
	Formato	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
		Código: F-ES-005	Versión: 5.0

Tipo de Informe	Preliminar		Definitivo	x	Fecha de Emisión del Informe	14	09	2020
------------------------	------------	--	------------	---	-------------------------------------	----	----	------

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Proceso (s) Auditado (s):	Atención al Ciudadano y Notificaciones
Actividad (es) auditada (s):	Procedimiento de atención al ciudadano Medición satisfacción del ciudadano
Dependencia:	Secretaría General Grupo de Atención de PQR y Orientación al Ciudadano
Líder del Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Víctor Hugo Gallego / Edilma Polania
Objetivo de la Auditoría:	Verificar la conformidad del proceso de Atención al Ciudadano y Notificaciones en relación con los requisitos de calidad, bajo la referencia de la norma ISO 9001:2015 y los demás requisitos del Sistema Integrado de Gestión (legales, institucionales y del cliente).
Objetivos Específicos:	1) Evaluar la conformidad de los procedimientos P-AU-002 en versión 5.0 del 29/03/2017 y P-AU-003 en versión 3.0 del 27/11/2019, definidos en el Sistema Integrado de Gestión, con respecto a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. 2) Verificar la aplicación del Manual de Atención al Ciudadano M-AU-001 versión 3.0 del 11/12/2015
Marco Normativo:	<u>1) Documentos del Sistema Integrado de Gestión</u> - Caracterización Atención al Ciudadano y Notificaciones C-AU-001 - Manual de Atención al Ciudadano M-AU-001 - Procedimiento de atención al ciudadano P-AU-002 - Procedimientos Medición satisfacción del ciudadano P-AU-003 <u>2) Norma ISO 9001:2015</u> - Requisitos aplicables al proceso <u>3) Modelo Integrado de Planeación y Gestión</u> - Decreto 1499 de 2017 - Decreto 612 de 2018 4) Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011 <u>5) Programa Nacional de Atención al Ciudadano</u> - Lineamientos generales de la atención al ciudadano
Alcance:	Determinar el estado de los procedimientos -P-AU-003 Medición satisfacción del ciudadano- y -P-AU-002 Procedimiento de atención al ciudadano- respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad, documentos y registros asociados, bajo el enfoque de la gestión

	Formato	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
		Código: F-ES-005	Versión: 5.0

	basado en procesos y riesgos, y en los lineamientos del Estado aplicables a la atención al ciudadano en la Entidad, en el periodo comprendido entre el 30 junio del 2019 al 30 de junio del 2020.
--	---

Fecha Reunión de Apertura			Vigencia Auditada	2020
29	07	2020		

Auditor Líder	Auditor (es) de Apoyo
José Jorge Roca Martínez	Cristhian Giovanni Riaño Toloza
	Carolina González Moreno

2. SITUACIONES DETECTADAS DURANTE EL PROCESO DE AUDITORÍA

2.1 Resumen de la auditoría

La Oficina Asesora de Planeación de la CNSC, en cumplimiento de sus funciones, ejerciendo el rol de segunda línea de defensa y en atención al Plan Anual de auditoría aprobado para la vigencia 2020, realizó auditoría al proceso de Atención al Ciudadano y Notificaciones, cuyo objetivo consistió en verificar la conformidad del mismo, en relación con los requisitos de calidad, bajo la referencia de la norma ISO 9001:2015 y los demás requisitos del Sistema Integrado de Gestión (legales, institucionales y del cliente), en el periodo comprendido entre el 30 junio del 2019 al 30 de junio del 2020, en este ejercicio se evaluó la conformidad de los procedimientos P-AU-002 en versión 5.0 del 29/03/2017 y P-AU-003 en versión 3.0 del 27/11/2019 y la aplicación del Manual de Atención al Ciudadano vigente.

La auditoría se desarrolló basada en el cumplimiento de las actividades plasmadas en la caracterización Atención al Ciudadano y Notificaciones C-AU-001, el manual de atención al ciudadano M-AU-001, el procedimiento de atención al ciudadano P-AU-002, procedimiento de medición satisfacción del ciudadano P-AU-003 y demás documentos y registros del proceso dentro del Sistema Integrado de Gestión.

La reunión de apertura tuvo lugar el día 27 de julio con la participación de Víctor Hugo Gallego, Secretario General, Edilma Polanía, Coordinadora del Grupo de Atención de PQR y Orientación al Ciudadano y los profesionales de este grupo, Adriana Infante, Carolina Linares, Johanna Benavides, Ximena Vanegas, y el equipo de auditoría, con el fin de exponer el plan de trabajo y la metodología a realizar en el proceso auditor. Finalmente, el jefe de la Oficina Asesora de Planeación en su rol de líder de auditoría señala que este ejercicio se realiza con el propósito de identificar mejoras y adecuaciones al proceso.

