


	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> F-ES-005
		<b>Versión:</b> 4.0
		<b>Fecha:</b> 25/06/2018
		<b>Página:</b> Página 1 de 14

<b>Tipo de Informe</b>	Preliminar		Definitivo	X	<b>Fecha de Emisión del Informe</b>	01	08	2019
------------------------	------------	--	------------	---	-------------------------------------	----	----	------

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Proceso (s) Auditado (s):	Atención al Ciudadano y Notificaciones
Actividad (es) auditada (s):	Notificaciones, Medición de la satisfacción del ciudadano, Atención al Ciudadano, Aplicativos PQR, Correo institucional, Atención Personalizada/Telefónica, Informe Auditoria SIG 2018, Riesgos,
Dependencia:	Secretaría General
Líder del Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Fernando José Ortega Galindo - Secretario General
Objetivo de la Auditoría:	Analizar y evaluar los procedimientos del proceso de atención al ciudadano, verificando el cumplimiento de las actividades establecidas en estos, las acciones realizadas frente a la auditoría de calidad ejecutada en la vigencia 2018 por parte del Sistema Integrado de Gestión, evaluando el cumplimiento a los riesgos y el seguimiento realizado a la detección y prevención del fraude y mala conducta.
Objetivos Específicos:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Verificar mediante muestreo aleatorio el cumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos por medio del aplicativo PQR y correo institucional de la CNSC.</li> <li>2) Verificar y establecer el promedio de las solicitudes atendidas por los servidores y contratista que hacen parte del Grupo de Atención a PQR y Orientación al ciudadano, las cuales fueron presentadas por los ciudadanos a través de los canales dispuestos por la CNSC durante el periodo objeto de auditoria.</li> <li>3) Verificar mediante pruebas de auditoria el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano"</li> <li>4) Verificar el cumplimiento de los controles en las diferentes actividades definidas en la Matriz de Riesgos del proceso "Atención al ciudadano"</li> <li>5) Verificar las actividades realizadas para subsanar las recomendaciones evidenciadas en la auditoría realizada en la vigencia 2018 por el Sistema Integrado de Gestión.</li> </ol>
Marco Normativo:	1) ISO 9001:2015

ORIGINAL FIRMADO

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> F-ES-005
		<b>Versión:</b> 4.0
		<b>Fecha:</b> 25/06/2018
		<b>Página:</b> Página 2 de 14

	<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública para la Administración del Riesgo</li> <li>3) Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único</li> <li>4) Ley 1712 de 2014 Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional</li> <li>5) 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.</li> </ul>
Alcance:	Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en los procedimientos: Notificaciones, Medición de la satisfacción del ciudadano y Atención al Ciudadano, el seguimiento a los riesgos, las acciones de mejora y la detección y prevención del fraude desde el 01 de junio de 2018 hasta el 31 de mayo de 2019

Fecha Reunión de Apertura			Vigencia Auditada	2018-2019
25	06	2019		

Auditor Líder	Auditor (es) de Apoyo
Angel Arturo Echeverri Mayorga	

## 2. SITUACIONES DETECTADAS DURANTE EL PROCESO DE AUDITORÍA

### 2.1 Resumen de la auditoría


**Objetivo No.1:** verificar mediante muestreo aleatorio el cumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos por medio del aplicativo PQR y correo institucional de la CNSC.

Con el fin de verificar los términos de respuesta de las peticiones radicadas a través del sistema de PQRS, se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano un reporte de todas las peticiones radicadas entre el 01 de junio de 2018 hasta el 31 de mayo de 2019 en el aplicativo; por lo que se revisó el archivo "*ReportePQR-TODAS LAS DEPENDENCIAS*" y se evidencio las siguientes observaciones:

#### Observaciones Generales

- 1) Durante el periodo de auditoria, se evidencio que los ciudadanos radicaron un total de 33.317 PQRS, discriminados por los siguientes tipos de solicitud:

Tipo	Cantidad
------	----------

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> F-ES-005
		<b>Versión:</b> 4.0
		<b>Fecha:</b> 25/06/2018
		<b>Página:</b> Página 3 de 14

