

Código de auditoria: AUD-1621

Fecha: **Inicio** 2016-08-01 **Final** 2016-08-30

Fecha del informe: 2016-09-27

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

OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso de Gestión de Atención al Ciudadano, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009, Modelo Estándar de Control Interno MECI, así como la normatividad vigente y los procedimientos establecidos para el mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Comprende el periodo octubre 01 de 2015 a julio 31 de 2016.

CRITERIOS

Políticas, Procesos, Procedimientos, Normas Aplicables vigentes y requisitos del Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración. Normograma (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos), caracterización y demás documentos del proceso (procedimientos, instructivos, manuales, formatos y documentos externos), eficacia de los planes de mejoramiento finalizados, plan de acción y operativo, PQRSD, mapa de riesgos, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, tabla de retención documental, Ley 1712 de 2014 de Transparencia y decretos reglamentarios.

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

CHRISTIAN ANDRES DIAZ MEJIA

EQUIPO AUDITOR

PAULA ANDREA PINZON OSPINA

HALLAZGOS

1	Tipo	No conformidad
	Hallazgo:	
	Descripción:	Realizada la Auditoria del proceso de Atención al Ciudadano se identifica que el proceso no esta realizando el control de registros respectivo, evidenciado en los siguientes aspectos: 1. El Producto denominado Plan de Atención al Ciudadano no es el mismo que esta publicado en el SIGER, ya que se denomina Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 2. En el Mapa de Riesgos del proceso en la mayoría de acciones el responsable que aparece referenciado ya no hace parte del proceso de Atención al Ciudadano. 3. Diferencias en la información cuantitativa entre la Base de datos de Excel y los informes de PQRSD publicados en el SIGER, en las fechas de corte de la Auditoria para la vigencia

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



2016. 4. Los informes de PQRSD segun el Manual de Atencion al Ciudadano deben con una informacion minima la cual no se ve reflejada en los informes publicados en la Pagina WEB en su totalidad. 5. Los correos de Seguimiento a PQRSD segun el Manual de atencion al Ciudadano se deben hacer minimo con 5 dias de anticipacion, sin embargo se solicitaron las evidencias de los meses de junio y Marzo y no fue posible contar con la totalidad de los mismos. Todo lo anterior, Por lo anterior, se está incumpliendo la NTCGP:1000 numeral 4.2.4 Control de Registros.

2	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Realizada la Auditoria del proceso de Atencion al Ciudadano se identifica que el proceso no esta realizando el control de documentos respectivo, evidenciado que el NormogramaV3 el proceso de Atencion al Ciudadano se identifica que no se encuentra actualizado a la fecha del corte de la Auditoria.Por lo anterior, se está incumpliendo la NTCGP:1000 numeral 4.2.3 Control de Documentos.
3	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Realizada la Auditoria del proceso de Atencion al Ciudadano se identifica que el proceso no esta rcumpliendo con lo establecido en el Manual de Atencion al Ciudadano, evidenciado en un caso de PPR revisado aleatoriamente que a pesar de que se responde dentro de los tiempos de ley, no se cierra a tiempo en el sistema SIRy dejando el caso reportado como incumplido. Lo anterior incumpliendo lo establecido en el Manual de Manual de Atencion al Ciudadano numeral 5.2 Respuesta y Cierre a las PQRSD.

DESARROLLO

Lista de Chequeo:

PLANEAR

1. Auditoria a la Caracterización del proceso de Atención del Ciudadano

No conformidad: Se identifica en la caracterización del proceso de Atención al Ciudadano V4 que uno de los productos del Planear corresponde al "Plan de Atención del Ciudadano", sin embargo al solicitar la evidencia de este documento, la Líder del Proceso nos manifiesta que la información está contenido dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad que se ubica en la página web a través de la ruta:

<http://www.reintegracion.gov.co/es/agencia/Paginas/anticorrupcion.aspx>, donde nos manifiestan incluye los temas relacionados al Plan de atención al Ciudadano.

Revisado El plan publicado en la página Web de la Entidad se evidencio que el producto esta identificado con otro nombre diferente al de la caracterización del proceso de Atención al Ciudadano V4. Por lo anterior, se está incumpliendo la NTCGP:1000 numeral 4.2.4 control de registros.