Con el fin de determinar la muestra objeto de auditoría, se solicitó a los auditados, mediante correo electrónico copia de la base de datos de peticiones (PQRS) allegados entre el 30 junio de 2019 al 30 de junio de 2020. La información fue enviada el día 31 de julio por la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, Edilma Polanía. Adicionalmente el proceso remitió las evidencias del cumplimiento de los criterios a auditar el 3 de agosto, según lo programado en el Plan de auditoría.

Determinación del tamaño de la muestra

A partir de la información enviada por el auditado, se obtuvo un universo de 78.053 registros de atención. Teniendo en cuenta la heterogeneidad de los datos (estimada en un 20% para la auditoría), un alto nivel de confianza (90%) y un margen de error moderado (10%) se obtuvo una muestra de 44 registros por verificar, distribuidos y elegidos aleatoriamente entre los cuatro periodos trimestrales contenidos en el alcance de la auditoría, gestionados mediante los aplicativos SGD ORFEO, PQRSD y Ventanilla Única según el uso evidenciado. Para determinación de la muestra se usó la herramienta <https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>.

De la muestra tomada, se obtuvieron los siguientes resultados respecto a la verificación de conformidad de los criterios especificados en el procedimiento De Atención al Ciudadano, P-AU-002 versión 5.0, respecto a sus políticas de operación, actividades y requisitos aplicables más relevantes, como la oportunidad respecto a los términos de respuesta legalmente establecidos, la correcta asignación en función de la competencia, entre otros:

Muestra	Aplicativo	Período	Radicado	Conformidad	Observaciones
1	SGD ORFEO	2019 - Trimestre III	20196000674242	Conforme	
2	SGD ORFEO	2019 - Trimestre III	20196000802202	Conforme	
3	SGD ORFEO	2019 - Trimestre III	20196000847142	Conforme	
4	SGD ORFEO	2019 - Trimestre III	20196000884882	Conforme	
5	PQRSD	2019 - Trimestre III	201907240033	Conforme	
6	PQRSD	2019 - Trimestre III	201908150062	No conforme respecto a oportunidad	Fuera de tiempo (respuesta 26 días hábiles después)
7	PQRSD	2019 - Trimestre III	201909060117	Conforme	
8	PQRSD	2019 - Trimestre III	201909300127	Conforme	
9	SGD ORFEO	2019 - Trimestre IV	20196000956452	Conforme	
10	SGD ORFEO	2019 - Trimestre IV	20196001072232	Conforme	
11	SGD ORFEO	2019 - Trimestre IV	20196000904262	Conforme	
12	SGD ORFEO	2019 - Trimestre IV	20196001199122	Conforme	



13	PQRSD	2019 - Trimestre IV	201910080004	No conforme respecto a oportunidad	Fuera de tiempo (respuesta 17 días hábiles después)
14	PQRSD	2019 - Trimestre IV	201910170017	Conforme	
15	PQRSD	2019 - Trimestre IV	201910240045	Conforme	
16	PQRSD	2019 - Trimestre IV	201910310026	Conforme	
17	VENTANILLA ÚNICA	2019 - Trimestre IV	20193201020182	No conforme respecto a oportunidad	Fuera de tiempo (respuesta 33 días hábiles después)
18	VENTANILLA ÚNICA	2019 - Trimestre IV	20193201117442	Conforme	En principio, tuvo que ser reasignado, desde la Oficina Asesora de Planeación al despacho del Comisionado Jorge Alirio Ortega Cerón. No obstante, la respuesta fue oportuna.
19	VENTANILLA ÚNICA	2019 - Trimestre IV	20193201221122	Conforme	
20	VENTANILLA ÚNICA	2019 - Trimestre IV	20193201139512	Conforme	
21	SGD ORFEO	2020 - Trimestre I	20206000019922	No conforme respecto a oportunidad	Fuera de tiempo (respuesta 16 días hábiles después)
22	SGD ORFEO	2020 - Trimestre I	20206000307552	Conforme	
23	SGD ORFEO	2020 - Trimestre I	20206000233322	Conforme	
24	SGD ORFEO	2020 - Trimestre I	20206000379152	Conforme	
25	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre I	20203200083462	Conforme	
26	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre I	20203200238742	Conforme	
27	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre I	20203200333142	No conforme respecto a oportunidad	Fuera de tiempo (respuesta 33 días hábiles después)
28	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre I	20203200446202	Conforme	
29	SGD ORFEO	2020 - Trimestre II	20206000497312	Conforme	
30	SGD ORFEO	2020 - Trimestre II	20206000540702	Conforme	
31	SGD ORFEO	2020 - Trimestre II	20206000585732	Conforme	
32	SGD ORFEO	2020 - Trimestre II	20206000663182	No conforme por Oportunidad	Fuera de tiempo (respuesta 39 días hábiles después)
33	SGD ORFEO	2020 - Trimestre II	20206000469872	Conforme	

