

INFORME DE AUDITORÍA PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020 (AUD – 204)

INFORMACIÓN BÁSICA			
FECHA DE INFORME	25 de noviembre de 2020	PROCESO / DEPENDENCIA	Atención Al Ciudadano
FECHA DE EJECUCIÓN	5 de octubre a 30 de noviembre de 2020	AUDITOR	Auditor Líder: Ana Claudia Tuta Montenegro

1. OBJETIVO

Evaluar y realizar seguimiento a la gestión integral de los procesos y/o dependencias de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN, teniendo en cuenta los criterios normativos, del cliente y los institucionales, así como el Modelo Integrado de Gestión MIPG y los sistemas de Calidad, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Operaciones Estadísticas, Gestión Documental, y normatividad aplicada para la EMERGENCIA DERIVADA DEL COVID 19, entre otros.

2. ALCANCE

Se tendrá en cuenta la información y resultados presentados al cierre de vigencia 2019 y hasta el 31 de agosto del año 2020.

3. CRITERIOS

Los criterios a tener en cuenta serán los siguientes:

- Caracterización y demás documentos inscritos en el SIGER (procedimientos, instructivos, manuales y formatos).
- Normatividad del Proceso (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos y demás normatividad que le aplique al proceso) y Planes de Mejoramiento del Proceso.
- Decreto 1499 de 2017 y demás normatividad vigente aplicable producto de las 18 políticas de desarrollo administrativo, así como la normatividad aplicable a los sistemas de gestión de: Control Interno, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Operaciones Estadísticas, Documental y las establecidas con ocasión a la Pandemia del COVID 19.
- Carta de Representación expedida por el Director de la ARN

4. DESARROLLO

La auditoría al Proceso Atención al Ciudadano se efectuó de acuerdo con las actividades planificadas en el Plan de Auditoría así:

- Reunión de apertura general realizada el día 28 de agosto de 2020 y la particular el día 5 de octubre de 2020.
- Verificar de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del proceso, el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo / el cumplimiento de las disposiciones establecidas y producto de la Emergencia de Pandemia COVID 19.
- Verificar de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del proceso, el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información/ Gestión Documental.

- Verificar de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del Proceso, el cumplimiento del Modeló Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la Agencia. (Aplicación Política de Desarrollo Administrativo y de Control Interno)
- Verificar de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del proceso, el cumplimiento del Sistema de Operaciones estadísticas para la Reintegración y la Reincidencia de la Agencia.
- Verificar la eficacia de las acciones correctiva y de mejoras de los planes de mejoramiento cerrados
- Reunión de cierre realizada el día 25 de noviembre de 2020.

En el ejercicio de este auditoria se pudo incurrir en imprecisiones debido a cualquier limitación frente a la información reportada y encontrada en los sistemas de información oficiales.

4.1 EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO POR OCASIÓN DE LA PANDEMIA COVID19.

4.1.1 Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se realizó a la verificación de las responsabilidades, indicadores, peligros y riesgos que tiene el Proceso de Atención al Ciudadano, donde se identificó lo siguiente:

a) Responsabilidades

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN, estableció en el **Manual TH-M-02 v1**, numeral **4.3 funciones y responsabilidades**: *La ARN es responsable, por la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, acorde con lo establecido en el artículo 2.2.4.6.8 numeral 2 del Decreto 1072 de 2015 y demás reglamentación aplicable. Para lo anterior, la ARN ha definido las Responsabilidades en la Resolución 1741 de 2016 las cuales se encuentran en el documento DE-M-04: Manual del SIGER en la sección 5.8, en la cual se asignan las responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo para los niveles directivos, funcionarios y contratistas.*

Frente a la **Resolución 1741 de 2016**, que en su parte de considerando establece que:

.... El Secretario General, Director Programático, Jefes de oficinas, Asesores y coordinadores de Grupos Territoriales y puntos de atención: *Son responsable de la implementación, eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de reintegración SIGER.....*

...Los Colaboradores del nivel central y los Grupos Territorial: *Son responsables de aplicar políticas, directrices, procedimientos, instrucciones y en general de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas, los funcionarios de los niveles profesionales, técnicos y asistencial, así como los contratistas de prestación de servicios quienes se integran en el sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo,.....*

Y en la parte resolutive de la **Resolución 1741 de 2016 Artículo Primero:** párrafos tres y cuatro.

Al respecto, el líder del Proceso de Atención al Ciudadano y su Equipo de Trabajo que atendió la auditoria manifestaron que como responsabilidad frente al SGSST se tiene:

- Velar por la seguridad y condiciones de trabajo de los trabajadores
- Velar por el desarrollo laboral de los Trabajadores
- Velar porque el equipo de trabajo tenga unas condiciones y espacios de trabajos adecuados
- Apoyarse en el COPASST para la verificación de las acciones de seguridad y salud en el trabajo
- Reportar accidentes e incidentes, situaciones de trabajo en casa,

Se evidencia que cuentan con un conocimiento general sobre las responsabilidades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como una apropiación sobre las responsabilidades específicas y su ejecución en la Agencia ARN, como lo determina el decreto 1072 art. 2.2.4.6.8 numeral 2. Manual de SGSST TH-M-02 y la Resolución 1741 de 2016.

Con relación a la rendición de cuentas sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, no tienen conocimiento sobre este tema, y tampoco conocían el formato de TH-F-58 informe de rendición de cuentas, ya que desde el Grupo de Talento Humano no le fue solicitada información al respecto, no hay conocimiento de quien es el responsable de esta rendición de cuentas, como lo establece el Decreto 1072 art. 2.2.4.6.8 numeral 3.

Es necesario que desde el Grupo de Talento Humano se defina un lenguaje claro sobre cuáles son las responsabilidades específicas de los directivos, supervisores y demás trabajadores de la Agencia, así como el mecanismo por medio del cual se va realizar la rendición de cuentas en la Agencia y así cumplir con este requisito normativo.

b) Indicadores

De acuerdo con el Decreto 1072 de 2017 **Artículos: 2.2.4.6.20, 2.2.4.6.21 y 2.2.4.6.22**, establecen los indicadores de estructura, de proceso y de resultado del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo.

