con el mismo, posteriormente se continua con la lista de chequeo y preguntas al dueño del proceso:

Lista de chequeo:

Normograma.

1. En donde se encuentra publicado El normograma del proceso de atención al ciudadano?

Rta: En la página web de la entidad módulo SIGER, dentro del proceso de apoyo se encuentra el proceso de atención al ciudadano y dentro de manuales y procedimientos se encuentra el normograma.

2. El normograma del proceso de Atencion al ciudadano se encuentra actualizado?

Rta: hace falta la inclusión de la última ley de Petición. Ley 1755 de junio de 2015.

No Conformidad: Verificado el Normograma del proceso de atención al ciudadano se evidenció que se encuentra

desactualizado, toda vez que no contempla la ley 1755 del 30 de Junio de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye le código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo incumpliendo el numeral 4.2.3 control de documentos de la NCTGP:1000 literal B que enuncia, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

Manual de PQRSD

3. Cuantas PQRSD se presentaron durante el tercer y cuarto trimestre de 2014 por cada uno de los canales: Escrito, Virtual, Presencial y Telefónico.

v. Rta: se evidencia base de datos en Excel y el informe de PQRSD del tercer trimestre de 2014 publicado en la Página web de la ACR, donde se encuentra la siguiente información de PQRSD por cada canal. En total 17.644 PQRSD

Escrito: total de 2.348 - contestadas Oportunamente 2336 y 12 extemporáneas
Virtual: total 187 – contestadas oportunamente 181 y 6 extemporáneas
Presencial: total 5116 – contestadas oportunamente 5112 y 4 extemporáneas
Telefónico: total 10.004 – contestadas oportunamente 9982 y 22 extemporáneas
Buzón: 29 contestadas oportunamente.

No Conformidad: Revisado el informe y la base de datos de las PQRSD del tercer trimestre de 2014, se evidenció que existen diferencias en la totalidad de PQRSD recibidas por cada canal de atención en dicho periodo en ambos documentos, toda vez que en el informe suman 17.684 y en la base de datos de Excel suman 17.644, es decir se presentan 40 casos más en el informe, incumpliendo el numeral 7,1 literal d y numeral 4,2,4 de control de registro de la NTCGP:1000

Observación: revisados los informes trimestrales de PQRSD del año 2014, publicados en la página web de la ACR, se observó que el módulo de PQRSD en el SIR se encuentra denominado como SQR.

v. Se evidencia base de datos en Excel y el informe de PQRSD del cuarto trimestre de 2014 publicado en la página web de la entidad, donde se encuentra la siguiente información de PQRSD por cada canal. En total 14.443 PQRSD.

Escrito: total 2.011 - 1.999 contestadas oportunas y 12 extemporáneas
Virtual: total 448 - 440 contestadas oportunamente y 8 extemporáneas
Presencial: total 3.061 - 3.051 contestadas oportunamente y 10 extemporáneas.
Telefónico: total 8.881 – 8.878 contestadas oportunamente y 3 extemporáneas
Buzón: total 29 - 28 contestadas oportunamente y 1 extemporánea

No Conformidad: Revisado el informe y la base de datos de las PQRSD del cuarto trimestre de 2014, se evidenció que existen diferencias en la totalidad de PQRSD recibidas por cada canal de atención en dicho periodo en ambos documentos, toda vez que en el informe suman 14.430 y en la base de datos de Excel suman 14.443, es decir se presentan 13 PQRSD menos en el informe, incumpliendo el numeral 7,1 literal d y numeral 4,2,4 de control de registro de la NTCGP:1000.

4. Cuantas PQRSD se presentaron durante el tercer trimestre de 2015 por cada uno de los canales: Escrito, Virtual, Presencial y Telefónico.