34	SGD ORFEO	2020 - Trimestre II	20206000515862	Conforme	
35	SGD ORFEO	2020 - Trimestre II	20206000560572	Conforme	
36	SGD ORFEO	2020 - Trimestre II	20206000623282	Conforme	
37	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre II	20203200504822	Conforme	
38	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre II	20203200554172	Conforme	
39	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre II	20203200606582	Conforme	
40	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre II	20203200660992	Conforme	
41	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre II	20203200478582	Conforme	
42	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre II	20203200529162	No conforme por Oportunidad	Fuera de tiempo (respuesta 52 días hábiles después)
43	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre II	20203200579892	Conforme	
44	VENTANILLA ÚNICA	2020 - Trimestre II	20203200631412	Conforme	


Como parte del desarrollo de la auditoría, el equipo auditor y el equipo del auditado, se sostuvieron una reunión de explicación e interpretación de las bases de datos de PQRS, en la cual se aclaró que la forma de presentación de los datos de las solicitudes varía según el sistema de información (Aplicativo PQR, Orfeo y Ventanilla Única). Con el fin de verificar el protocolo de atención telefónico, el 14 de agosto, se realizó llamada al PBX de la Entidad, a las 10:03 am, quedando en posición 10 para la atención, y fue respondida a las 10:15 am. La consulta realizada fue sobre la convocatorias próximas a iniciar luego del aislamiento obligatorio, frente a esto, la asesora informa cuales convocatorias se encuentran suspendidas hasta el 31 de agosto, o hasta que el Gobierno Nacional levante las restricciones, finalmente y en tanto se abren los concursos informó sobre la importancia de mantener actualizado el perfil profesional en SIMO e incluir las certificaciones con funciones para que sean válidas en la verificación de requisitos.

En cuanto a la atención a través de la Ventanilla Única, se radicó una solicitud con No. 20203200833982, con el fin de verificar en línea el uso y funcionamiento del aplicativo.

Gestión de Riesgos

A partir de la información reportada por parte del proceso, en el marco de los seguimientos cuatrimestrales que efectuó la Oficina Asesora de Planeación, se verificó el cumplimiento de los lineamientos y requisitos especificados para la identificación de riesgos, su valoración, y la definición de controles, sin embargo es conveniente realizar la identificación y valoración de riesgos de gestión relacionados con la oportunidad de la atención, asignación y traslado de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, acorde con lo definido el objetivo del proceso.

Medición de Indicadores

	Formato	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
Código: F-ES-005	Versión: 5.0	Fecha: 26/07/2019	Página 1 de 11

Acorde con los seguimientos efectuados por la Oficina Asesora de Planeación, se verificaron las mediciones y reportes de los indicadores definidos para el proceso.

Auditorías Anteriores

Se realizó la revisión del informe de auditoría, presentado por la Oficina de Control Interno el 01/08/2019, encontrando que de manera reiterativa se encuentran debilidades en el cumplimiento de los términos de respuesta, la desactualización de la normatividad del proceso y el establecimiento de controles frente a la atención y reporte de las solicitudes de los ciudadanos que llegan a la entidad.

2.2 Fortalezas y/o conformidades identificadas

2.2.1 Se evidencia que el proceso ha identificado en su caracterización la secuencia de la interacción con otros procesos, la identificación de los requisitos del cliente, y las entradas y salidas dando cumplimiento al numeral 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, Norma ISO 9001:2015


2.2.2 De conformidad con la ley 1712 de 2014 y al anexo de la Resolución 3564 de 2015 sobre los estándares de publicación y divulgación de la información, el proceso cumple de manera satisfactoria con la publicación en la página web institucional de la categoría de información “1. *Mecanismos de contacto con el sujeto obligado*”.

2.2.3 Se evidencia cumplimiento del protocolo de atención telefónico, respecto a lo documentado en el Manual de Atención al Ciudadano M-AU-001, adicional a brindar respuesta puntual a la inquietud ciudadana, se invita a mantenerse actualizado en el aplicativo misional mediante el cual se realizan las inscripciones a las Convocatorias que realiza la entidad.