Solicitud de acceso a la información pública	7.295
Petición	18.393
Concepto	1.744
Queja	2.654
Reclamo	2.250
Petición de documentos	798
Sugerencias	106
Felicitaciones	77
<b>Total General</b>	<b>33.317</b>

- 2) Del total de PQRS radicadas, 32.981 se encontraban contestadas a la fecha de corte de la auditoría, mientras que las 165 restantes se encontraban en trámite.
- 3) Se realizó una comparación entre la base de PQRS aportada por la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano y los informes de gestión publicados en la página web de la CNSC, evidenciado que coinciden.
- 4) Mediante un muestreo aleatorio simple en el cual el nivel de confianza es del 95% y el margen de error del 5%, se procedió a verificar 380 PQRS contestadas, con el fin de comprobar el término de respuesta de acuerdo al tipo de petición y lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Se evidenció que estas fueron contestadas dentro de los términos legales establecidos.
- 5) Comprobando los días de respuesta se evidencia que el aplicativo presenta un error de cálculo, debido a que no tienen en cuenta los días festivos del país, por lo que se recomienda realizar el ajuste de este para no continuar presentando los informes de ley con inconsistencias en los tiempos que toma la CNSC en responder las PQRS.
- 6) Se evidencia que el aplicativo de PQRS asigna la solicitud según el tema como se evidencia en la siguiente imagen tomada del <http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/>:



**PQRS**

Con el fin de brindar un mejor servicio, la Comisión Nacional del Servicio Civil implemento El sistema de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncias, a partir del día 01 de Septiembre de 2015.

**Datos del remitente**

los campos marcados con \* son obligatorios

Anónimo:

Seleccione Requerimiento \*

Seleccione Tema \*

Seleccione Tipo de documento \*

Número de documento \*

Primer nombre o NIT \*

Segundo nombre

Aplicativo PQRS, tomado el 12 de julio de <http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/>

Sin embargo, al revisar el archivo “ReportePQR-TODAS LAS DEPENDENCIAS” para determinar cuántas PQRS estaban en trámite, se evidencio que el aplicativo asigno unas PQRS a un funcionario que se encontraba con incapacidad, por lo que es probable que el aplicativo no cuente con un control para evitar que estas sean asignadas a funcionarios que se encuentran en permiso o con incapacidad, por lo que

conllevo a que se materialice el riesgo “*Vencimientos de Términos*” que se encuentra descrito en el proceso, dado que hasta que el funcionario regrese de su incapacidad pueda dar respuesta o reasigne la PQRS según sea el caso, como se evidencia en la siguiente imagen:

Tipo	Tema	Radicado	Fecha registro	T. días respuesta	Estado	Rol	Usuario CNSC
Concepto	Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	201905130059	13/05/2019	Sin contestar	En tramite	responsable	
Petición	Oficina Asesora de Informática	201905220085	22/05/2019	Sin contestar	En tramite	apoyo	
Petición	Temas Misionales CNSC	201905220086	22/05/2019		1 Contestada	atencion_al_us	
Petición	Registro Publico de Carrera	201905220087	22/05/2019		3 Contestada	apoyo	
Petición	Dirección de Apoyo Corporativo - Talento Humano	201905220088	22/05/2019	Sin contestar	En tramite	responsable	

Archivo “*ReportePQR-TODAS LAS DEPENDENCIAS*” (2019). Recuperado; de las evidencias entregadas para la auditoria.

Aun así, se evidenció que el Secretario General remitió mediante correo electrónico del 02 de mayo solicitando a los jefes de las áreas el diligenciamiento de dos (2) tablas de Excel, que permitirían actualizar a los usuarios responsables de responder las PQRS, también se evidenciaron dos correos electrónicos del 16 de julio que se presentaron posterior a la entrega del informe preliminar de esta auditoria informando la situación de las PQRS vencidas y lo realizado para solucionar la situación. Por lo tanto, se recomienda continuar remitiendo correos electrónicos o formalizar mediante acto administrativo que los jefes de las áreas informen mediante GLPI cuando los enrutadores o responsables de contestar las PQRS se encuentran en permiso o incapacidad.

