

**1. INFORMACIÓN BÁSICA AUDITORIA**

CÓDIGO AUDITORÍA:	AUD-1920	TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Integral
FECHA DE INFORME:	04/12/2019	PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:	Servicio al Ciudadano
FECHA DE AUDITORÍA:	Del 18 de noviembre al 5 de diciembre de 2019	AUDITORES:	Auditor Líder: Ana Claudia Tuta Montenegro

**2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

Evaluar la gestión integral del proceso de Servicio al Ciudadano en cumplimiento de los requisitos de MIPG (Decreto 1499 de 2017), atributos de calidad y la normatividad vigente aplicable al proceso.

**3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

La evaluación se realizará a la gestión adelantada por el proceso de Servicio al Ciudadano del 01/09/2018 a 31/07/2019.

Nota aclaratoria: Se incluirá dentro del alcance la verificación de los planes de mejoramiento del proceso.

**4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA**

Para el proceso normativo se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

Los establecidos en la Ley 594 de 2000, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto - Ley 1755 de 2015, Decreto 897 de 2017, Decreto 4138 de 2011, Resolución 1893 de 2015, y el Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.

De igual manera, la caracterización del proceso, procedimientos, manuales, instructivos, inscritos en el SIGER, así como las demás normas, documentos, circulares, procedimientos, manuales e instructivos que regulen y le apliquen al proceso de Servicio al Ciudadano

**5. DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

La Auditoría Integral a este Proceso se ejecutó conforme a los procedimientos de auditoría previamente definidos en el Plan de Auditoría.

Así las cosas, en el desarrollo de la Auditoría se adelantaron los siguientes procedimientos:

- Solicitud de información primaria al proceso de Servicio al ciudadano, a partir del 16 de septiembre de 2019
- Reunión de apertura de la auditoría realizada el día 12/11/2019).
- Charla fomento cultura autocontrol y prevención de la corrupción; El día 12/11/2019 se realizó la charla sobre el Sistema de Control Interno.
- Revisión *In Situ* de temas y aclaraciones de aspectos evidenciados en las muestras de auditoría del 18/11/2019 hasta el 20/11/2019).
- Reunión de cierre realizada el día 25/11/2019.

En este punto es importante resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores e irregularidades que no hayan sido detectados bajo la ejecución de los procedimientos de auditoría previamente planeados. Así las cosas, la Agencia y el Proceso son responsables de establecer y mantener un adecuado Sistema de Control Interno y de prevenir irregularidades y materialización de riesgos.

## **6. TEMAS VERIFICADOS.**

### **6.1 Seguimiento Plan de Acción Institucional e Indicadores**

El proceso de Servicio al Ciudadano, tiene determinado dos productos por el plan de acción y un indicador para el año 2019. De acuerdo a la programación de actividades en la auditoría, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida y el oportuno registro del avance de la gestión que han realizado para el primer y segundo trimestre como se detalla a continuación:

#### **6.1.1 Productos del Plan de acción**

##### **6.1.1.2 Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia**

###### **6.1.1.2.1 Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia 2019**

El producto esperado es medir la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia, si bien es cierto que se han-realizado trimestralmente encuestas de pertinencia, y se cumple con la meta planeada de satisfacción, no se evidencia un análisis adecuado de la información recolectada, ya que no se describe el tratamiento a las encuestas de las personas que no estuvieron de acuerdo con el servicio prestado o no recibieron una oportuna respuesta

En proceso de Servicio al ciudadano, conoce las razones por la cuales puede haber inconformismo, pero estas no se ven reflejadas en el informe que realizan, en especial en las conclusiones que colocan dentro del informe.

#### **6.1.1.2.2 Acciones implementadas para la apropiación de manual y procedimientos de atención al ciudadano a todos colaboradores de la entidad 2019**

Las evidencias que se encuentran en la carpeta compartida demuestran que se han realizado diferentes actividades para lograr que los funcionarios y contratistas de la entidad, apropien lo establecido en los manuales y procedimientos de Atención al ciudadano.

Es importante que las actividades que se han realizado, se les evalué el impacto en los servidores públicos, para evidenciar la apropiación de la temática de atención al ciudadano en las actividades que deben realizar.

### **6.1.2 Indicadores del proceso**

#### **6.1.2.1 Plan de Participación Ciudadana**

Se evidencian las acciones y actividades que han tomado para dar cumplimiento al Plan de Participación Ciudadana de la ARN 2019, el cual se encuentra al día a la fecha de la auditoria, se espera que se dé cumplimiento al 100% al finalizar la vigencia del año.

Se recomienda mejorar en la redacción de la gestión realizada que se coloca en SIGER para que sea coherente con las evidencias que se suben a la carpeta compartida, ya que se encuentran evidencias que no se relacionan con la gestión de la tarea.

### **6.2 Aplicación y/o atributo del Control de los Documentos al proceso de Servicio al Ciudadano**

El proceso de Servicio al Ciudadano, ha venido trabajando en la actualización de sus documentos, a la fecha de la auditoria se hallan realizando la actualización Manual de PQRS-D, el cual se encuentra validando la Oficina Asesora de Planeación. El nomograma se viene actualizando constantemente.

En cuanto a la caracterización es importante que, al momento de la actualización, deben tener en cuenta la teoría de procesos que establece MIPG, ya que actualmente el objetivo y las actividades están identificadas como dependencia y no como proceso.

## 6.3 Eficacia y revisión los planes de mejoramiento

Actualmente el proceso de gestión documental cuenta con un plan de mejoramiento: PM-19-00013, el cual se encuentra abierto, con una acción dentro del tiempo de ejecución, por lo tanto, no se evaluará la eficacia, solo se hace una revisión del estado actual de cada una de las acciones. A continuación, se relacionan las observaciones a cada una de ellas:

HALLAZGO	ACCION	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	COMENTARIOS CONTROL INTERNO
Incumplimiento en el plazo de los tiempos para la solicitud y realización de campañas de salida a través del Call Center, evidenciados en documento resumen de campañas.	Actualización del instructivo de campañas de salida ajustando los tiempos para realizar la solicitud de campañas de salida y establecer controles que permitan dar cumplimiento a lo definido en el instructivo.	28/08/2019 CERRADA	Se realiza la respectiva actualización del AC-I-02 Instructivo campanas call center y este ya se encuentra disponible en el SIGER	Efectivamente el Instructivo se encuentra actualizado y publicado en el SIGER
	Proyectar memorando con informe a la Dirección Programática especificando la baja efectividad en la aplicación de las campañas y desactualización de las bases de datos, con el propósito de poner en conocimiento la situación presentada y solicitar su apoyo con el cumplimiento de lo definido en el instructivo.	12/04/2019 CERRADA	Se realizó el envío del MEM19-006105 con el informe de campañas de SMS - OUTBOUND	Se ejecutó acorde con los planteado. Se verifico la actualización del base de datos y se evidenció que se mantiene al día, por lo que se cumplió con el objetivo de la acción.
	Actualización y ajuste al formato de solicitud de campañas de salida de acuerdo a lo definido en el instructivo, incluyendo normas de netiqueta en las redes de redacción de mensajes de texto.	28/08/2019 CERRADA	Se realiza la respectiva actualización del AC-F-01 Solic campa sal call center V3 y este ya se encuentra disponible en el SIGER	Se evidenció que el formato se encuentra actualizado y publicado en el SIGER
Se presentan debilidades en la realización y cierre de las campañas de salida, debido a que se evidencia una baja efectividad en la aplicación de las campañas, desactualización de las bases de datos y no se identificó un informe de análisis que sirva de insumo para el cálculo de indicador de gestión como se evidencia en el cuadro adjunto, incumpliendo con lo establecido en el instructivo para realizar campañas de salida a través del Call Center.	Ajustar el instructivo para hacer campañas de salida a través del call center incluyendo la realización de análisis mensual al impacto de las campañas de salida y elaboración y presentación de informe de resultados de esta información.	28/08/2019 CERRADA	Se ha actualizado el AC-I-02 Instructivo campanas call center y la oficina asesora de planeación lo ha aprobado y este ya se encuentra en el SIGER.	Efectivamente el Instructivo se encuentra actualizado y publicado en el SIGER
	Elaboración mensual de informe de resultados de campañas de salida de llamada y presentación de este informe a la coordinación del Grupo de atención al Ciudadano y a la Dirección Programática. Este informe será enviado por correo electrónico.	30/12/2019 ABIERTA	El 01 de Octubre se envió vía email al Director de Programática el informe del mes de septiembre de 2019 relacionado con las Campañas de Salida de Llamadas efectuadas y SMS enviados por el Call Center. Ver evidencias en la carpeta compartida: \\acr.int\gcig\GCIG_2019\AUDIT\INT\PM\19-00013\H2\AC2	Se ha venido ejecutando oportunamente, y aú esta dentro del proceso de ejecución.
	Presentación del nuevo instructivo para hacer campañas de salida a través del call center y sensibilización en torno a la importancia de aplicar estos lineamientos para lograr mayor efectividad e impacto en los resultados de las campañas de salida, esta acción esta dirigida a todos los asistentes de atención en los grupos territoriales, puntos de atención y enlaces de PQRS-D en la sede central.	30/09/2019 CERRADA	El día 6 de septiembre de 2019 se realizó la capacitación a todos los asistentes de atención de los distintos grupos territoriales y de nivel central, dándoles a conocer el nuevo formato de solicitud de campañas y el instructivo. En la carpeta compartida se encuentra las evidencias al respecto.	Se evidenciaron las actividades que realizaron para la socialización del Instructivos, así como del formato para la solicitud de campañas. Es importante que se realicen actividades para la apropiación de los mismos.

## 6.4 Aplicación y/o atributo del Control de los Registros al procedimiento MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D

### 6.4.1 Se realiza la revisión el proceso de Servicio al Ciudadano, encontrando lo siguiente:

Se indago sobre las responsabilidades que establece el Manual del Sistema de PQRS-D, en los siguientes puntos:

- ✓ Al indagar sobre la manera como el Grupo de Atención al Ciudadano ha apropiado la aplicación del Manual de PQRS-D, tanto en las dependencias de la sede central como en los Grupos Territoriales, se evidenciaron las diferentes actividades y temas que se han realizado para lograr la interiorización de los funcionarios y contratistas de la agencia, durante los tres primeros trimestres del año, tales como:
  - Módulo web y observaciones sobre el proceso de gestión de PQRSD. (asistentes de atención y enlaces de PQRSD de Grupos Territoriales y Dependencias de Nivel Central, realizada el 21 de marzo de 2019).
  - Cultura del servicio a funcionarios de la OTI, realizada los días 14 y 17 de mayo.
  - Gestión de casos en módulo del SIR, derivación de respuestas en SIGOB, retroalimentación a los participantes sobre observaciones de la Oficina de Control Interno (auditorías integrales en grupos territoriales en el año 2018), realizada el 6 de septiembre.

Sin embargo, es importante realizar otras actividades que permitan determinar la efectividad en la aplicación de los lineamientos que han dado, como es la revisión de respuestas para determinar si están en lenguaje claro, la correcta radicación de las peticiones, finalización de los documentos en los diferentes sistemas que tiene la entidad, entre otros.

- ✓ El proceso, ha venido haciendo énfasis en la importancia de la participación de todos los servidores públicos en el curso de lenguaje claro, además de las campañas que al respecto han efectuado, para garantizar que las respuestas de las PQRSD sean adecuadas y precisas con respecto al ciudadano.
- ✓ En la auditoría realizada al Grupo Territorial Huila se evidenció que el Asistente de Atención y el Técnico de Archivo no tienen claridad respecto de las actividades que deben realizar, por lo que se indagó al proceso Servicio al Ciudadano en la Sede Central sobre las actividades que se deben realizar para garantizar que los Grupos Territoriales tengan precisión acerca de las obligaciones de estos dos cargos, aclarando que es competencia del Coordinador del Grupo Territorial velar por dicho cumplimiento, el proceso de Servicio al Ciudadano debe apoyar el tema para que se cumpla.

Al respecto, el proceso en la Sede Central mantiene contacto con el personal encargado en cada Grupo Territorial, pero no se han realizado actividades puntuales, por lo que se deja la observación para que se efectuó una revisión a nivel nacional dando claridad en las funciones de estos cargos, así como su responsabilidad dentro del proceso.

- ✓ Para el caso de las peticiones que se reciben por la página web de la entidad, las cuales son radicadas en SIGOB, se evidenció que las solicitudes de certificaciones que llegan por la página, no están siendo finalizadas por el proceso de Adquisiciones, tal como lo establece el Manual de PQRS-D, por lo que se deja una observación para que el Proceso de Servicio al Ciudadano realice una revisión general, a fin de evitar incumplimientos en el numeral 5.2.1 del mencionado manual.
- ✓ El Manual de PQRS-D, establece un plazo de Diez (10) días hábiles dar respuesta a las peticiones de información y en la revisión que se hizo al informe de PQRS-D, según archivo: Copia de SIGOB\_01\_SEPT\_2018\_A\_31\_07\_2019, se encontraron diferentes tiempos para que se ponen al radicar las peticiones, como se relaciona a continuación:
  - Peticiones de autoridades 2 días
  - Peticiones de autoridades 10 días
  - Peticiones de autoridades 5 días
  - Petición de información (En algunos casos aparece con 15 días de plazo)

Sobre el tema, el Proceso cuenta con un memorando radicado con el No. MEM19-013559 / IDM 112000, mediante el cual consultaron a la Oficina Jurídica la validación y visto bueno para incluir dentro del SIGOB tipologías como 1. Fallo de Tutela. 2. Desacato Tutela. 3. Demanda. 4. Conciliación y Peticiones. Al respecto, la Oficina Jurídica da respuesta mediante MEM19-014229 / IDM 112000, y establece tiempos para peticiones así:

- **Autoridad:** Si es una solicitud de información o documentos, el plazo es de (10) días hábiles, si se refiere a una solicitud de concepto, el plazo es de treinta (30) días hábiles.
- **Autoridades Judiciales:** El plazo para la respuesta será el señalado en la solicitud o requerimiento judicial, frente a la ausencia de un plazo específico, será de (10) días hábiles.
- **Órganos de Control:** El plazo señalado en la solicitud, o en su defecto, cinco (5) días hábiles.
- **Policía Nacional:** Si es una solicitud de información o documentos, el plazo es de (10) días hábiles, si se refiere a una solicitud de concepto, el plazo es de treinta (30) días hábiles.

Por lo anterior es necesario que se incluya dentro del Manual de PQRS-D, los tiempos que aplican según el tipo de información que se solicita y se socialice a todos los funcionarios y contratistas de la entidad para su aplicación

- ✓ Acorde con reunión realizada con el Grupo de Control Interno, donde se les dio a conocer las fallas que se estaban presentando en los Grupos Territoriales auditados en el año 2018, el Grupo de Atención al Ciudadano ha venido abordando actividades para corregir los errores presentados y hacer más énfasis en los temas que se están fallando, como es el Inadecuado registro de las PQRS-D en el SIR, incumplimiento en la normatividad

y los lineamientos internos para la gestión de las PQRSD, extemporaneidad en la respuesta de las peticiones, registró inadecuado de trazabilidad de la gestión de las PQRSD en el SIGOB, entre otros; lo importante es que se haga un seguimiento a estos temas, más allá de capacitar o socializar a los funcionarios y contratistas, para determinar si realmente se están apropiando los conocimientos y corrigiendo los errores presentados.

- ✓ En la revisión realizada al buzón de sugerencias, tanto de la sede central como de los grupos territoriales, se evidenciaron las actas mensuales del resultado de la gestión realizada a las solicitudes que llegaron por el buzón. En lo que respecta a la sede central, durante el primer semestre del 2019 no llegó ninguna solicitud por el buzón.

Adicionalmente, a la fecha de la auditoria, se evidenció que todo lo relacionado con el buzón de sugerencia, fue documentado en el INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS AC-I-14 V-1, 2019-09-10, es decir que el tema sale del manual de PQRSD, en la actualización que está en curso.

- ✓ Con respecto a los seguimientos que debe hacer el Grupo de Atención al Ciudadano acorde con los establecido en el Manual de PQRSD, se pudo evidenciar que se da cumplimiento así:

TIPO DE INFORME	CUMPLE
Semanalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano envía a los GT/PA y dependencias del nivel central, un reporte de alerta de casos PQRS-D activos que se encuentran pendientes de respuesta en las diferentes plataformas (SIR y SIGOB), para que cada equipo de trabajo realice la validaciones pertinentes respecto a su gestión.	SI
Trimestralmente, el Grupo de Atención al Ciudadano presenta al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo un Informe de PQRS-D.	SI
Mensualmente, el Grupo de Atención al Ciudadano remite un informe detallado de las quejas y reclamos recibidos en el mes, para que los GT/PA y dependencias de la sede central de la ARN, realicen el análisis de la causa raíz de esos casos, y de ser pertinente, elaboren en el software administrador del SIGER los planes de mejora o sigan el procedimiento de servicio no	SI
Trimestralmente, el Grupo de Atención al Ciudadano presenta al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo un Informe de PQRS-D.	SI
Informe trimestral y semestral: Debe ser elaborado, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de corte del período a reportar, por el colaborador designado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano.	SI
El informe de PQRS-D debe ser enviado, para publicación en la web de la entidad, al colaborador encargado en la Oficina Asesora de Comunicaciones, o al del Grupo de Atención al Ciudadano que tenga los permisos para realizar esta operación.	SI

Como se evidencia en el cuadro anterior, el proceso de Servicio al Ciudadano, ha venido realizando oportunamente el seguimiento a los informes de PQRSD que están por SIGOB y SIGER, logrado que la mayoría de las dependencias de la sede central y de los Grupos Territoriales estén más atentas al cumplimiento en cuanto a oportunidad de la respuesta al ciudadano, es decir dentro de los tiempos establecidos por Ley.

Ahora, es importante que además de hacer seguimientos y enviarlos por correos a los responsables, realicen campañas para garantizar que se estén interiorizando por parte de los funcionarios y contratistas de la Agencia los diferentes aspectos que van desde la radicación correcta de las peticiones hasta su finalización en los sistemas respectivos y en especial del buen uso del lenguaje claro.

Lo anterior es importante para evitar la materialización del riesgo del proceso de servicio al ciudadano, acerca de la Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad en las respuestas de las PQRSD en la Agencia, de lo cual es el proceso ya se encuentra desarrollando las correspondientes acciones.



### 6.5. Revisar la aplicación y/o atributo del Control de los Registros al Proceso, del GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE PERTINENCIA SOBRE LA RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D

#### 6.5.1 Revisión de las actividades establecidas en la guía

ACTIVIDAD	REVISAR	OBSERVACIONES AUDITORIA
Difusión de los resultados	De qué manera realizar la difusión de los resultados	Se realiza un informe que es publicado en la página web, pero falta socializar más hacia los involucrados.
Se debe aplicar las mediciones trimestrales de nivel de satisfacción frente a la pertinencia en la respuesta dada a los peticionarios sobre sus PQRS-D, para monitorear que los GT/PA, y las dependencias de la sede central responden con pertinencia a los PQRS-D allegadas a la entidad.	Revisar que se esté realizando	Efectivamente el proceso de Servicio al Ciudadano, a través del Call center, ejecutan la encuesta trimestralmente, según evidencias revisadas en sitio.
La encuesta se realiza a través de un formulario de fácil comprensión y manejo por parte de los agentes del Call Center con preguntas preestablecidas, las cuales no serán mayor a cinco (5).	Ver encuestas	Se envía por email al supervisor del Call center las instrucciones para aplicar la encuesta, con las 5 preguntas preestablecidas.
El profesional designado por el Asesor de Atención al Ciudadano debe ingresar al SIR y descargar la base general de PQRS-D para un período determinado, con el fin de establecer el total de personas que conforman la población o universo y se procede a determinar el tamaño de la muestra a partir de un muestreo aleatorio simple .	Revisar cómo realiza este proceso.	Se verifica todo el proceso mediante el cual se saca la muestra por medio de una fórmula en Excel, para determinar la cantidad de personas a encuestar.
GESTIÓN DE ENVÍO DE BASE DE DATOS AL CALL CENTER Una vez enviada la información se debe realizar contacto telefónico para cerciorarse del recibido del correo, de la funcionalidad de la base y que se comprendió a cabalidad la solicitud.	Revisar evidencias de la actividad.	El profesional del Proceso de Servicio al Ciudadano, mantiene contacto permanente con el Supervisor del Call Center para garantizar que la encuesta se realice acorde con lo establecido en la Guía.
Previamente el profesional designado por el Asesor de Atención al Ciudadano efectúa una capacitación con el supervisor de la campaña y los agentes del Call Center, explicando el objetivo de la encuesta, la población objeto a llamar, el contenido y número de preguntas y cuántas veces debe remarcar para cumplir con el total de las personas determinadas como muestra.	Revisar que capacitaciones se han hecho	La actividad no se está llevando a cabo, no hay una capacitación como tal, el contacto lo hacen solo con el supervisor del Call center, por email o telefónicamente, y es él quien se encarga de capacitar a los agentes del Call center. Por lo que se incumple con esta directriz de la guía.
Se debe asegurar que las personas del Call Center hayan comprendido la información y el manejo y el diligenciamiento de la base de datos, así como el manejo del guion de protección de datos personales que se le debe mencionar a las personas a encuestar.	Como garantizan la protección de los datos	Dentro de la capacitación que da el supervisor de call center a los agentes, incluye lo relacionado con la protección de datos personales de los encuestados.

ACTIVIDAD	REVISAR	OBSERVACIONES AUDITORIA
El profesional designado por el Asesor de Atención al Ciudadano puede acercarse al Call Center para hacer seguimiento a las llamadas de la encuesta y/o solicitar su grabación y/o envíos parciales de resultado de la gestión telefónica.	Cómo lo hacen	Esta actividad la están haciendo por correo electrónico o telefónicamente.
El supervisor del Call Center asignado para la campaña ARN debe enviar, en la fecha prevista por correo electrónico, al profesional designado por el Asesor de Atención al Ciudadano, la base de datos totalmente diligenciada de la muestra previamente determinada.	Revisar evidencias de la actividad.	Se revisan los correos electrónicos por medio de la cual el supervisor de Call envía la base de datos debidamente diligenciada.
Se deben reportar en el cuerpo del correo electrónico una gráfica general de los datos obtenidos.	Revisar grafica	La gráfica está inmersa dentro del informe que pasa el Supervisor del Calla center
El profesional designado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano debe calcular los porcentajes de pertinencia y satisfacción para el total de la población encuestada y/o para cada pregunta realizada y/o cada GT/PA.	Como se calcula?	Se revisa el proceso que realizan para determinar el porcentaje de pertinencia y satisfacción para el total de la población encuestada.
Los porcentajes calculados se toman como insumo para diligenciar los requerimientos de indicadores de gestión o para hacer presentaciones de acuerdo a las necesidades del Grupo de Atención al Ciudadano.	Que se ha hecho?	Actualmente el proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con un indicador que reporta en el plan de acción sobre la medición de pertinencia de las PQRSD.
Cuando los porcentajes de satisfacción estén por debajo de lo planeado el Grupo de Atención al Ciudadano informa a las áreas afectadas para que procedan a comunicarse con las personas que contestaron la encuesta calificando de manera negativa la pertinencia de la respuesta y establecer las mejoras o correcciones del caso.	Revisar el tema para determinar si han estado por debajo de la meta y que se ha hecho en caso tal.	De las encuestas aplicadas en el último trimestre del 2018 y los dos primeros semestres del año 2019, no ha habido resultados por debajo de lo planeado.

### 6.5.2 Revisión del Informes sobre la medición de pertinencia sobre las respuestas dadas a las PQRS-D

De acuerdo con los informes que realiza el profesional de Servicio al Ciudadano sobre el resultado de medición de pertinencia, a continuación, se hace un resumen de los datos de las encuestas realizadas en el último trimestre del año 2018 y los dos primeros trimestres del año 2019, con las conclusiones que realizan:

PERIODO	TOTAL PQRS-D	MUESTRA	¿Le dieron respuesta antes de 15 días?		¿Usted considera que la respuesta a su caso fue clara y en un lenguaje sencillo?		¿Usted considera que la contestación a su PQRS-D tuvo argumento?		¿La respuesta brindada por la entidad estuvo acorde con lo que usted expuso en su PQRS-D?		% PERSONAS CONFORMES	NO CONFORMES	CONCLUSIONES DEL INFORME
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Informe Encuesta de Pertinencia del 27 de julio al 25 de septiembre de 2019	1.551	308	271	36	284	23	280	27	284	23	91,12%	8,88%	De alguna forma, estos hallazgos iniciales en la insatisfacción (8,88%) parecen orientarse hacia la población objeto de atención, que no está de acuerdo con la respuesta dada a la PQRS-D interpuesta. De alguna forma, estos hallazgos iniciales en la insatisfacción (8,88%) parecen orientarse hacia la población objeto de atención, que no está de acuerdo con la respuesta dada a la PQRS-D interpuesta.
Informe Encuesta de Pertinencia del 1 de diciembre de 2018 al 26 de marzo de 2019	2068	325	254	72	262	11	251	22	260	13	90,27%	9,73%	De alguna forma, estos hallazgos iniciales en la insatisfacción (9,73%) parecen orientarse hacia la población objeto de atención, que no está de acuerdo con la respuesta dada a la PQRS-D interpuesta.
Informe Encuesta de Pertinencia del 27 de marzo de 2019 al 26 de junio	1208	292	239	53	267	25	260	32	260	32	87,84%	12,16%	De alguna forma, estos hallazgos iniciales en la insatisfacción (12,16%) parecen orientarse hacia la población objeto de atención, que no está de acuerdo con la respuesta dada a la PQRS-D interpuesta.
Informe Encuesta de Pertinencia del 1 de octubre al 30 de noviembre de 2018	1301	297	210	50	210	24	199	34	214	20	86,84%	no tiene	NO TIENE CONCLUSIONES

De lo anterior, se evidencia que es importante mejorar en el análisis de los datos que arroja la encuesta, si bien es cierto que están dentro de los rangos de satisfacción, hay un notable porcentaje de insatisfacción, que no es explicado en el informe para saber las razones que pudo generar la inconformidad del petitionario o si se hizo un seguimiento a aquellas personas que manifestaron inconformismo en la respuesta que les dieron.

Es importante que el informe sea fácil de entender y que se tenga cuidado con los datos que se colocan sobre llamadas realizadas, no contestadas, entre otros, para que concuerden con la muestra que determinaron para cada encuesta.

Las conclusiones deben llevar un buen análisis de la situación detectada en cada encuesta trimestral, que no sea una copia del anterior informe, ya que, aunque están dentro del rango de satisfacción es necesario no dejar de lado el porcentaje negativo, que es lo que ayuda a la mejora continua del proceso.

#### **6.6 Verificar la "Implementación MIPG". (Autodiagnóstico, FURAG y Plan de Acción)**

En la verificación que se adelantó de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el proceso se encuentra ejecutando el plan de mejoramiento PM-19-00023 establecido por la Oficina Asesora de Planeación, del cual es responsable de las actividades 1, 19, 24 y 47, las cuales se encuentran dentro del tiempo de ejecución.

#### **7 Conformidades:**

Dentro del ejercicio de auditoría practicada al Proceso se identificaron las siguientes conformidades:

1. Se resalta el trabajo en equipo de todos los integrantes del proceso de Servicio al ciudadano, que les permite establecer objetivos comunes para la mejora continua del proceso.
2. Se exalta el trabajo realizado por el proceso Servicio al Ciudadano, particularmente en alcanzar que la ARN ofrezca a los ciudadanos una página web traducida en varias lenguas.
3. Las campañas que realizan a los reincorporados por medio de mensajes de texto, sobre capacitaciones, día de cumpleaños entre otros, es de gran impacto para los clientes que atiende la Agencia.

#### **8 No conformidades**

El proceso de Servicio al ciudadano no está realizando la capacitación al supervisor de la campaña y a los agentes del Call Center, para explicar el objetivo de la encuesta de pertinencia sobre las PQRS-D, la población objeto a llamar, el contenido y número de preguntas y cuántas veces debe remarcar para cumplir con el total de las personas determinadas como muestra, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3. Aplicación de la encuesta por parte de los agentes del Call Center de la Guía metodológica para la medición de pertinencia sobre las respuestas dadas a las PQRS-D.

## **9 Observaciones:**

1. El proceso de atención al ciudadano viene adelantado diferentes actividades de capacitación y de seguimiento para que los Procesos y los Grupos Territoriales cumplan con la respuesta oportuna y pertinente de las PQRS-D que ingresan a la Agencia, pero es importante que se realicen otras actividades que permitan determinar la efectividad en la aplicación de los lineamientos que han dado, como es la revisión de respuestas para determinar si están en lenguaje claro, la correcta radicación de las peticiones, finalización de los documentos en los diferentes sistemas que tiene la entidad, entre otros.
2. Es importante que se incluya en el manual de procedimiento de las PQRS-D, las tipologías que validó la Oficina Jurídica con respecto a peticiones de información de Autoridades Judiciales, Órganos de Control y Policía Nacional; ya que tienen diferentes tiempos de respuesta, y actualmente el manual solo determina 10 días para dicha tipología.
3. Analizar la viabilidad de regular el uso de los diversos sistemas con los que cuenta actualmente la Agencia, para la radicación de las PQRS-D, ya que no se articulan, generando dificultades para la trazabilidad y seguimiento de dichas peticiones.
4. Con respecto a los informes de la encuesta de satisfacción, se requiere mejorar en el análisis que se hace, ya que en algunos casos los datos no coinciden, las conclusiones siempre son las mismas, y no se hace un seguimiento a aquellos usuarios que contestaron negativamente, para determinar cuáles pueden ser las razones de su inconformismo.
5. Es importante que se analice conjuntamente con el Grupo de Gestión Documental, lo relacionado con la atención del ciudadano que llega a la ventanilla de radicación a pedir información, teniendo en cuenta que la ubicación de la Oficina del Grupo de Servicio al Ciudadano no está en la misma sede, lo cual puede generar demoras en la atención de los usuarios, esta misma situación se evidenció en la auditoría realizada en la Territorial Huila.

## **10. Oportunidades de mejora**

En cuanto a los avances y evidencias que se registran en el SIGER para el plan de acción, planes de mejoramiento e indicadores del proceso, es importante que las evidencias que se suben a la carpeta compartida estén debidamente relacionadas con las actividades que se registran.

Adicionalmente, se deben organizar de tal manera que facilite la revisión de quien vaya a analizar el avance a su ejecución y cumpliendo con lo establecido en el Manual de MANUAL DE SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL DE-M-03 V-8

**10 Conclusiones**

La auditoría se ejecutó de acuerdo a lo previsto en el plan de auditoría y se cumplió con el objetivo y alcance, gracias a la disposición de los funcionarios y contratistas del proceso de Servicio al Ciudadano.

Finalmente, y como resultado de la auditoría, se observó que la gestión adelantada por el Proceso, se realiza de manera razonable dentro del marco regulatorio aplicable y vigente; aplica procedimientos y formatos que le permiten adelantar su gestión; aplica controles y seguimiento.

**11 Anexos**

No Aplica.

Nombre Auditor Líder:	Ana Claudia Tuta Montenegro Profesional Grupo Control Interno de Gestión	Nombre Jefe Dependencia/ Proceso Auditado:	Celmira Frasser Acevedo Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Firma Auditor Líder:	Firma Auditado:		

Nota: El presente informe no requiere firma por parte del Auditor Líder ni del Auditado, teniendo en cuenta que su aprobación se realizó a través del Sistema de Gestión para la Reintegración – SIGER.