2.2.4 De forma general, a partir de la verificación de las evidencias proporcionadas para cada criterio específico del procedimiento de la medición de la satisfacción al ciudadano, se encuentra conformidad en el criterio auditado. Con respecto a la actividad 8, se pudo verificar que la información de medición de satisfacción del ciudadano finalmente fue proporcionada por el auditado como entrada para la revisión por la dirección realizada en abril de 2020.

2.2.5 Se evidenció que entre el cuarto trimestre de 2019 y el primero de 2020, se desarrollaron actividades de planificación orientadas a desarrollar acciones continuas de capacitación respecto a la aplicación de los protocolos, entre otros temas asociados a la atención al ciudadano a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad.

2.2.6 Se evidenció la realización de actividades de capacitación, lideradas por el Secretario General y la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, en las que participó dicho grupo de forma presencial y virtual, en las que inclusive se contó con la participación de representantes de otras dependencias, en lo que a temas misionales y de seguridad era pertinente. Lo anterior se resalta como fortaleza, respecto al cumplimiento del conjunto de requisitos relacionados con el liderazgo y compromiso, las personas, el ambiente

	Formato	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
Código: F-ES-005	Versión: 5.0	Fecha: 26/07/2019	Página 1 de 11

para la operación de los procesos, los conocimientos de la organización, la competencia y la toma de conciencia (numerales 5.1, 5.3, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, y 7.3 según ISO 9001:2015, respectivamente).

2.3 Hallazgos y/o No Conformidades


2.3.1 Se evidencian fallas en la coherencia y oportunidad del “Procedimiento de atención al ciudadano P-AU-002”, toda vez que el aplicativo PQR ya no se encuentra en funcionamiento y que la Entidad ha adoptado otras herramientas para la recepción y manejo de las solicitudes de los ciudadanos.

Criterio: Procedimiento de atención al ciudadano P-AU-002, versión, 5.0 de del 29/03/2017, numeral 6.1 y Norma ISO 9001:2015, numeral 7.5.2 Creación y Actualización de la información documentada

2.4 Recomendaciones

Caracterización del proceso

- Se recomienda revisar y actualizar la caracterización del proceso con el fin de determinar de manera concreta las acciones del ciclo PHVA y los productos o salidas clave del proceso, de manera que no se entre en detalle de actividades del procedimiento. Adicionalmente es necesario incluir la alineación con los objetivos del PEI de la Entidad para el periodo 2020-2022
- En cuanto a la actividad del ciclo PHVA definida en el -Planear- y descrita como *“Planear el mantenimiento, actualizaciones y mejoras de los aplicativos de uso exclusivo del proceso”*; se recomienda documentar la planificación de las actualizaciones o mejoras, identificando el propósito, las consecuencias o beneficios potenciales, la disponibilidad de recursos, las responsabilidades o autoridades y la integralidad con el sistema de gestión, atendiendo a numeral 6.3 *Planificación de Cambios*, de la norma ISO 9001:2015.
- En la revisión de los requisitos legales y reglamentarios asociados en la caracterización del proceso, se evidencia normatividad desactualizada; el “Decreto 943 de 2014” se encuentra derogado y la NTCGP 1000:2009 fue actualizada a la Norma ISO 9001:2015, por tanto se recomienda revisar, ajustar e incorporar normatividad aplicable como:
 - Decreto 2623 de 2009. por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
 - Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública
 - Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de

	Formato	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
Código: F-ES-005	Versión: 5.0	Fecha: 26/07/2019	Página 1 de 11

Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- Decreto 1083 de 2015. Sector de Función Pública

Procedimiento Atención al ciudadano


- Se recomienda documentar el uso de plataformas o aplicativos tecnológicos de atención al ciudadanos a través de la construcción de instructivos, guías o manuales de usuario, con el fin de que apoyen el desarrollo del procedimiento.
- Formular e implementar estrategias que fortalezcan la generación de alertas tempranas, para mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas que son allegadas a la Entidad.

Procedimiento Medición Satisfacción del Ciudadano

- Se recomienda mejorar el análisis de los resultados de la(s) encuesta(s) que se realicen de ahora en adelante, en términos de las variables que se analizan tras la aplicación del instrumento, como una aproximación a un análisis de causas adecuado y eficaz.
- Adicionalmente, se recomienda revisar el procedimiento en sus políticas y desarrollo, respecto a la pertinencia y valor de la actividad 8. “Enviar al Representante del SIG para su conocimiento y aplicación del proceso de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora”, teniendo en cuenta que estas salidas son informadas periódicamente y no están limitadas al envío de un correo electrónico. En coherencia con la recomendación anterior, se reitera la importancia de fortalecer el análisis y contenido presentado en los informes de resultados.