- 7) Revisando los asuntos de las PQRS se observa que en la mayoría de casos, las preguntas realizadas por los interesados es en cuanto fechas, cronogramas e información general de las convocatorias, por lo que se recomienda buscar alternativas que ayuden a disminuir este tipo de solicitudes; como un link dentro del aplicativo de: preguntas frecuentes, videos o demás que se consideren necesario, evitando que se interpongan peticiones frente a inquietudes generales.

Por otra parte, se procedió a verificar los términos de respuesta de las peticiones radicadas a través del correo institucional [atencionalciudadano@cns.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cns.gov.co), durante el periodo comprendido entre el 01 de junio de 2018 hasta el 31 de mayo de 2019, arrojando las siguientes observaciones:

### Observaciones Generales

1. La Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano aportó una base en Excel de los correo radicados en la CNSC entre la fecha auditada, con un total de 37.804 peticiones. Esta información fue aportada mediante el memorando 20193010020093.
2. Mediante un muestreo aleatorio simple en el cual el nivel de confianza es del 90% y el margen de error del 10%, se procedió a verificar 68 radicados, de los cuales

**INFORME DE AUDITORIA****Código:** F-ES-005**Versión:** 4.0**Fecha:** 25/06/2018**Página:** Página 6 de  
14

59 fueron respondidos correctamente en el ORFEO relacionando el radicado de entrada con el de respuesta y 9 fueron contestadas fuera del término legal establecido en la Ley 1755 de 2015, como se evidencio en las fechas de respuesta arrojadas por el sistema ORFEO, por lo que se recomienda a todas las dependencias dar respuesta a las peticiones radicadas a través de los canales dispuestos por la CNSC dentro del término legal establecido, con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, así como evitar posibles acciones legales en contra de la Entidad y que afecten su misionalidad.

RADICADO	TIPO	DÍAS ANEXO DOCUMENTO	DÍAS RADICACIÓN	DÍAS ENVIÓ RESPUESTA
20186000450472	Comunicación oficial de solicitud	243		
20196000380482	Concepto Técnico	35	35	35
20186001001512	Solicitud de Información	16	16	17
20196000218982	Solicitud de Información	21		
20196000221622	Solicitud de Información	21		
20196000232172	Solicitud de Información	25		
20196000284792	Solicitud de Información	18		
20196000183702	Solicitud de Información	19		
20196000237182	Solicitud de Información	24		

**Objetivo No. 2:** Verificar y establecer el promedio de las solicitudes atendidas por los servidores y contratistas que hacen parte del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, las cuales fueron presentadas por los ciudadanos a través de los canales dispuestos por la CNSC durante el periodo objeto de auditoria.

Para poder desarrollar el objetivo No. 2 de la auditoría, se solicitó la información sobre el total de peticiones recibidas en la CNSC por cada uno de los canales dispuestos. Atendiendo la solicitud, la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano, apporto mediante el memorando 20193010020093 las bases de datos de las peticiones radicadas en la CNSC y atendidas por este grupo, por lo que se realizó un análisis de la información y se obtuvieron las siguientes observaciones.

**Observaciones Generales**

- 1) Según la información aportada, durante el periodo comprendido entre el 01 de junio de 2018 hasta el 31 de mayo de 2019, el Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano atendió un total de 119.440 peticiones a través de los canales dispuestos por la entidad.

**INFORME DE AUDITORIA****Código:** F-ES-005**Versión:** 4.0**Fecha:** 25/06/2018**Página:** Página 7 de  
14

<b>Canal dispuesto</b>	<b>Recibidas</b>
Ferías	552
Personalizadas	4.778
Telefónicas	42.989
Aplicativo PQR	33.317
ORFEO	37.804
<b>TOTAL</b>	<b>119.440</b>

2) Actualmente el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano está conformado de la siguiente forma:

- Un Coordinador
- Un Profesional Especializado
- Un Contratista – Profesional en materia Jurídica
- Once Técnicos administrativos (cuatro de Carrera Administrativa y siete contratistas)
- Un Auxiliar Administrativo