Que la **ARN**, en su Manual de Seguridad y salud en el Trabajo TH-M-02 V1, numeral 7.1. establece**De acuerdo al Decreto 1072 de 2015 artículo 2.2.4.6.16 numeral 8, artículos 2.2.4.6.17 literal b numeral 4, artículos 2.2.4.6.19, (20,21,22), artículo 2.2.4.6.30 numeral 2, artículo 2.2.4.6.31 numeral 7, con la medición y registro de los indicadores definidos para el cumplimiento de los objetivos y metas, ese determinará en qué medida se cumple con la política y los objetivos de SST.**

Con el objetivo de realizar una supervisión detallada al desempeño del sistema se realizarán seguimientos anuales al cumplimiento de los indicadores establecidos para la medición de los programas de gestión detallados en el numeral 5.4. Cada programa de gestión: Programa de medicina preventiva, programas de vigilancia epidemiológica, programa de seguridad industrial, programa de higiene industrial y programas de gestión de riesgos específicos contarán con la definición de indicadores de:
ESTRUCTURA, PROCESO Y RESULTADO:

- *Cumplimiento.*
- *Cobertura.*
- *Eficacia*

Para los programas de medicina preventiva y programas de vigilancia epidemiológica adicionalmente se manejarán indicadores de incidencia y prevalencia de enfermedad.

Adicionalmente se realizará seguimiento a los indicadores de impacto del sistema relacionados con los indicadores de:

- *Accidentalidad.*
- *Enfermedad laboral*
- *Ausentismo y morbimortalidad*

Estos indicadores se encuentran en una matriz y se analizan periódicamente.

Al respecto, el líder del Proceso de Atención al Ciudadano con su equipo de trabajo que atendió la auditoria, manifiestan que no se han presentado incidentes ni accidentes laborales en lo corrido de la vigencia 2020, por lo tanto, no han tenido la necesidad de realizar los reportes respectivos al Grupo de Talento Humano en los formatos establecidos para tal fin.

c) Peligros y riesgos

En cumplimiento de lo definido en el manual TH-M-02 numeral 5.3. Identificación de Peligros y Riesgos y el TH-I-06: Instructivo para la Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles, la Agencia tiene publicado en la Intranet/Seguridad y Protección/Seguridad y Salud en el Trabajo *Formato TH-F-42: Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles IPVRDC.*

<http://intracr/Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20SST/Forms/AllItems.aspx>

El Líder del Proceso de Atención al Ciudadano informa que los peligros y riesgos más relevantes son:

- ✓ Riesgos asociados al mal estado del asesor en el Edificio Quintana sede donde está ubicado el proceso
- ✓ Por el mal estado o la falta de ergonomía de las sillas de trabajo
- ✓ Riesgos por malos olores que se generan eventualmente en el piso donde está ubicado el proceso.
- ✓ Sicosocial
- ✓ Túnel del Carpio
- ✓ Estrés asociado a la carga laboral
- ✓ Tensión muscular por estar tanto tiempo sentado – trabajo en casa.
- ✓ Caídas y posiciones del trabajo

De igual manera han recibido capacitaciones e información por parte de los brigadistas y del delegado de SGSST donde indican claramente que es un peligro y un riesgo en SST; y conocen que es un accidentes e incidente de trabajo y una enfermedad laboral, y en caso de presentarse dentro del Equipo de Trabajo saben cómo proceder para reportarlas al Grupo de Talento Humano.

d. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

Sobre el tema de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, el líder del proceso tiene conocimiento de lo que deben hacer en caso de alguna emergencia, han participado en los simulacros de evacuación, sin embargo, manifiestan que bajando las escaleras desde el piso tercero al piso primero del Edificio Quintana no hay luz ni artificial ni natural lo cual les puede generar un riesgo en caso de un evento real de emergencia e incluso en los mismos simulacros. Estas situaciones las han reportado por llamadas telefónicas al Grupo de Talento Humano.

En lo referente a si conocen el Plan de Emergencias conocen la ubicación de los extintores, botiquín, señalización y demás elementos para atención de emergencias, sin embargo, no tienen conocimiento del documento como tal del Plan de emergencias publicado en la INTRACR como tampoco de las rutas de evacuación.

Es importante seguir fortaleciendo y reforzando en todos los Servidores Públicos y Contratistas del Proceso la importancia de continuar aplicando lo establecido en las directrices internas que sobre el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo establece la Agencia a través del Grupo de Talento Humano.

e. Condiciones de trabajo en casa

Debido a la Pandemia del COVID 19 la ARN implementó el Trabajo en Casa para todos los Servidores Públicos y Contratistas de la Agencia, El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST realizó una visita virtual de valoración a los puestos de trabajo en la cual se dieron las recomendaciones individuales del caso a cada uno de los trabajadores para mejorar sus condiciones de trabajo y se dejaron algunas observaciones, pero al indagar al Líder del Proceso Atención al Ciudadano si conoció el consolidado de esa valoración de su Equipo de Trabajo manifestó que no le fue informado.

Por lo anterior, y resaltando esta labor tan importante sobre el seguimiento a las condiciones de trabajo en casa, se recomendará al Proceso de Talento Humano o al COPASST remitir al Líder del Proceso el consolidado de dicha evaluación a efectos de determinar si hay lugar a tomar acciones preventivas o correctivas respecto a la adecuación del puesto de trabajo en casa para evitar incidentes

4.1.2 Verificación acciones implementada según la pandemia COVID19

En cumplimiento de la normatividad del Gobierno Nacional y Local, y la expedida por la ARN con relación a la Pandemia del COVID 19 el Proceso Atención al Ciudadano viene ejecutando las siguientes acciones:

- ✓ Organización del trabajo en casa que inicialmente no fue fácil debido a que solo una persona contaba con portátil, los demás tenían equipo de escritorio, pero finalmente se lograron organizar y con el apoyo del Proceso de Tecnologías de la Información lograron solucionar los inconvenientes que se presentaron al comienzo del asilamiento obligatorio preventivo.
- ✓ Reorganizaron y mejoraron los Canales de Atención de la ARN (atención telefónica, servicio de chat, redes sociales, correos de atención al ciudadano, entre otros) que se encuentran en la Página WEB de la entidad, con el fin de seguir garantizando la prestación del servicio y el contacto con los grupos de valor y partes interesadas de la ARN, además de garantizar que dichos canales siempre estén funcionando

- ✓ Cumplimiento de pausas activas para liberar cargas por estar demasiado tiempo sentado
- ✓ Aplicación de los protocolos establecidos por la Agencia, tanto en trabajo en casa como en la oficina.
- ✓ Reuniones virtuales que permite verificar las responsabilidades y tareas que desarrolla el personal del Grupo Atención al Ciudadano.
- ✓ Reporte diario de la situación de salud en el aplicativo ALISSTA

En conclusión, el Grupo de Atención al Ciudadano ha seguido prestando el servicio tanto interna como externamente, garantizando también la salud de sus trabajadores, ya que el trabajo se ha desarrollado acorde con los protocolos definidos por la Agencia y sin ningún inconveniente.