Manual de Atención al Ciudadano

- Con el ánimo de reforzar la eficacia de las acciones orientadas a la capacitación de los interlocutores ante los ciudadanos antes y durante la atención brindada a través de los canales dispuestos por la entidad para este fin, se recomienda:
 - Hacer seguimiento a la respuesta del Grupo de Gestión del Talento Humano respecto a las actividades de capacitación que deben ser coordinadas y gestionadas por esta dependencia, a partir de las necesidades comunicadas por el auditado desde la vigencia anterior.
 - Ampliar el alcance de las acciones de transferencia de conocimiento y capacitación, respecto a los protocolos de atención, a las personas que prestan los servicios de vigilancia, coordinando estas actividades mediante los mecanismos que la relación contractual con el proveedor del servicio que permita evidenciar su participación, así como evaluar el entendimiento y la apropiación de los contenidos relacionados con estas temáticas por parte de todos los participantes.
 - De acuerdo con los lineamientos del SIG, en la guía G-SG-001 para la elaboración y control de documentos y registros, numeral 5.17, se especifica que el componente adecuado del código, para los manuales, es la letra “M”, por tanto

	Formato	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
Código: F-ES-005	Versión: 5.0	Fecha: 26/07/2019	Página 1 de 11

se recomienda corregir la codificación en el Manual de Atención al Ciudadano.

Gestión de Riesgos


- Es conveniente fortalecer la identificación de los riesgos, toda vez que el riesgo “Dar respuestas incorrectas o respuestas que no satisfagan las necesidades de los ciudadanos y entidades”, es insuficiente para garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso, el cual está definido en términos de oportunidad: “Atender, asignar y trasladar oportunamente las solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de los canales establecidos y notificar a los ciudadanos sobre los actos proferidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil”. Así mismo, es importante realizar un análisis de contexto del proceso, con el fin de identificar si la realidad generada por la emergencia sanitaria actual ha impactado la atención al ciudadano, de manera tal que se debe incorporar nuevos riesgos.

Gestión de Indicadores

- De acuerdo con las buenas prácticas del Modelo Integrado de Planeación y gestión se recomienda revisar la viabilidad de diseñar indicadores que contribuyan al logro del objetivo del proceso y a la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano, tales como:
 - Indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos
 - Indicadores para medir el uso de canales de atención al ciudadano
 - Indicadores para medir el tiempo de atención de los canales establecidos por la Entidad

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- 3.1. Se resalta la disposición del Grupo para atender la auditoría y suministrar las evidencias requeridas.
- 3.2. Sobre los datos de los Sistemas de Información como Orfeo y Ventanilla Única, se evidenció que una dificultad para la consolidación de las estadísticas y para el establecimiento de alertas preventivas es la falta de controles tecnológicos, que permitan mayor seguimiento y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas.
- 3.3. Es conveniente que se realicen jornadas de revisión y validación de la documentación del proceso, con el fin de garantizar mayor coherencia entre lo que se ejecuta y lo que se ha documentado.
- 3.4. Con el desarrollo de la auditoría se da cumplimiento a los objetivos planificados:
 - 1) Evaluar la conformidad de los procedimientos P-AU-002 en versión 5.0 del 29/03/2017 y P-AU-003 en versión 3.0 del 27/11/2019, definidos en el Sistema Integrado de Gestión, con respecto a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.
 - 2) Verificar la aplicación del Manual de Atención al Ciudadano M-AU-001 versión 3.0 del 11/12/2015




	Formato	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
Código: F-ES-005	Versión: 5.0	Fecha: 26/07/2019	Página 1 de 11

4. PLAN DE MEJORAMIENTO

Como mecanismo de control y con base en los hallazgos el responsable del proceso auditado deberá elaborar un Plan de Mejoramiento, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, el cual será dado a conocer a la Oficina Asesora de Planeación en los tres (3) días siguientes hábiles, a partir de la fecha de la entrega final.

5. ANEXOS

No aplica.

Elaboró	Aprobó
 Cristhian Giovanni Riaño Toloza  Carolina González Moreno	 José Jorge Roca Martínez
Profesionales OAP Auditores SIG	Jefe Oficina Asesora de Planeación Auditor Líder