Con Base en la información aportada, se realizó un análisis inicial que consistió en establecer el total de peticiones atendidas por cada uno de los funcionarios y contratistas, y posteriormente se estableció un promedio de atención de solicitudes de acuerdo a lo atendido por cada uno mensualmente, el análisis arrojó lo siguiente:

- Les toma en promedio cuatro (4) días en dar respuesta a las PQRS que llegan por medio del aplicativo, siendo en la fecha auditada
- Se evidencia en el archivo entregado por la Coordinadora “InformeAtencionPQR-1” que desde la vigencia 2018 se viene materializando un riesgo no identificado por el proceso en la base de datos, en cuanto se observa que por parte de varios contratistas, realizaron registros con el mismo número de cédula de ciudadanía pero diferentes ciudadanos, se evidenció inconsistencias en los tiempos de registros porque en algunos casos aparecen los mismos solicitantes con diferencias de segundos, también aparecieron registros con horario dominical, cuando en la página web se anuncia el horario de atención de lunes a viernes, como se observa en la siguiente imagen:

#### Atención Presencial

Carrera 16 N°. 96 – 64, Piso 7, Bogotá D.C.  
Horario Atención al Ciudadano: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

#### Atencion Telefónica

Pbx: 57 (1) 3259700  
Fax: 57 (1) 3259713.  
Linea nacional 01900 3311011  
Horario Atención al Ciudadano: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

#### PQR

Registre su petición, queja, reclamo, sugerencia, concepto, felicitación o petición de documentos ([Aquí](#))

#### Orfeo

Sistema de Gestión Documental para Registro de Docuemntos  
Carrera 16 N°. 96 – 64, Piso 7, Bogotá D.C.  
Horario Atención al Ciudadano: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

#### Mail

[atencionalciudadano@cncs.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cncs.gov.co)

#### Chat

[Chat](#)  
Horario Atención al Ciudadano: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Horario y punto de atención al ciudadano, tomado el 12 de julio de <https://www.cncs.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/horarios-y-puntos-de-atencion-al-ciudadano>

Por lo anteriormente expuesto, se materializo un probable riesgo de corrupción que no se encuentra documentado y el cual ha generado que la entidad entregue y publique información inexacta sobre la atención a pqr's y orientación al ciudadano, que se ven reflejados en: los informes de gestión que se encuentran publicados en la siguiente URL



**INFORME DE AUDITORIA**

<https://www.cnsc.gov.co/index.php/planeacion/category/41-informes-de-gestion>, los informes de Gestión - Atención al Ciudadano que se encuentran publicados en la siguiente URL <https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano>, los informes que se remiten a la Comisión Séptima del Congreso de la República cada trimestre que contiene la atención a PQRS que se prestó por los medios autorizados por la CNSC, entre otros que por ley de transparencia se deben publicar en la página web, se dejan las siguientes imágenes tomadas del archivo “InformeAtencionPQR-1” como evidencia de lo anteriormente descrito.

...	Telefónica	martes, 16 de Octubre de 2018	17:39:02.186
...	Telefónica	martes, 16 de Octubre de 2018	17:40:18.924
...	Telefónica	martes, 16 de Octubre de 2018	18:32:43.188
...	Telefónica	martes, 16 de Octubre de 2018	18:23:06.576
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:25:24.863
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	17:56:39.874
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:45:00.227
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:46:24.186
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:15:38.138
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:04:27.007
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	17:55:01.4
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:41:28.883
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:43:52.525
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:09:32.796
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	17:44:21.546
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:22:24.097
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	17:53:23.416
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:10:45.212
...	Ferías	lunes, 29 de Octubre de 2018	18:47:38.939
...	Telefónica	viernes, 9 de Noviembre de 2018	18:09:11.028
...	Telefónica	viernes, 16 de Noviembre de 2018	17:39:16.236
...	Telefónica	viernes, 16 de Noviembre de 2018	18:08:12.448
...	Telefónica	viernes, 16 de Noviembre de 2018	18:33:42.214
...	Telefónica	viernes, 16 de Noviembre de 2018	17:51:56.776
...	Telefónica	viernes, 16 de Noviembre de 2018	18:33:03.864
...	Telefónica	viernes, 16 de Noviembre de 2018	17:48:38.842

Archivo “InformeAtencionPQR-1” (2019). Recuperado; de las evidencias entregadas para la auditoria.