4.2. EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL

a) Responsabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

De acuerdo al Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con Código TI-M-01, versión 08 del 02/10/2020, que en su numeral **2.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, APLICATIVOS, PORTALES Y/O SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:**

(...) Personal Directivo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización

El Señor Director General, el Secretario General, el Director Programático de Reintegración, el Jefe Oficina Asesora de Planeación, el Jefe Oficina Asesora Jurídica, el Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, el Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y los responsables de dependencias deben conocer y promulgar la existencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la ARN, promoviendo su cumplimiento entre los empleados públicos y contratistas a su cargo, para que toda la entidad esté alineada con el cumplimiento de los objetivos del SGSI. • ***Empleados públicos y contratistas de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización*** “(...) *Todo los empleados públicos y contratistas de la ARN son responsables de la protección de la información de la entidad la cual acceden y/o procesan, así como de evitar su pérdida, alteración, destrucción y/o uso indebido, además de reportar los Incidentes de Seguridad informática, eventos sospechosos y el mal uso de los recursos que identifique. En cumplimiento a lo anterior los empleados públicos deben firmar el documento “Acta de compromiso y autorización sobre confidencialidad y manejo de la información”.*

El Grupo de Atención al Ciudadano tiene relación directa con la seguridad de la información de la Entidad debido al objetivo que desarrolla, se pudo establecer que conocen las políticas de seguridad de la Información de la Agencia y aplican los objetivos del SGSI y demás lineamientos que al respecto imparten desde el Proceso de Tecnologías de la Información.

Adicionalmente, el Proceso de Atención al Ciudadano tiene a cargo el Call Center y debe garantizar la seguridad de la información y la protección de datos de los grupos de valor de la Agencia por lo tanto aplican y socializan constantemente instrucciones para dar cumplimiento a las políticas de Seguridad de la información que establece la Agencia.

b) Inventario de activos de información

De acuerdo al Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con Código TI-M-01, versión 08 del 02/10/2020, que en su numeral **3. 6. 1** *“La ARN realiza la actualización del inventario de sus activos de información mínimo una vez al año, bajo la responsabilidad de cada propietario y liderado por la Oficina Asesora de Planeación.”*

Al respecto se realizó la respectiva verificación en la página web de la entidad y se evidenció la publicación de la matriz de Activos de Información, así como de la información clasificada en los siguientes links:

<https://www.datos.gov.co/Inclusi-n-Social-y-Reconciliaci-n/Registro-De-Activos-De-Informaci-n/7u66-achi/data>

<https://www.datos.gov.co/Inclusi-n-Social-y-Reconciliaci-n/-ndice-De-Informaci-n-Clasificada-Y-Reservada/hiv3-nuvz/data>

Sobre este tema el Proceso de Atención al Ciudadano y su equipo de trabajo manifestaron que están en proceso de actualización de la matriz de activos de información, según reunión realizada el pasado lunes 14 de septiembre de 2020 con la Oficina Asesora de Planeación.

c) Sensibilización en Seguridad de la Información

Según lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con Código TI-M-01, versión 08 del 02/10/2020 sobre sensibilizaciones en Seguridad de la Información, el Líder del proceso de Atención al Ciudadano y su Equipo de Trabajo indicaron que han participado en la sensibilización de protección de datos realizada por la Oficina Asesora de Planeación.

d) Confidencialidad de la Información

Con relación al principio de confidencialidad de la información que establece el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con Código TI-M-01, versión 08 del 02/10/2020, se indagó al Líder Proceso respecto el activo de información del recurso humano de su equipo de trabajo sobre si conocía si han firmado el acuerdo de confidencialidad, y manifestó que este es un requisito para la posesión de los Servidores Públicos y que frente a los Contratistas existe una cláusula contractual que establece la confidencialidad de la información.. Este acuerdo también incluye a las personas que trabajan en el CALL CENTER.

De igual manera, el Proceso de Atención al Ciudadano dentro de sus instructivos, manuales y guías que se encuentran en el módulo documental del Aplicativo SIGER establecen las medidas que se deben tomar para el manejo de los datos personales (habeas data) y la confidencialidad de la información.

e) Información digital del Proceso

El líder del Proceso informó que actualmente produce información digital que está contenida en las carpetas compartidas del proceso, en el SIGER - listado maestro de documentos y en la siguiente página web, lo cual fue debidamente constatado en este proceso de auditoría:

- Publicación de las PQRSD de la ARN en <http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/pqrsd.aspx>

4.2.2. Gestión Documental

a) Tabla de Retención Documental

Respecto la aplicación de la Tabla de Retención Documental de acuerdo lo establecido del MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN, Código GD-M-03, versión 01 del 17/02/2020, se constató que las TRD se encuentran publicadas en el SIGER dentro del módulo Control Documental y se están aplicando las TRD de fecha de publicación de 27 de octubre de 2017. De igual manera, en el año 2019 cumplieron con el Traslado Documental según inventarios que enviaron a esta auditoría mediante correo electrónico del pasado 27 de octubre. Sin embargo, los formatos de inventario único documental código GD-F-04 V4 donde el Grupo de Atención al Ciudadano reportan las transferencias realizadas en los años 2019 y 2020 no tienen diligenciada la casilla de registro de entrada.