2. Auditoria al Normograma Atención al Ciudadano v3

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

No Conformidad: Verificado el Normograma Atención al Ciudadano de V3 del SIGER del proceso de Atención al Ciudadano se evidenció que se encuentra desactualizado, toda vez que no contempla las normas relacionadas a continuación:

- No se evidencia el **Decreto 124 del 26 de enero de 2016**, por la cual sustituye el título 4 Art. 2.1.4.3 Estándares de la Entidades Públicas para las Entidades Públicas en la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- No se evidencia el **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016** "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"
- No se evidencia **Resolución 1356 de 24 de junio de 2016**, mediante la cual se modifica la resolución 754 de 2013, en lo correspondiente a las condiciones, características, montos, requisitos, obligaciones y límites para el otorgamiento de los beneficios socioeconómicos conforme al enfoque multidimensional de la ruta de reintegración y a los criterios que rigen el proceso de reintegración que diseña y ejecuta la agencia colombiana para la reintegración de personas y grupos alzados en armas.
- No se evidencia **Decreto 1081 de 2015**, "Por el cual establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión."
- No se evidencia **Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública**, por el cual se regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Lo anterior, Incumpliendo la NTCGP:1000 en el numeral 4.2.3 control de documentos.

La Líder del proceso a la fecha de la Auditoria nos manifiesta que actualmente ya tienen en proceso de aprobación y presenta la evidencia de la Versión 4 del Normograma de Atención del ciudadano donde se ve incluida la normatividad vigente a la fecha.

3. Mapa de Riesgos Atención al Ciudadano 2016

No Conformidad: Revisado los responsables de las acciones en el Mapa de Riesgos 2016 para los rangos de fecha de la Auditoria, se identificó que el funcionario responsable de la mayoría de acciones no hace parte del proceso de Atención al Ciudadano desde el día 01 de junio 2016, sin embargo, a la fecha de la revisión aun aparece como responsable de las mismas. Lo anterior, incumple la NTCGP:1000 numeral 4.2.4 control de registros.

Observación No. 1: Revisado el mapa de Riesgos de Atención al Ciudadano 2016 y revisados los soportes a las acciones descritas en el mismo, el equipo Auditor determino que una de las acciones la No.4, la cual hace referencia a Participar en el desarrollo de un repositorio único de información de PQRSD para la entidad, y de la cual la Líder del proceso nos aportó evidencias de las reuniones desarrolladas para avanzar en el tema en la vigencia 2015, reconoce que es una acción que no va a tener un resultado concreto, debido a las limitaciones tecnológicas que tiene la Entidad respecto a la finalización de la acción. Así las cosas, se sugiere actualizar el mapa de riesgos reflejando una acción que realmente pueda mitigar los riesgos asociados a la misma.

HACER

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

4. Diferencias en base de Excel de PQRSD Vs. Informes publicados en el SIGER:

- Diferencias encontradas 2ºsegundo trimestre 2016.

Según el Tipo de PQRSD;

TIPOLOGÍA	BASE EXCEL	INFORME SIGER	DIFERENCIA
Ley 1424	636	636	0
Petición	2170	2213	-43
Petición de información	3142	3142	0
Queja	24	24	0
Reclamo	58	55	3
Sugerencia	4	4	0
TOTAL 1º TRIMESTRE 2016	6032	6074	-42

- Diferencias encontradas 2º segundo trimestre 2016

Según el Canal de entrada de las PQRSD;

CANAL	BASE EXCEL	INFORME SIGER	DIFERENCIA
Buzón de sugerencias	1	1	0
Escrito	1899	1929	-30
Presencial	467	468	-1
Telefónico	3503	3503	0
Virtual	162	173	-11
TOTAL 1º TRIMESTRE 2016	6032	6074	-42

No conformidad: Revisada la Base de Datos PQRS de Excel de PQRSD suministrada por el proceso de Atención al

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

Ciudadano para el primer 1° Semestre de 2016, se evidenció diferencias encontradas en las cantidades de casos tanto en tipología como por canal de recepción de 42 Registros, frente a lo publicado en los informes del SIGER para el mismo periodo de tiempo. Lo anterior, Incumpliendo con la NTGCP 1000, en el numeral 4.2.4 Control de Registros.

5. Trazabilidad de casos de PQRSD:

Se seleccionan aleatoriamente tres (3) casos sobre la Base de Datos PQRS de Excel 2016, identificando lo relacionado a continuación:

No conformidad: De manera aleatoria, se solicita la verificación de la traza correspondiente a los casos No. 940 de la ciudadana Daniela Villareal de fecha 16 de junio de 2016, la cual evidenciamos se encuentra duplicada en la base de Excel de PQRSD, cada una con oportunidad en su trámite diferente respecto al cumplimiento en la respuesta. Lo anterior, Incumpliendo con la NTGCP 1000, en el numeral 4.2.4 Control de Registros.

- Respecto el Reclamo No. 1028 del PPR Arley Cano Guatiqui, de fecha 20 de Mayo de 2016 respecto a la inconformidad en la respuesta de una PQRSD relacionada inicialmente con un desembolso BIE, el cual se pudo determinar que la trazabilidad cumplía con los requisitos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano.

No conformidad: Por otro lado, se revisó el caso sin numerar relacionada con un reclamo del PPR Leonel Jimenez Mazzo de fecha de recepción del 21 de enero de 2016, se evidencia que a pesar que se responde a tiempo la PQRSD por parte del responsable, la Coordinadora del Grupo Territorial de Tolima lo cierra dos (2) días después a la fecha de vencimiento. Esto permite establecer que se incumplió con los tiempos de respuesta exigidos por la Ley. Lo anterior, Incumpliendo con la NTGCP 1000 numeral 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos.

Observación No. 2: La Coordinadora del Grupo de Atención al ciudadano, manifiesta que la verificación de toda la información plasmada en cada uno de los registros a Nivel Nacional en la Base de Datos PQRS de Excel, debe tener el autocontrol y responsabilidad de lo que se está remitiendo a Nivel Central.

El Equipo Auditor considera que es una actividad importante de consolidación manual que implica riesgo en la veracidad de la información debido al fallo humano y esto pueden generar errores como los que se observaron en la consistencia de la información de la Base de Datos PQRS de Excel, situación que implica que el proceso de Atención al Ciudadano implemente mecanismos de control aleatorios a fin de minimizar los errores de la información remitida por los servidores públicos encargados.

VERIFICAR

6. Informes de seguimiento a las PQRS-D

Se identifica en el Manual de Atención al Ciudadano 2015 V3 numeral 5.3.1 Informes de seguimiento a las PQRS-D, El

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

Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o quien éste designe, es responsable de la elaboración y/o consolidación de seis (6) informes de seguimiento y evaluación al año, los cuales deben contener mínimo los siguientes aspectos:

- **Quién presenta la PQRS-D:** PPR, familia, entidades, comunidad general, funcionarios ACR, etc. **No se evidencia**
- **Tipo:** Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia. Se evidencia
- **Tema:** Objeto o asunto de la PQRS-D. Se evidencia
- **Análisis y definición de las posibles causas que motivaron la PQRS-D.** **No se evidencia**
- **Lugar de origen:** Grupo Territorial, Punto de atención o nivel central. **No se evidencia**
- Cantidad de PQRS-D. Se evidencia
- **Estado:** cantidad de PQRS abiertas y cerradas. Se evidencia
- Tiempo promedio de respuesta (según tipo). **No se evidencia**
- Canal de atención. Se evidencia

No conformidad: Acorde con lo anterior el Equipo Auditor verifica que la información publicada en la página WEB de la ACR no contiene los requisitos establecidos en Manual de Atención al Ciudadano 2015 V3 numeral 5.3.1 Informes de seguimiento a las PQRS-D; motivo por el cual se difiere en la conceptualización de los informes presentados y la base de Excel. Lo anterior, Incumpliendo la NTGCP 1000 numeral 4.2.3 Control de documentos.

7. Correos de Seguimiento a las PQRS-D

Se solicitan los soportes de los correos de seguimiento enviados semanalmente por el Grupo de Atención al Ciudadano de los meses Marzo y junio a los Grupos Territoriales y responsables en Sede Central establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano 2015 V3 numeral 5.2 Respuesta y cierre de las PQRS-D el cual establece: enviar un correo de seguimiento con mínimo cinco (5) días de anticipación al vencimiento de términos para la respuesta de la PQRS-D, dirigido al colaborador designado en la dependencia de la sede central o GT/PA competente de su respuesta.

No conformidad: Solicitadas las evidencias relacionadas al numeral 5.2 Respuesta y cierre de las PQRS-D de los meses de Marzo y junio, se aportan de manera parcial los correos de los meses seleccionados aleatoriamente de la siguiente manera: Marzo solo adjuntan correos enviados las dos (2) primeras semanas de Marzo y dos (2) primeras semanas del mes de Junio de 2016. Lo anterior, Incumpliendo la NTGCP 1000 numeral en el numeral 4.2.4 Control de Registros.

8. Indicadores de Gestión de Atención al Ciudadano

Indicadores de Segundo Nivel: Verificados los indicadores denominados Nivel de Cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de Atención al Ciudadano y Cumplimiento del Proceso de formación en alfabetización digital 2016.

Se evidencia que el indicador no quedo cumplido para el segundo trimestre ya que solo llego al 16.67%, sin embargo, para fecha de la Auditoria se evidencia que el día 7 julio de 2016 se firmó el Contrato con la UNAD, lo cual queda reflejado en el

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

avance en el tercer Trimestre que según manifiesta la Líder del procesos se retrasó la firma del mismo por temas contractuales y Administrativos.

Indicador de Primer Nivel:

Nivel de Plan de Fortalecimiento de Atención al Ciudadano implementado, el cual se alimenta de los de segundo nivel y a la fecha de auditoría se encontraba con un avance del 119% en el segundo trimestre, en razón a que por cumplimiento de Ley se adelantaron las acciones para el trimestre en mención.

ACTUAR

9. Seguimiento a Planes de Mejoramiento de Atención al Ciudadano

Revisados el Planes de Mejoramiento producto de las Auditorías de Calidad de 2015 en el SIGER para el proceso de Atención al Ciudadano, se evidencia que se dio cierre a las acciones en su totalidad.

Oportunidad de Mejora: Para el 2016 la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano nos manifiesta que las dependencias que manejan más volumen de PQRS, no están implementado los planes de Mejora que deben establecerse para eliminar las causas generadoras de incumplimientos de las PQRS.

Se sugiere escalar este tema a los Comités de Coordinación correspondientes para que se tomen las medidas respecto a los planes de mejoramiento que garanticen que se tomen las acciones para eliminar dichas causas y así mismo poner en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario y de Gestión los casos vencidos de PQRS a fin que se tomen las medidas legales a que haya lugar.

Lo anterior en concordancia con lo establecido en la **Ley 1437 de 2011 Artículo 14 y 31**, y modificado por el Artículo 1 de la **LEY 1755 DE 2015** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo el cual menciona:

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del

inicialmente previsto.

10. Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional

Se verifican las acciones que son de responsabilidad del Proceso de Atención al Ciudadano en la matriz de responsables GEL-FURAG respecto al cumplimiento 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.

Se solicitan evidencias relacionadas frente a la actividad Ley 1712 de 2014 Artículo 9, literal a) que menciona respecto al acceso a la información referente a la Localización física, incluyendo ciudad y departamento Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc de la Entidad y enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales que tenga la Entidad. Se evidencia el cumplimiento en el link: <http://www.reintegracion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx>

11. Decreto Único reglamentario Sector Trabajo 1072 de 2015

Recomendación: Se mencionan al líder del proceso de Atención de Ciudadano tenga en cuenta para la vigencia 2017, los aspectos relacionados en este decreto que tienen relación con su proceso como el Artículo 2.2.4.6.14 Comunicaciones en sus numerales 1,2 y 3 y en el Artículo 2.2.4.6.28 Contratación en sus numerales 1,2 y 3

OBSERVACIONES

Observación No.1: Revisado el mapa de Riesgos de Atención al Ciudadano 2016 y revisados los soportes a las acciones descritas en el mismo, el equipo Auditor determino que una de las acciones la No.4, la cual hace referencia a Participar en el desarrollo de un repositorio único de información de PQRS para la entidad, y de la cual la Líder del proceso nos aportó evidencias de las reuniones desarrolladas para avanzar en el tema en la vigencia 2015, reconoce que es una acción que no va a tener un resultado concreto, debido a las limitaciones tecnológicas que tiene la Entidad respecto a la finalización de la acción. Así las cosas, se sugiere actualizar el mapa de riesgos reflejando una acción que realmente pueda mitigar los riesgos asociados a la misma.

Observación No. 2: La Coordinadora del Grupo de Atención al ciudadano, manifiesta que la verificación de toda la información plasmada en cada uno de los registros a Nivel Nacional en la Base de Datos PQRS de Excel, debe tener el autocontrol y responsabilidad de lo que se está remitiendo a Nivel Central. El Equipo Auditor considera que es una actividad importante de consolidación manual que implica riesgo en la veracidad de la información debido al fallo humano y esto pueden generar errores como los que se observaron en la consistencia de la información de la Base de Datos PQRS de Excel, situación que implica que el proceso de Atención al Ciudadano implemente mecanismos de control aleatorios a fin de minimizar los errores de la información remitida por los servidores públicos encargados.

Oportunidad de Mejora: Para el 2016 la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano nos manifiesta que las dependencias que manejan más volumen de PQRS, no están implementado los planes de Mejora que deben establecerse para eliminar las causas generadoras de incumplimientos de las PQRS.

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

Se sugiere escalar este tema a los Comités de Coordinación correspondientes para que se tomen las medidas respecto a los planes de mejoramiento que garanticen que se tomen las acciones para eliminar dichas causas y así mismo poner en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario y de Gestión los casos vencidos de PQRSD a fin que se tomen las medidas legales a que haya lugar.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda que se establezca un procedimiento para la notificación de las normas a las dependencias de la Entidad que tengan relación con cada una, en cabeza de las dependencias que tengan la competencia legal en la Entidad y que afecten los procesos.
2. Se recomienda solicitar Roles al Líder del Proceso de Atención al Ciudadano que permitan consultas generales para los usuarios SIR y SIGOB a fin de poder realizar seguimientos en caso que no estén presentes los funcionarios que apoyan la gestión

CONCLUSIONES

Aspectos Positivos

Tienen claridad en la alineación entre proceso y los objetivos de la alineación estratégica
Realizan la revisión del buzón de sugerencias de manera permanente.

ANEXOS

Anexo: Informe de Auditoria V1_Atencion al Ciudadano 2016.docx