1. Se le solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano el diligenciamiento de unas preguntas que permiten evidenciar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano"	Telefónica	domingo, 31 de Marzo de 2019	17:31:57.9
2. Se le solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano el diligenciamiento de unas preguntas que permiten evidenciar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano"	Telefónica	domingo, 31 de Marzo de 2019	17:32:09.248
3. Se le solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano el diligenciamiento de unas preguntas que permiten evidenciar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano"	Telefónica	domingo, 31 de Marzo de 2019	17:32:20.249
4. Se le solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano el diligenciamiento de unas preguntas que permiten evidenciar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano"	Telefónica	domingo, 31 de Marzo de 2019	17:32:52.579
5. Se le solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano el diligenciamiento de unas preguntas que permiten evidenciar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano"	Telefónica	domingo, 31 de Marzo de 2019	17:02:53.27
6. Se le solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano el diligenciamiento de unas preguntas que permiten evidenciar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano"	Telefónica	domingo, 31 de Marzo de 2019	17:03:04.343

Archivo "InformeAtencionPQR-1" (2019). Recuperado; de las evidencias entregadas para la auditoria.

**Objetivo No 3:** Verificar mediante pruebas de auditoria el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano"

Se le solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano el diligenciamiento de unas preguntas que permiten evidenciar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento y se obtuvieron las siguientes observaciones:

#### Observaciones Generales

1. La planeación y programación de la medición de la Satisfacción del Ciudadano, solo está diseñada para los ciudadanos que hacen su PQRS de manera presencial, por lo que se les invito a diligenciar esta encuesta a 4.778 ciudadanos; que son el 4% de la población total (119.440) que se atendió en los diferentes medios que tienen la CNSC, la encuesta fue diseñada para medir la satisfacción por medio de seis (6) preguntas y un espacio para observaciones.
2. Según la información entregada por la Coordinadora, se han registrado 1.233 encuestas lo que equivale al 25.81% de los ciudadanos atendidos (4.778) presencialmente; por lo que se recomienda ampliar la población objetivo debido a que solo tenemos la percepción del 1% del total de personas que se atendieron en el objeto auditado.
3. El informe consolidado que dicta la actividad No. 7 del procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano" se evidencio como parte del informe que debe presentar la Presidenta a la Comisión Séptima del Congreso de la República, pero no se refleja la publicación de este en la página web e Intranet de la CNSC como dicta la actividad No.9 del procedimiento.

**Objetivo No 4:** Verificar el cumplimiento de los controles en las diferentes actividades definidas en la Matriz de Riesgos del proceso "**Atención al ciudadano**"

Se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano, evidencias que permitirá verificar el cumplimiento y monitoreo de los riesgos, evidenciando lo siguiente:

#### Observaciones Generales:

1. Con el fin de evidenciar el cumplimiento del control No.1 *“realizar las capacitaciones”* del riesgo *“Dar respuestas incorrectas o respuestas que no satisfagan las necesidades de los solicitantes”* en la vigencia 2018 se realizaron capacitaciones en lenguaje de señas y la misma capacitación se realizara en agosto de este año. Así mismo, se realizan revisiones por parte del Profesional Especializado en las respuestas entregadas por el Grupo para su aval y remitir la respuesta al ciudadano.
2. Para el riesgo de *“Manejo inadecuado de la información para favorecer a terceros”* se tiene establecido el control de la firma de los acuerdos de confidencialidad, por lo que se informa que en el Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano en sus contratos está establecido. Sin embargo, la CNSC tiene establecido el formato F-SG-011 *“Formato Acuerdo de Confidencialidad y No Divulgación”* el cual tiene como objetivo el uso adecuado de este formato en el marco de la complementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que permite dar cumplimiento a algunos de los requisitos y controles necesarios para preservar la Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional, los cuales deben firmar todos los miembros del equipo y que no se ha realizado.
3. Se recomienda establecer controles adicionales para evitar la fuga de información que podría favorecer a terceros, debido a que se evidencia que en la CNSC se puede extraer información y posiblemente ser remitida a terceros, como lo es poder conectar memorias USB a los equipos, remitir archivos por medio de los correos electrónicos, entre otros medios.
4. Se ha materializado el riesgo *“Vencimiento de Términos”* como se explicó en las páginas 3 a 5. Así mismo, como se informa anteriormente en este informe (pág. 7 a 10) se evidencio la materialización de un riesgo no identificado que conllevo a que se publicara información inexacta en diferentes informes, debido a que la información se extrajo de la base de datos que reposa y utiliza la CNSC.