Rta: se evidencia base de datos en Excel y el informe de PQRSD del tercer trimestre de 2015 publicado en la Página web de la ACR, donde se encuentra la siguiente información de PQRSD por cada canal. En total 7.957 PQRSD

Escrito: total 689 - 623 contestadas oportunas y 66 extemporáneas
Virtual: total 201 – 192 contestadas oportunamente 9 extemporáneas
presencial: total 1510 - 1500 contestadas oportunamente y 10 extemporáneas
telefónico: total 5556 - 5536 contestadas oportunamente y 20 extemporáneas
Buzón: total 1 - 1 contestada oportunamente y es una petición

Petición: 7824 – 7758 oportuna y 66 extemporáneas
Queja: 23 a tiempo
Reclamo: 46 – 43 a tiempo 3 fuera
Ley 1424 : 64 – 28 tiempo y 36 fuera
Solicitud: 0
Denuncia: 0

Observación: revisado el informe y la base de datos de las PQRSD del tercer trimestre de 2015, se observó que no se especifica la cantidad (numero) de PQRSD ingresada por cada canal de atención.

No Conformidad: en muestra aleatoria realizada por esta auditoría a la base de datos de PQRSD suministrada por atención al ciudadano del tercer trimestre de 2015, se evidenció que se registró una PQRSD (JEISSON ESTEBAN PEREZ RAMOS) por canal de atención virtual y verificado el SIR ésta se realizó a través del canal telefónico, incumpliendo la NTCGP:1000 numeral 4.2.4 control de registros

5. Quién es el encargado en el grupo de atención al ciudadano de recibir las PQRSD por Correo institucional? y ¿se cumple el tiempo de transmitirla el mismo día o a primera hora el día hábil siguiente a gestión documental para su registro en SIGOB?

Rta. El encargado de recibir las PQRSD por correo institucional AtencionACR es Néstor Andres Velandia Cardozo.
Se toma una muestra en forma aleatoria de las PQRSD recibidas mediante el correo institucional AtencionACR:

a. PQRSD recibida el 17 de septiembre con asunto “PORTAFOLIO DE SERVICIOS” por el Sr. Yomar Díaz Gerente de ADM REPARACIONES S.A.S la cual fue remitida por Néstor Andres Velandia Cardozo el mismo día 17 de septiembre de 2015 a Gestión Documental y fue radicado el 18 de septiembre de la presente anualidad mediante EXT15-012501
b. Derecho de petición realizado el 4 de noviembre de 2014 por la Sra. Ana francisca Uribe cárdenas mediante correo institucional atención ACR, no se evidencia correo de remisión a gestión documental.

No Conformidad: revisada la base de control del correo Institucional de AtencionACR se evidenció que no se remitió el derecho de petición de la Sra. Ana francisca Uribe cárdenas a Gestión documental, incumpliendo el Manual de PQRSD numeral 5.1.2 que enuncia que: “*Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional Atencionacr@acr.gov.co son monitoreadas por el colaborador designado por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, quien las revisa diariamente y determina si son de competencia de la ACR, en caso de serlo remite el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente al Grupo de Gestión Documental para su registro en el SIGOB y a la dependencia*

que tiene la competencia para dar respuesta y así mismo, envía al peticionario mensaje de recibo, informando el trámite, dependencia o centro de servicios responsable de este trámite especificando los términos de Ley.
NOTA: Si la PQRS-D no es competencia de la entidad, el colaborador que la reciba por cualquiera de los canales virtuales establecidos y definidos en este manual, debe remitirla al Grupo de Gestión Documental dar traslado de la PQRS-D a la Entidad competente e informar al peticionario (por el mismo medio de recepción) sobre el trámite realizado."

6. Evidenciar las actas de reunión institucional de "apertura de buzón de opinión" donde se registran las PQRSD recibidas a través de este medio?

Conformidad: Revisada las carpetas de actas de buzón de sugerencias de 2014 y 2015 del proceso de atención al ciudadano, se pudo evidenciar que encuentra el registro de las PQRSD recibidas a través del buzón de opinión semanalmente, con las firmas establecidas.

No Conformidad: revisada la carpeta de acta de buzón de sugerencias del año 2014, se evidenció que las PQRSD registradas en acta, no se encuentran en el formato establecido incumpliendo el manual de PQRSD V1 vigente para el año 2014, numeral 5.1.1 que establece: "Una vez abierto el buzón y contabilizadas las PQRS-D, se debe diligenciar el formato de acta de reunión, código AF-F-02, V01"

7. Evidenciar semáforo de PQRSD de vencimiento para enviar el correo 5 días antes del vencimiento de términos de la misma para su respuesta, como lo indica el manual de PQRSD numeral 5.2 respuesta y cierre de las PQRSD

Conformidad: se evidencia el semáforo que implementan los delegados del grupo de atención al ciudadano para informar el vencimiento de PQRSD a los responsables.

8. Evidenciar el Plan de Mejoramiento al sistema de PQRSD del primer semestre de 2015 que debe formular el grupo de Atencion al Ciudadano conforme al numeral 5.3.1 del manual de PQRSD.

No Conformidad: de acuerdo a la respuesta generada por la encargada del proceso de atención al ciudadano se evidenció que semestralmente no se están formulando planes de mejoramiento incumpliendo con lo estipulado en el manual de PQRSD numeral 5.3.1 "una vez identificadas las causas generadoras de las PQRSD en la entidad, el grupo de atención al ciudadano es responsable de la elaboración de un plan de mejoramiento al sistema de PQRSD, cuyas acciones deben ser definidas en coordinación con los jefes de dependencia y/o coordinadores de GT/PA, y deben estar orientadas al incremento de la satisfacción de los ciudadanos"

9. Evidenciar el seguimiento bimestral que se realiza a los planes de mejoramiento al sistema de PQRSD.

No Conformidad: Se evidenció que no hay plan de mejoramiento al sistema de PQRSD formulado, por ende no hay seguimiento bimestral a la implementación de las acciones definidas en el plan de mejora del sistema de PQRSD, incumpliendo el manual de PQRSD numeral 5.3.3 "seguimiento al plan de mejoramiento: el coordinador del grupo de

atención al ciudadano debe verificar bimestralmente la implementación de las acciones definidas en los planes de mejora, según las fechas y metas acordadas en los mismos."

10. Actualización del Manual de PQRSD

No Conformidad: Verificada la página web en el módulo de atención a la ciudadanía, se evidenció que el manual de PQRSD se encuentra desactualizado, toda vez que contiene la Versión 1 del 13 de Septiembre de 2013 y a la fecha este proceso cuenta con versión 2 de Marzo de 2015, incumpliendo el Numeral 4.2.3 de control documental de la NTCGP:1000 literal c que enuncia "asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso".

OBSERVACIONES

revisado el informe y la base de datos de las PQRSD del tercer trimestre de 2015, se observó que no se especifica la cantidad (numero) de PQRSD ingresada por cada canal de atención.. Conforme a la auditoría de calidad practicada en marzo de 2014 al proceso de atención al ciudadano se evidencia el cumplimiento de las acciones correctivas planteadas en el plan de mejoramiento, cumpliendo con el numeral 8,5 de la NTCGP:1000 de mejora continua Revisado en POA 2015 de Atención al Ciudadano se observó el incumplimiento de metas programadas para el tercer trimestre de 20115 en cuanto a: Medición de satisfacción de PPR, Familia y ciudadanía frente a los servicios y atención ofrecidos por la entidad, toda vez que se tenían programado realizar 2 mediciones de satisfacción dentro del tercer trimestre de la anualidad y no se ejecutaron.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que en los momentos de ausencia (que no sean vacaciones) del jefe y/o dueño del proceso, se delegue formalmente el cargo al asesor correspondiente a través de documento (oficio) firmado por el supervisor correspondiente.

CONCLUSIONES

ANEXOS

Anexo: INFORME DE AUDITORIA FIRMADO ATENCION AL CIUDADANO.pdf

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"