Teniendo en cuenta la pandemia del COVID-19, no se ha realizado la aplicación de las TRD de los archivos de gestión de proceso del año 2020 como tampoco el traslado de documentos, esto debido al trabajo en casa que está realizando la ARN; una vez se vaya retornando a la normalidad se iniciará la organización de los documentos a que haya lugar, así como las transferencias documentales acorde a los lineamientos que al respecto de el Proceso de Gestión Documental.

b) Administración física y digital del Proceso

De conformidad con lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con Código TI-M-01, versión 08 del 02/10/2020, en su numeral 3.9, que dice:

“Con el objetivo de mantener protegida y realizar una administración adecuada de la información de la ARN que se encuentre en las unidades de almacenamiento y propender que se cumplan los principios de seguridad de la información relacionados con la confidencialidad, integridad y disponibilidad, la Oficina de Tecnologías de la Información pone a disposición de las diferentes dependencias tres (3) recursos de almacenamiento los cuales son: carpetas compartidas, carpetas de trabajo y OneDrive. (...)

El Líder del Grupo de Atención al Ciudadano manifiesta que al respecto tienen una persona para el manejo y organización de la información física, la cual está debidamente identificada con las TRD cumpliendo con los lineamientos archivistas que les dan; en cuanto a la información digital se hace a través de las carpetas compartidas que son de su competencia, y a las cuales tienen acceso todos los Servidores Públicos y Contratistas del Proceso.

4.3 EVALUACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG – CUMPLIMIENTO DE LAS 7 DIMENSIONES Y 18 POLÍTICAS

4.3.1. Aplicación Políticas, Líneas de Defensa, Dimensiones de MIPG

Según lo establecido en el Manual operativo de MIPG respecto la operación se señala: *“opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional (Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno), implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el MIPG funcione.”*

Al respecto, en la ARN, se realizó la inclusión en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional con Código DE-M-03, Versión 08 del 29/11/2019 y en el Manual de Gestión de Riesgo, con Código DE-M-02 Versión 07 del 06/02/2020 los lineamientos del señalado modelo.

Sobre el particular, el líder del Proceso de Atención al Ciudadano y su equipo tienen conocimiento de que son responsables de las políticas No.7 Atención al Ciudadano y la No.8 Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

En lo que se refiere a la aplicación de las Líneas de Defensa se evidenció el conocimiento por parte del Líder del Proceso y equipo de trabajo de las tres (3) Líneas de Defensa, sin embargo, sería importante reforzar estos conocimientos para identificar dichas líneas de defensa dentro de las actividades que realiza el Proceso.

Adicionalmente, los Servidores Públicos y Contratistas realizaron la capacitación en el Modelo Operación de Planeación y Gestión realizada por la Función Pública, lo cual fue evidenciado y verificado en el ejercicio de auditoría. Un contratista que llegó este año está actualmente tomando el curso.

4.3.2 Dimensión Talento Humano

El Líder con su equipo de trabajo del Proceso de Atención al Ciudadano viene desarrollando reuniones de trabajo por medio de las cuales se tiene en cuenta el Recurso Humano como el principal activo de información y estos cuentan con las competencias y habilidades para llevar a cabo las acciones, actividades, funciones, obligaciones y compromisos derivado de las operaciones administrativas del proceso. Sin embargo, a la fecha de la auditoría no se había hecho el proceso de encargo del profesional especializado 2028 – 17, cargo que había quedado vacante desde el mes de enero de 2020 y que está generando recarga laboral en los demás integrantes del Proceso

Los integrantes del Grupo de Atención al Ciudadano conocen y aplican el código de ética de la Agencia y los valores:

- ✓ Respeto
- ✓ Honestidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia
- ✓ Justicia

4.3.3. Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

Con respecto a esta dimensión el Líder del Proceso de Atención al Ciudadano manifiesta que anualmente realizan la planeación del Proceso atendiendo la programación y requerimientos que al respecto da la Oficina Asesora de Planeación para cada vigencia y a través del aplicativo SIGER se realiza el cumplimiento y seguimiento a los resultados obtenidos.

Con relación a esta dimensión se indagaron los siguientes aspectos:

a. Políticas de Operación del Proceso

El líder del Proceso manifiesta que las políticas de operación se encuentran inmersas en los documentos publicados en el módulo de Control Documental del Aplicativo SIGER, con el fin de garantizar la atención oportuna y adecuada de los grupos de valor y grupos de interés de la ARN.

b. Actualización de la caracterización

El líder del proceso manifestó que en el mes de septiembre publicaron la nueva caracterización del proceso acorde con una acción que tenían establecida en el PM-19-00023 y a los nuevos criterios o lineamientos que al respecto da la Oficina Asesora de Planeación.

La caracterización se encuentra actualizada y publicada en el SIGER con el código AC-C-01 V7 de fecha 29 de septiembre de 2020. Se recomienda para una futura actualización ajustar el objetivo con enfoque de Teoría de Procesos y no como dependencia, acorde con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

c. Actualización de los Documentos del Proceso y del Normograma

El líder del proceso manifestó que actualmente están actualizando el Manual de PQRSD y la actualización del Normograma, por las nuevas normas que ha sacado el Gobierno Nacional en ocasión a la Pandemia del COVID-19, y que están relacionados con la Atención al Ciudadano.

d. Modificación Planeación y Plan Anual de Adquisiciones del Proceso

El líder del proceso manifestó que debido a la Pandemia del COVID-19, se vieron en la necesidad de suspender para este año la contratación para la realización de la encuesta para percepción y satisfacción de las Personas Desmovilizadas en Proceso de Reintegración, familias, actores externos y ciudadanos colombianos, frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos por la ARN, por lo tanto, según memorando MEM20-008634 del 24 de julio de 2020 liberaron recursos por valor de \$ 115. 806.040.

4.3.4 Dimensión Gestión con Valores para el Resultados

Con respecto a esta dimensión se indagó sobre las políticas que la componen, encontrando lo siguiente:

El Proceso de Atención al Ciudadano viene realizando la actualización y creación de los métodos de operación, y actualmente cuenta con 22 documentos registrados en el SIGER, así:

INFORME DE AUDITORÍA PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020 (AUD – 204)

TipoDocumento	TituloDocumento	Codigo	Version	Vigencia	Cantidad Total	
Caracterización	CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	AC-C-01	V-7	2020-09-29	1	
Documento complementario	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS			2019-11-29	1	
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ARN			2020-09-21	1	
	Formato Encuesta de Satisfacción y PQRS-D			2015-09-28	1	
	GUIA PARA INFORMAR EN LENGUAJE CLARO A LA CIUDADANIA			2019-08-15	1	
Formato	SOLICITUD DE CAMPANA DE SALIDA A TRAVES DEL CALL CENTER	AC-F-01	V-3	2019-08-20	1	
Guía	GUIA DE CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	AC-G-02	V-4	2020-02-24	1	
	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	AC-G-03	V-4	2019-10-01	1	
	GUIA METODOLOGICA PARA LA MEDICION DE LA SATISFACCION DE PERSONAS OBJETO DE ATENCION DE LA	AC-G-01	V-3	2019-10-01	1	
	GUIA METODOLOGICA PARA LA MEDICION DE PERTINENCIA SOBRE LA RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D	AC-G-04	V-5	2020-06-16	1	
Instructivo	INSTRUCTIVO DE PARTICIPACIÓN EN FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	AC-I-13	V-1	2019-09-10	1	
	INSTRUCTIVO DEL MÓDULO DE FOROS DEL PORTAL ARN	AC-I-03	V-4	2019-01-04	1	
	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D - PAGINA WEB - ROL COLABORADOR Y ADMINISTRADOR	AC-I-08	V-4	2016-09-08	1	
	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB - ROL CIUDADANO	AC-I-07	V-6	2019-10-01	1	
	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB - ROL PERSONA OBJETO DE ATENCION DE LA ARN	AC-I-09	V-5	2019-10-01	1	
	INSTRUCTIVO MÓDULO WEB PQRS-D CALL CENTER	AC-I-10	V-3	2018-08-24	1	
	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	AC-I-14	V-1	2019-09-10	1	
	INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMPANAS DE SALIDA A TRAVÉS DEL CALL CENTER	AC-I-02	V-3	2019-08-20	1	
	INSTRUCTIVO PARA REALIZAR SALAS DE CONVERSACIÓN	AC-I-11	V-4	2019-10-01	1	
	INSTRUCTIVO PARA SEGUIMIENTO PERIÓDICO A PQRS-D	AC-I-12	V-3	2019-10-01	1	
	Manual	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	AC-M-01	V-6	2019-12-27	1
	Normograma		AC-N-01	V-7	2019-09-30	1

Al respecto, se recomienda continuar con el proceso de actualización de la documentación según los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación y en especial de los documentos complementarios.

Sobre la política de Gobierno Digital, el Proceso de Atención al Ciudadano exalta su importancia, teniendo en cuenta que, a través de ésta, se promueve el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, generando confianza en los ciudadanos que utilizan los servicios de la Agencia.

El Proceso de Atención al Ciudadano maneja el Call Center, medio mediante el cual se atienden solicitudes de los Grupos de Valor de la Agencia, es importante para ello estar al día con los lineamientos sobre la política de Seguridad Digital que al respecto da la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de las Tecnologías de la Información, y se dan lineamientos constantes al Equipo de Trabajo para que aprendan cómo protegerse, prevenir y reaccionar ante los delitos y ataques cibernéticos.

Con relación a la política de Servicio al Ciudadano el proceso de Atención Ciudadano y su equipo de trabajo reconocen que es la base para cumplir con su objetivo en pro de la mejora continua de los ciudadanos y/o Grupos de valor de la ARN.

Al respecto manifiestan que a través de los manuales y guías con los que cuenta el Proceso en el Listado Maestro de Documentos del SIGER se han dado los lineamientos para que las dependencias y grupos territoriales de la Agencia brinden una adecuada atención al ciudadano, tales como:

- GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS AC-G-01
- GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AC-G-03
- INSTRUCTIVO PARA SEGUIMIENTO PERIÓDICO A PQRS-D AC-I-13
- INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS AC-I-14
- MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D AC-M-01

Dichos documentos han sido socializados a los asistentes de Atención al Ciudadano a nivel nacional a través de diferentes medios. De igual manera, para el año 2020 se realizó el PM 20-00012 producto de la visita del cliente incógnito realizada por el Centro Nacional de Consultoría durante el tercer trimestre de 2019 a los Grupos Territoriales de la ARN, el cual se encuentra en ejecución y que ha contribuido para estar en contacto permanente con los asistentes de atención y garantizar una eficaz prestación del servicio a los Grupos de Valor de la ARN.

Adicionalmente, realizaron en el mes de julio de 2020 un Encuentro Nacional con los asistentes de atención al ciudadano a nivel nacional para fortalecer los conocimientos y competencias de cada uno de ellos, y de esta manera mejorar la atención a los Grupos Valor y partes interesadas de la Agencia.

El marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía, el Líder del Proceso de Atención al Ciudadano y su equipo de trabajo manifiestan que actualmente se está ejecutando el Plan de Participación Ciudadana 2020 que tiene como objetivo “Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios” el cual cuenta con los siguientes indicadores:

- Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia nacional de fortalecimiento de entornos protectores de acuerdo al cronograma 2020
- Número de iniciativas locales para la prevención temprana y superación de la estigmatización implementadas 2020
- Porcentaje de avance en implementación de la estrategia de fortalecimiento comunitario de acuerdo al cronograma 2020
- Porcentaje de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas en los territorios 2020
- Porcentaje de la población objeto que participa anualmente en escenarios de fortalecimiento de capacidades para el ejercicio de la ciudadanía 2020
- Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia de seguridad y gestión del riesgo 2020
- Nivel de avance en implementación de los planes para el desarrollo de los enfoques diferenciales y de Género 2020

Sobre dichos indicadores se revisó el avance realizado por el Proceso de Atención al Ciudadano en el Aplicativo SIGER para el tercer trimestre del 2020, encontrado lo siguiente:

- Cronograma publicado en página WEB de la ARN:
El plan se encuentra en ejecución y a pesar de la pandemia del COVID-19 y al tercer trimestre del 2020, el Grupo de Atención al ciudadano reporta el siguiente avance:
- ✓ Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ: En el tercer trimestre de 2020 la implementación de la estrategia "Mambrú", avanza de conformidad de acuerdo con el cronograma establecido. Así mismo, el desarrollo de las formaciones general y específica mediante la herramienta Mambrú en casa y la planeación de la Campaña sobre fortalecimiento de entornos protectores a desarrollar en el municipio de San Antonio de Palmito. Por otra parte, a partir del análisis de las situaciones presentadas a raíz de las medidas de prevención y mitigación de la Emergencia sanitaria por la Pandemia del COVID-19 se realizó un ajuste al número de ITC implementadas por los GT pasando de 57 a 55. Igualmente se logró la elaboración de Planes de Acción en las 55 ITC, identificando las condiciones para la implementación de planes de acción durante el último trimestre de 2020.
- ✓ Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación: Se llevaron a cabo las actividades de dotación y fortalecimiento de los proyectos comunitarios de los contratos 1481 de 2019 y 1330 de 2019. Por otra parte, se implementaron las sesiones de formación ciudadana de acuerdo a las características y condiciones establecidas en los modificatorios acordados en vista de las medidas de aislamiento, confinamiento y distanciamiento social para prevenir y mitigar la Pandemia del COVID 19. Así mismo, se logró la elaboración de Planes de Acción en las 38 ITC, identificando las condiciones para la implementación de planes de acción durante el último trimestre de 2020. Dichos planes de acción se lograron por medio de comunicaciones virtuales y telefónicas de los GT con los participantes.
- ✓ Personas que participan en escenarios de servicio social para el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía: Durante el tercer trimestre se desarrollaron las actividades de fortalecimiento de capacidades para el ejercicio de la ciudadanía de población excombatiente y comunidad. Se realizó la Implementación de los Módulos de Formación Ciudadana. Así mismo, la elaboración del anexo de las especificaciones técnicas mínimas del Convenio 1631 de 2020 y finalmente la Implementación del Módulo de Formación Mambrú en Casa.
- ✓ Estrategia de seguridad y gestión del riesgo Implementada: Para el tercer trimestre se realizó reunión con el coordinador de Violencias basadas en género y autoprotección de la UNIPPEP, a fin de establecer el cronograma de actividades de gestión del riesgo enfocadas en Autoprotección, Violencias basadas en género y Código de convivencia ciudadana, en favor de la población objeto de la ARN y sus familias. Por otro lado, se gestionó articulación con PONAL para el desarrollo de rondas preventivas en todas las sedes de la ARN del país. En acciones de gestión riesgos se adelantaron dos jornadas virtuales de entrenamiento tipo conversatorio para el fortalecimiento de capacidades en la población objeto de atención de la ARN enfocadas a prevenir la materialización de los riesgos en un conversatorio con temas como: ¿cuáles son los efectos de las redes sociales en la vida personal?

y, ¿son las redes sociales un escenario para la libre expresión? beneficiando a 48 personas objeto de atención ARN.

- ✓ Estrategia para el desarrollo del enfoque diferencial, étnico y de género diseñada e implementada: En el trimestre reportado se dio inicio del proceso de entrenamiento sobre el enfoque de género en la reincorporación a grupos focales de las seis (6) entidades priorizadas (Ministerios de Salud, Educación y trabajo, SENA, UNP y ARN). Adicionalmente se realizó la 1ra Jornada donde se presentó la propuesta formativa, se contextualizó el enfoque de género en el marco de los acuerdos de paz y en la reincorporación y se establecieron compromisos y acuerdos para su desarrollo para lo cual participaron 30 personas. Igualmente se hizo la 3ra jornada de entrenamiento liderada por ARN y Componente FARC donde se profundizó sobre brechas, barreras de género y acciones afirmativas para mujeres en proceso de reincorporación en la cual participaron 19 personas.

4.3.5 Dimensión Gestión de Resultados

Referente a esta dimensión, el Proceso cuenta con indicadores de evaluación del desempeño, el cual presentó como resultado del primer semestre del 92%, resultado que será reevaluado con la verificación que se realizará en el mes de enero de 2021 con el resultado final en la ejecución del Plan de Acción:

PRODUCTO	INDICADOR	META	EJECUCIÓN
Indicador del Proceso	Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias ARN 2020	100,00	92,00
Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia	Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia 2020	100,00	92,00
Plan de Participación Ciudadana	Cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana de la ARN 2020	100,00	92,00
CALIFICACIÓN CUMPLIMIENTO PAI (PRIMER SEMESTRE 2020) (%)		100,00	92,00

Al respecto de la anterior evaluación, según las observaciones realizadas en el mes de agosto de 2020 por el Grupo de Control Interno de Gestión al Plan de Acción Institucional del Proceso de Atención al Ciudadano del primer y segundo trimestre del año 2020 en la que se evaluó la calidad, oportunidad y resultado de los indicadores que tienen allí establecidos las cuales fueron puestas en conocimiento a los líderes de proceso mediante correo electrónico de fecha 27 de agosto de 2020, se indagó al Líder del proceso de Atención al Ciudadano sobre las medidas que han tomado al respecto y manifestó que

tuvieron en cuenta todas las recomendaciones dadas en dicho informe, y actualmente están trabajando para lograr subsanar cada una de ellas y poder cumplir con la ejecución de cada uno de los indicadores al finalizar la vigencia 2020.

Desde la auditoría se recomienda especialmente mejorar en las evidencias del indicador de Cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana de la ARN 2020 para que sean coherentes con los avances que reportan trimestralmente en el SIGER y que den cuenta del cumplimiento de dicho indicador.

Se sugiere que, en ejecución de esta dimensión y política, se realice evaluación integral de las demás políticas de desarrollo administrativo, lo cual permitirá tener un nivel de desempeño coherente y articulado para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo en la aplicación de estas políticas por parte del Proceso de Atención al Ciudadano.

4.3.6 Dimensión Información y Comunicación

Teniendo como base que la Política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción está enmarcada en la articulación de acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos administrativos y misionales de las entidades públicas, y también garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública, para el Grupo de Atención al Ciudadano el cumplimiento de esta política dentro de su Proceso, es importante, debido al que su objetivo está encaminado a la satisfacción de los grupos de valor y partes interesadas de la ARN a quienes se les debe dar información oportuna, en un lenguaje claro acorde a lo que solicitan y permitiendo el acceso a la información por los diferentes canales o medios que dispone la Agencia.

Con respecto a la información estadística que administra el Proceso de Atención Ciudadano, se destacan los históricos de seguimiento que se hacen a las PQRSD, el buzón de sugerencias y a la encuesta de satisfacción donde se puede obtener información importante para la toma de decisiones del Proceso en pro de la mejora continua.

4.3.7 Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación

Con relación a esta dimensión y política, y como se mencionó anteriormente en este informe el Grupo de Atención al Ciudadano realizó un Encuentro Nacional con todos los asistentes de atención al ciudadano de la ARN a nivel nacional para promover y fortalecer el conocimiento en todos los aspectos relacionados con la Atención al Ciudadano. De igual manera han participado en los cursos de lenguaje claro, diplomado de Participación Ciudadana dictado por la ESAP, entre otros, que han contribuido con la gestión y el conocimiento para cumplir con su objetivo dentro de la ARN.

4.3.8 Dimensión del Control Interno

Para el cumplimiento de esta dimensión, se desarrolla bajo los cinco (5) componentes del MECI:

1. Ambiente de control

El proceso de Atención al Ciudadano realiza su ambiente de control a través de los métodos de operación definidos como:

- ✓ Canales de atención, recepción, trámite, respuesta y cierre de las PQRSD
- ✓ Gestión de las PQRSD
- ✓ Recepción de las PQRSD por cada canal de atención
- ✓ Monitoreo al Call Center
- ✓ Las Implementación de reuniones de equipo de trabajo por medio virtual - Teams

2. Evaluación del riesgo

En el Manual de Gestión de Riesgo, con Código DE-M-02 Versión 07 del 06/02/2020 el numeral **8.1.2. Identificación de cada riesgo señala:** *“En el marco resultante del análisis del contexto estratégico, se identifican los riesgos, entendiendo que es una actividad interactiva e integrada a la planeación institucional, alineada con los objetivos estratégicos de la ARN y los objetivos de cada proceso. Si eventos de salud y seguridad en el trabajo o ambientales presentan probabilidad de impactar sobre los objetivos institucionales o del proceso, se debe(n) identificar el (los) riesgo(s) respectivo(s).”*

Se preguntó al Líder del Proceso de Atención al Ciudadano si el riesgos de gestión que actualmente tienen definido está debidamente diseñados para prevenir cualquier situación no deseada en la operación del proceso, y manifiesta que el riesgo actual no evita directamente la materialización del riesgo relacionado con el incumplimiento en la oportunidad de respuesta de las PQRSD, por lo tanto y teniendo en cuenta que actualmente están trabajando con la Oficina Asesora de Planeación la actualización de los riesgos, harán los cambios respectivos que se verán reflejados en el mapa de riesgos del año 2021.

Se recomienda analizar o definir los controles y acciones de los riesgos cumpliendo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 de la Función Pública y al Manual de Gestión del Riesgo Código DE-M-02 V7.

3. Actividades de Control

El líder del Proceso de Atención Ciudadano junto con su equipo de trabajo viene aplicando los controles definidos en los métodos de operación del proceso y los transversales, específicamente en el seguimiento a la oportunidad en las respuestas a la PQRSD que llegan a la ARN, así como el monitoreo a la ejecución del Plan de Participación Ciudadana.

4. Información y Comunicación

El Grupo de Atención al Ciudadano a nivel interno garantiza el cumplimiento de esta política a través de sus métodos de operación definidos en su manuales y demás documentos publicados en el Aplicativo SIGER, y a nivel externos a través de los canales de comunicación para los grupos de valor y partes interesadas que se encuentran en la página web de la entidad. Lo que les permite tener un eficiente control interno en cada una de las operaciones del proceso.

5. Monitoreo – Seguimiento

El Proceso de Atención al Ciudadano cuenta con las herramientas para el seguimiento y monitoreo de las PQRSD como son:

- ✓ Plan de Participación Ciudadana (SIGER)
- ✓ SIGOB
- ✓ SIR radiación de PQRSD
- ✓ Página WEB ARN
- ✓ Call center

4.4 Evaluación del Sistema de Operaciones estadísticas para la Reintegración y la Reincidencia de la ARN.

El Proceso de Atención al Ciudadano tiene poco conocimiento a lo relacionado con el Sistema de Operaciones Estadísticas para la Reintegración y la Reincidencia de la ARN. Desde esta auditoria se solicitará al Proceso responsable de las operaciones estadísticas para que se dé a conocer más sobre éste sistema a los demás Procesos de la entidad.

4.5 Evaluación de la Eficacia de las acciones correctiva y de mejora de los Hallazgos del Proceso de Atención al Ciudadano

Revisado el Módulo de Mejoramiento del SIGER, actualmente está pendiente la evaluación de eficacia del plan de mejoramiento PM-19-00013.

a) Revisión EFICACIA Plan de Mejoramiento PM-19-00013

El plan de mejoramiento PM-19-00013 está compuesto por 2 hallazgos y 6 acciones, para lo cual se realiza la siguiente revisión y evaluación de eficacia:

PM-19-00013			
HALLAZGO	ACCIÓN	FECHA	EVALUCIÓN DE EFICACIA
1. 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.	2019-03-01 2019-08-28	La actualización INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMPAÑAS DE SALIDA A TRAVÉS DEL CALL CENTER AC-I-02 AC v3 es de agosto de 2019, adicionalmente se encuentran realizando una actualización relacionada con la proyección de datos personales. El instructivo se está cumpliendo por lo tanto la acción fue EFICAZ .

INFORME DE AUDITORÍA PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020 (AUD – 204)

	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.	2019-04-01 2019-04-12	Se está trabajando conjuntamente con la Dirección Programática con el fin de dar cumplimiento al INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMPAÑAS DE SALIDA A TRAVÉS DEL CALL CENTER AC-I-02 AC v3. Por lo tanto, la acción fue EFICAZ .
	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.	2019-03-01 2019-08-28	El formato SOLICITUD DE CAMPAÑA DE SALIDA A TRAVÉS DEL CALL CENTER AC-F-01 V3 fue actualizado en agosto de 2019 y lo están aplicando en las Campañas. Por lo tanto, la acción fue EFICAZ .
2. 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.	2019-03-01 2019-08-28	Actualmente el Grupo de Atención al Ciudadano dentro del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 2020 - PAC tienen el indicador de Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención 2020, mediante el cual se evidencia en la carpeta que están realizando el análisis mensual de las campañas de salida, así como de los resultados de dichas campañas, por lo tanto, la acción fue EFICAZ .
	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.	2019-04-01 2019-12-30	En la carpeta compartida del indicador Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención 2020 del PAC, se evidencia que la acción se sigue implementado, por lo tanto, la acción fue EFICAZ .
	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 está dirigida a todos los asistentes de atención en los grupos territoriales, puntos de atención y enlaces de PQRS-D en la sede central.	2019-03-01 2019-09-30	En el marco del PM-20-00012 se han ejecutado acciones de socialización de los documentos del Proceso de Atención al Ciudadano, entre los cuales está el INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMPAÑAS DE SALIDA A TRAVÉS DEL CALL CENTER AC-I-02 AC v3. dichas evidencias están en las carpetas compartidas de la acción correspondiente a dicho plan. Por lo tanto, la acción fue EFICAZ .

Conclusión: Se concluye que las 6 acciones planeadas y ejecutadas en el PM-19-00013 fueron **EFICACES**.

5. CONCLUSIÓN GENERAL

La Auditoría al Proceso de Atención al Ciudadano se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.

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

5.1 Conformidades

1. Compromiso y disposición por parte de todos el equipo de trabajo de Atención al Ciudadano en pro de la mejora continua del Proceso.
2. La eficacia de las acciones del plan de mejoramiento PM-19-00013
3. La reorganización y mejora que realizaron a los Canales de Atención de la ARN (atención telefónica, servicio de chat, redes sociales, correos de atención al ciudadano, entre otros) que se encuentran en la Página WEB de la entidad, con el fin de seguir garantizando la prestación del servicio y el contacto con los grupos de valor y grupos de interés de la ARN, además de garantizar que dichos canales siempre estén funcionando en esta situación de pandemia del COVID 19
4. La inclusión de políticas de manejo de los datos personales (habeas data) y la confidencialidad de la información dentro de sus instructivos, manuales y guías que se encuentran en el módulo documental del Aplicativo SIGER
5. El Encuentro Nacional realizado en el mes de julio de 2020 con los asistentes de atención al ciudadano a nivel nacional para fortalecer los conocimientos y competencias de cada uno de ellos, y de esta manera mejorar la atención a los Grupos Valor y partes interesadas de la Agencia.
6. En lo que se refiere a la aplicación de las Líneas de Defensa se evidenció conocimiento general por parte del Líder del Proceso y equipo de trabajo de las tres (3) Líneas de Defensa, sin embargo, sería importante reforzar estos conocimientos para identificar dichas líneas de defensa dentro de las actividades puntuales que realiza el Proceso.

5.2 No Conformidades

No se presentaron No conformidades para el proceso de Atención al Ciudadano en este proceso de auditoría.

5.3 Recomendaciones al Proceso

1. Se recomienda para una futura actualización de la Caracterización ajustar el objetivo con enfoque de Teoría de Procesos y no como dependencia, acorde con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

2. Es importante que para la actualización de los riesgos del año 2021 se rediseñe el riesgo establecido para el proceso de Atención al Ciudadano ya que el actual no está enfocado al incumplimiento en la oportunidad de respuesta de las PQRSD o a otros aspectos que puedan llegar a afectar la operación del Proceso.
3. En cuanto a los indicadores del PAI se recomienda mejorar en las evidencias del indicador de Cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana de la ARN 2020 para que sean coherentes con los avances que reportan trimestralmente en el SIGER

5.4 Aspectos por fortalecer Transversales

a) Observaciones

1. **Retroalimentación de los resultados de los Sistemas de Gestión y Políticas de Desarrollo Administrativo del MIPG:** es importante que los Líderes de los Sistemas de Gestión; los de Seguridad y Salud en el Trabajo; Seguridad de la Información; Control Interno de Gestión; Gestión de Calidad; y, Operaciones Estadísticas, entre otros, así como los de las Políticas de Desarrollo Administrativo del MIPG, comuniquen a los Líderes de los Procesos y/o Jefes de Dependencias y/o Coordinadores de los Grupos ARN de la Subdirección Territorial los resultados obtenidos de la revisión de la implementación, mantenimiento y mejora de dichos Sistemas y Políticas para que, estos, lo repliquen al interior de su Equipo de Trabajo y tomen las decisiones a que haya lugar con el fin, primordial, de evitar la materialización de riesgos o situaciones críticas en la Operación de sus Procesos y/o de la Gestión Institucional.
2. **Fortalecer la socialización de la normatividad aplicable a los Sistemas de Gestión y de las Políticas de Desarrollo Administrativo del MIPG:** es importante que se realice un proceso articulado y organizado de comunicación y socialización al interior de todos los Procesos de la Agencia con el fin de fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias de los Líderes de los Procesos y sus Equipos de Trabajo en lo relacionado con los requisitos y deberes de la normatividad aplicable a estos sistemas y políticas de desarrollo administrativo para, de esta manera, garantizar su correcto entendimiento y aplicación.
3. **Sistema de Gestión Documental y Seguridad Digital:** teniendo en cuenta la situación de emergencia derivada de la Pandemia de COVID-19 que, consecuentemente, generó la modalidad de Trabajo en Casa en la ARN, las Procesos y/o Grupos de Trabajo y/o Dependencias y/o Grupos ARN de la Subdirección Territorial, una vez retornen a la “nueva normalidad” deben garantizar la organización de los archivos de gestión de la Vigencia 2020 (físicos y electrónicos) de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Proceso de Gestión Documental y la Política de Seguridad Digital; lo anterior, con el fin de garantizar una adecuada organización, preservación y conservación de los archivos de la Entidad y, de esta manera, evitar la posibilidad de que ocurra pérdida de información.
4. **Posible afectación en la salud de los trabajadores y en la gestión laboral en la Agencia:** Debido a la no ocupación total de los cargos producto del concurso de carrera administrativa efectuado por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), se ha visto afectada la gestión laboral y, en algunos casos, la salud de los trabajadores de la Agencia; teniendo en cuenta lo

**INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2020 (AUD – 204)**

anterior, se hace necesario terminar de suplir los cargos de la Convocatoria 338 de 2016 y/o la realización de los encargos para una adecuada distribución de cargas de trabajo; con el desarrollo de estas actividades se hace posible evitar la materialización de los riesgos asociados a la seguridad y salud en el trabajo.

Nombre Auditor Líder:	Ana Claudia Tuta Montenegro Profesional Grupo Control Interno de Gestión	Nombre Jefe Dependencia/ Proceso Auditado:	Oscar Javier Rey Coordinador 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.