**Objetivo 5:** Verificar las actividades realizadas para subsanar las recomendaciones evidenciadas en la auditoría realizada en la vigencia 2018 por el Sistema Integrado de Gestión.

Se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano, los planes de mejoramiento de las observaciones presentadas en la auditoría realizada en la vigencia 2018 por parte del SIG, por lo que se observa.

**Observaciones Generales:**

1. El Grupo de Atención a PQRS y Orientación al Ciudadano no realizo planes de mejoramiento para los hallazgos de observaciones que determino la auditoria de calidad. Sin embargo se revisó la caracterización que hace mención en el hallazgo 1 y se evidencia que esta desactualizada la normatividad y esto podría llevar a que posiblemente se materialice el primer riesgo asociado al proceso, porque es posible que el marco legal aplicable que utilice un funcionario de este grupo ya este derogado, además que no han sido capacitados en cuanto la normatividad actual en las últimas dos vigencias.

## INFORME DE AUDITORIA

**Código:** F-ES-005

**Versión:** 4.0

**Fecha:** 25/06/2018

**Página:** Página 12  
de 14

2. Aunque no era obligatorio realizar un plan de mejoramiento para el Hallazgo No. 3 de la auditoria de calidad, la Coordinadora informa que para esta vigencia se realizará una capacitación nuevamente en lenguaje de señas, pero revisando la caracterización este se encuentra desactualizado y mediante el memorando 20193010022953 que fue entregado después del informe preliminar, se demuestra capacitaciones adicionales que fueron realizadas a los funcionarios del Grupo de Atención de PQRS y Orientación al Ciudadano, en cuanto a la normatividad vigente; por lo que se recomienda continuar con las capacitaciones y en futuras auditorias hacer entrega de esta información al inicio de la auditoria cuando es solicitada.
3. Se verifica la efectividad de la acción de mejora frente al Hallazgo No. 4 y se evidenciaron dos correos electrónicos masivos, donde se reitera la necesidad de remitir al Grupo de Notificaciones, la información sobre recursos de reposición interpuestos por ciudadanos y entidades ante la CNSC y mediante el memorando 20193010022953 que fue entregado después del informe preliminar, se evidencia que se estableció la Política de Operación: *“El responsable del acto administrativo deberá informar al grupo de notificaciones, sobre la interposición de los recursos de reposición, mediante el Software de gestión documental y/o correo electrónico”* dentro del procedimiento de notificaciones, por lo que se realiza todo lo posible por parte del responsable para mejorar.

### Recomendaciones.

1. Continuar mediante el envío de los correos electrónicos, formalizar a través de un acto administrativo o la acción que consideren pertinente las solicitudes realizadas por el Secretario General a los jefes de las dependencias, para que informen mediante el GLPI sobre los responsables o enrutadores que se encuentran en permiso, incapacidad o cualquier otra situación administrativa que genere estar ausente de la entidad, con el fin de informar a quien se le asignara las PQRS para que no se materialice el riesgo de vencimiento de términos en las respuestas.
2. Ajustar el aplicativo de los reportes porque presenta un error de cálculo, debido a que no tienen en cuenta los días festivos del país, por lo que se recomienda realizar el ajuste de este para no continuar presentando los informes de ley con inconsistencias en los tiempos que toma la CNSC en responder las PQRS.
3. Buscar alternativas que ayuden a disminuir los requerimientos de las PQRS en donde los interesados preguntan frecuentemente en cuanto fechas, cronogramas e información general de las convocatorias; como un link dentro del aplicativo de: preguntas frecuentes, videos o demás que se consideren necesarios, evitando que se interpongan peticiones frente a inquietudes generales.
4. Establecer controles adicionales para evitar la fuga de información que podría favorecer a terceros.
5. Ampliar la cobertura de la encuesta de satisfacción al ciudadano porque no se conoce la realidad que tienen los ciudadanos frente a los servicios prestados en la CNSC.
6. Continuar con las capacitaciones internas que se vienen realizando en cuanto a la normatividad vigente.

7. Actualizar la caracterización del proceso para que la normatividad este al día y a la vez sea coherente con la publicada en el normograma.

## 2.2 Hallazgos

**Objetivo 2.** Verificar y establecer el promedio de las solicitudes atendidas por los servidores y contratistas que hacen parte del Grupo de Atención a PQR y Orientación al ciudadano, las cuales fueron presentadas por los ciudadanos a través de los canales dispuestos por la CNSC durante el periodo objeto de auditoria.

1. En el archivo "*InformeAtencionPQR-1*" se evidenciaron registros con el mismo número de cedula de ciudadanía pero con el nombre de ciudadanos diferentes, inconsistencias en los tiempos de registros debido a que un mismo ciudadano aparece con llamadas el mismo día y la diferencia que registra entre una llamada y la otra son segundos, registros con horario dominical y se hicieron registros posteriores al horario de atención telefónico que es hasta las 5:30 pm de lunes a viernes como aparece en la siguiente URL <https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/horarios-y-puntos-de-atencion-al-ciudadano>, lo anterior conlleva a la materialización de un riesgo que no se encuentra documentado y el cual ha generado que la entidad entregue y publique información equivocada como se describió en las páginas 8 y 9.

**Objetivo No 3:** Verificar mediante pruebas de auditoria el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento "*Medición de la satisfacción del ciudadano*"

1. En la verificación de las actividades descritas en el procedimiento "*Medición de la satisfacción del ciudadano*", no se evidencia el cumplimiento a la actividad N.9 que dicta que se deben publicar en la página web e intranet el informe de resultados de la encuesta y monitoreo de las actividades planificadas durante la recolección de la información.

## 3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Se destaca el apoyo por parte de los responsables del proceso, quienes mostraron la disposición necesaria en atender los requerimientos, permitiendo así, un proceso de auditoría adecuado, por lo que permitió evidenciar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para emitir una respuesta a las solicitudes de los interesados. Igualmente, se evidenció que el proceso requiere una revisión y actualización completa, debido a que se presentan actividades que no se están realizando y la materialización de un riesgo que no estaba identificado.

## 4. PLAN DE MEJORAMIENTO

- 4.1. Como mecanismo de control y con base en los hallazgos y/o recomendaciones, el responsable del proceso auditado, en caso de aplicar deberá elaborar un Plan de Mejoramiento, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, el

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> F-ES-005
		<b>Versión:</b> 4.0
		<b>Fecha:</b> 25/06/2018
		<b>Página:</b> Página 14 de 14

cual será dado a conocer a la Oficina de Control Interno en los cinco (5) días siguientes hábiles, a partir de la fecha de la entrega del informe final.

**5. ANEXOS**

- 5.1. \* Respuesta por parte del Secretario General el día 05 de julio y correo electrónico por parte de la Coordinadora con los anexos referenciados en el memorando el día 08 de julio de 2019.  
 \* Memorando 20193010022953 del 31 de julio con los anexos referenciados.

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Angel Arturo Echeverry Mayorga</b> Auditor Líder	<b>Myriam Nelly Borda Torres</b> Jefe Oficina de Control Interno
	<b>Fernando José Ortega Galindo</b> Secretario General
	<b>Fanny María Gómez Gómez</b> Coordinadora - Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano