

	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-ES-005
		Versión: 3.0
		Fecha: 27/04/2016
		Página: 1 de 21

Tipo de Informe	Preliminar		Definitivo	X	Fecha de Emisión del Informe	05	09	2016
------------------------	------------	--	------------	---	-------------------------------------	----	----	------

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Proceso (s) Auditado (s):	Atención al Ciudadano y Notificaciones
Actividad (es) auditada (s):	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo PQR • Correo institucional • Solicitudes atendidas a través de los diferentes medios de recepción • Controles definidos en el Mapa de Riesgos • Desempeño y funcionamiento del Chat • Procedimiento: Medición de la satisfacción del ciudadano • Verificar los protocolos establecidos en el Manual de Atención al Usuario
Dependencia:	Secretaria General Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano
Responsable del Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Edilma Polania Zamora
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos para la ejecución de las diferentes actividades llevadas a cabo al interior del proceso "Atención al Ciudadano y Notificaciones" en la CNSC, específicamente las actividades realizadas por el Grupo de Atención a PQR y Orientación al ciudadano.
Objetivos Específicos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar mediante aleatorios 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. 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. 3. Verificar el cumplimiento de los controles en las diferentes actividades definidas en la Matriz de Riesgos del proceso "Atención al Ciudadano y Notificaciones", asignadas a la Coordinadora del

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p>CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA</p>	<p>Código: F-ES-005</p>
		<p>Versión: 3.0</p>
		<p>Fecha: 27/04/2016</p>
		<p>Página: 2 de 21</p>

	<p>Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano. Así mismo, verificar si dichas actividades permiten mitigar los riesgos detectados.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Verificar el desempeño y funcionamiento del Chat implementado al interior de la CNSC, mediante pruebas de auditoria. 5. Verificar mediante pruebas de auditoría el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano". 6. Mediante pruebas de auditoría verificar el cumplimiento de los protocolos y lo estipulado en el documento "M-AU-001 Manual de Atención al Usuario", incluido dentro del SIG de la CNSC y publicado a través de la intranet.
<p>Marco Normativo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 909 de 2004. "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones". • Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". • Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". • Decreto 103 de 2015. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones". • Mapa de Procesos de la CNSC. • M-AU-001 Manual de Atención al Usuario.
<p>Alcance:</p>	<p>Aplica para la gestión realizada entre el 01 de enero y el 31 de julio de 2016.</p>
<p>Tipo de pruebas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con la Coordinadora del Proceso de Atención al Ciudadano. • Confrontación entre las actividades realizadas y lo establecido en el Mapa de Procesos de la Entidad.

Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC <small>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</small>	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-ES-005
		Versión: 3.0
		Fecha: 27/04/2016
		Página: 3 de 21

	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la información por medio de muestreos aleatorios. • Verificación de requisitos exigidos de acuerdo a la normatividad aplicable. • Seguimiento al avance de las actividades programadas. • Recolección de información mediante observación y registro fotográfico.
--	--

Fecha Reunión de Apertura			Vigencia Auditada	2016
01	08	2016		

Auditor (es) Líder (es)	Auditor de Apoyo
Oscar Javier Soriano Colmenares	Andrea del Pilar Duque Cifuentes

2. SITUACIONES DETECTADAS DURANTE EL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO No. 1:
 Verificar mediante aleatorios 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 PQR, se solicitó a la administradora del sistema Dra. Edilma Polania Zamora, un reporte de todas las peticiones radicadas entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2016; esta información fue revisada por el auditor líder y arrojó las siguientes observaciones:

Observaciones Generales

1. Durante el periodo de auditoría, se evidenció que los ciudadanos radicaron un total de 9.356 PQR, discriminados por los siguientes tipos de solicitud:

Tipo	Cantidad
Petición	5.795
Concepto	1.190
Queja	1.097
Reclamo	817
Petición de documentos	417
Sugerencia	31
Felicitación	9
Total general	9.356



INFORME DE AUDITORIA

2. Del total de PQR radicados, 8.740 se encontraban contestadas a la fecha de corte de la auditoría, mientras que las 616 restantes se encontraban en trámite.
3. Se realizó una comparación entre la base de PQR 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 coincide en número de solicitudes radicadas por los ciudadanos a través de este medio para ambos casos.
4. Se procedió a verificar los 8.740 PQR contestados, con el fin de verificar el término de respuesta de acuerdo al tipo de petición y lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Se evidenció un total de 267 peticiones (que corresponde al 3.1%) contestadas fuera del término legal establecido. Estas peticiones se encuentran clasificadas en los siguientes temas:

Tema	No. Radicados extemporáneos
Convocatoria 136 a 249 de 2012 y 253-254 de 2013 Docentes y Directivos Docentes	130
Despacho Dr. Jose Elías Acosta	45
Convocatoria 320 de 2014 - DPS	11
Evaluación del Desempeño Laboral	10
Convocatoria 317 de 2013 - Parques Nacionales	9
CONVOCATORIA DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES 2016	9
Secretaria General	6
Despacho Dr. Pedro Arturo Rodriguez	5
Oficina Asesora Jurídica	5
Convocatoria 001 DE 2005	4
Convocatoria 325 de 2015 - INVIAS	4
Reincorporación y Reubicación - Provisiones Transitorias, Nombramientos	4
Convocatoria 324 de 2014 - ICA	3
Convocatoria 326 de 2015 - DANE	3
Despacho Dra. Blanca Clemencia Romero	3
Convocatoria 251 de 2013 - DAPRE	2
Convocatoria 256 a 314 de 2013 - Contralorías Territoriales	2
Convocatoria 316 de 2013 - Cooperación Internacional	2
Registro Público de Carrera	2
Vigilancia	2
Atención al Ciudadano	1
Comisiones de Personal	1

Comunicaciones	1
Convocatoria 250 de 2012 - INPEC	1
Convocatoria 323 de 2014 - Planeación Distrital	1
PRESIDENCIA	1
Total general	267

4.1. Recomendaciones Oficina de Control Interno

- 4.1.1. Se recomienda a todas las dependencias diseñar los controles necesarios con el fin de dar respuesta a las peticiones radicadas en la CNSC dentro del término legal establecido, y así dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y evitar posibles acciones legales en contra de la Entidad.
- 4.1.2. Se recomienda diseñar diferentes acciones ya sea desde la Alta Dirección o quien corresponda con el fin de evitar que se sigan atendiendo solicitudes fuera del término legal establecido, ya sea a través de capacitaciones, manuales, instructivos o los medios que se consideren necesarios. Dichas actividades deben ser contantes y monitoreadas permanentemente, toda vez que esta situación genera un alto riesgo para la entidad.
- 4.1.3. Se recomienda realizar un análisis de causas que permita identificar por que los ciudadanos están presentando ante la CNSC una gran cantidad de peticiones a través de los medios disponibles, con el fin de buscar alternativas que ayuden a disminuir el número de solicitudes; como preguntas frecuentes, manuales, videos o demás que se consideren necesarios, evitando que los ciudadanos no tengan que interponer una petición ante la CNSC frente a cualquier inquietud que se presente.

Por otra parte, se procedió a verificar los términos de respuesta de las peticiones radicadas a través del correo institucional atencionalciudadano@cns.gov.co, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2016, arrojando las siguientes observaciones:

Observaciones Generales

1. La Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano Dra. Edilma Polania Zamora aportó una base en Excel de los correos radicados en la CNSC entre el 1 de enero y el 29 de febrero de 2016 (periodo en el cual el correo institucional estuvo a su cargo), con un total de 2.017 peticiones. Esta información fue aportada mediante correo electrónico el 3 de agosto de 2016.

2. Por otra parte, el contratista David Marín Palacios de la Dirección de Apoyo Corporativo aportó por el mismo medio (el 3 de agosto de 2016) una base de datos de los correos electrónicos recibidos en la CNSC y radicados entre el 1 de marzo y el 31 de julio de 2016 a través del sistema ORFEO. Según lo reportado por el contratista, se radicaron un total de 11.128 peticiones. Sin embargo, el 12 de agosto de 2016 el contratista aportó una nueva base de datos en la cual se relacionaban un total de 10.954 peticiones, lo cual no genera credibilidad en la información reportada. Sin embargo, para el proceso auditor se tomó como referencia la segunda base aportada (10.954 peticiones)
3. Tomadas las dos bases de datos aportadas por los funcionarios descritos, se estableció un total de 12.971 peticiones recibidas en la CNSC a través del correo institucional. Es así como la Oficina de Control Interno realizó un procedimiento de muestreo aleatorio, el cual arrojó una muestra para analizar de 67 radicados.
4. De los 67 radicados seleccionados aleatoriamente, 2 se encontraban en trámite, por lo que se procedió a verificar los 65 restantes, evidenciando que cuatro (4) fueron contestados fuera del término legal establecido en la Ley 1755 de 2015, como se evidenció en las fechas de respuesta arrojadas por el sistema ORFEO:

No. radicado	Tipo de solicitud	Dependencia	Días de vencimiento
20166000187222	Derecho de Petición	Despacho Dr. Jose Elías Acosta	5
20166000127782	Derecho de Petición	Despacho Dr. Pedro Arturo Rodriguez	16
20166000098202	Derecho de Petición	Despacho Dr. Jose Elías Acosta	4
20166000061022	Concepto	Evaluación del Desempeño	3

4.1. Recomendaciones Oficina de Control Interno

- 4.1.1. 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 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.
- 4.1.2. Se recomienda establecer mediante soporte documental el responsable del correo institucional de la CNSC, toda vez que hasta el 29 de febrero de 2016 estuvo a cargo del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano y desde el 1 de marzo de 2016 es administrado por la Dirección de Apoyo Corporativo, con el fin de definir actividades y responsables para dar mucho más claridad a los involucrados.
- 4.1.3. Así mismo, se recomienda ajustar el procedimiento "Correo institucional" que se

encuentra publicado en la intranet, que no se encuentra actualizado con los cambios realizados a partir de la entrada de ORFEO.

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.

Con el fin de 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 PQR y Orientación al Ciudadano, aportó mediante correo electrónico las bases de datos de las peticiones radicadas en la CNSC y atendidas por este grupo. El auditor líder realizó un análisis de la información por lo que se extrajeron las siguientes observaciones.

Observaciones Generales

- Según la información aportada, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2016, el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano atendió un total de 21.389 peticiones a través de los canales dispuestos por la entidad como son: atención telefónica, atención personalizada, PQR, CHAT, CORDIS y ORFEO.

Canales dispuestos	Recibidos
Telefónica	10.131
Personalizada	2.237
PQR	1.468
CHAT	5.212
CORDIS	257
ORFEO	2.084
Total	21.389

- Actualmente el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano está conformado por los siguientes funcionarios y contratistas:

Funcionario	Cargo	Observaciones
Edilma Polania Zamora	Coordinadora	N/A
Ángela Marcela Acevedo Socha	Contratista	Vinculada como contratista desde septiembre de 2015
Ángela Maria Gonzales Restrepo	Técnico Ad/tivo	Ingreso a esta dependencia

	Cod. 2134 Grado 16	el 1 de julio de 2016
Ángela Nayibe Rosas Rosas	Contratista	Vinculada como contratista desde diciembre de 2014
Lizeth Paola Rey Pérez	Contratista	Labora en el SuperCade
Wilson Orlando Muriel Rodriguez	Contratista	Inicio contrato el 16 de agosto de 2016
Maria Paula Delgado Bernal	Contratista	Inicio contrato el 25 de mayo de 2016
Paula Ximena Vanegas Bautista	Técnico Ad/tivo Cod. 2134 Grado 16	Inició como contratista desde diciembre de 2011 y desde el 7 de julio de 2016 hace parte de la planta de personal de la CNSC
Sharun Tatiana Terraza Robechi	Técnico Ad/tivo Cod. 2134 Grado 18	Inició como contratista desde febrero de 2009 y desde el 5 de febrero de 2016 hace parte de la planta de personal de la CNSC

Así mismo, se evidenciaron dos contratistas que hacían parte del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano durante el periodo objeto de auditoría.

- Lida Constanza Arévalo Santamaría vinculada en el personal de planta de la CNSC hasta el 30 de junio de 2016.
- Olga Lucia Duque Arcila vinculada como contratista hasta el 7 de marzo de 2016.

3. 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 (la información detallada se encuentra contenida en los papeles de trabajo de la auditoría):

- De acuerdo a los resultados porcentuales arrojados, la contratista Ángela Nayibe Rosas contestó la mayor cantidad de solicitudes con un 21%, seguida por Ángela Marcela Acevedo con un 20% y Paula Ximena Vanegas y Sharun Tatiana Terraza con un 12% cada una.
- Respecto al medio de atención, durante el periodo de auditoría Ángela Marcela Acevedo contestó el mayor número de llamadas, Ángela Nayibe Rosas fue la contratista que atendió la mayor cantidad de ciudadanos de forma personalizada,

así mismo atendió la mayor cantidad de radicados por CORDIS y ORFEO, Sharun Tatiana Terraza fue la funcionaria que atendió la mayor cantidad de PQR, y Lizeth Paola Rey por ser la contratista encargada del CHAT es la que reporta el mayor número de solicitudes atendidas por este medio.

- Es así como el promedio de solicitudes atendidas por cada uno de los funcionarios del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano es:

Nombre	%
Lizeth Paola Rey Perez	20%
Angela Nayibe Rosas Rosas	17%
Angela Marcela Acevedo Socha	15%
Maria Paula Delgado Bernal	14%
Sharun Tatiana Terraza Robechi	11%
Angela Maria Gonzales Restrepo	11%
Paula Ximena Vanegas Bautista	10%
Edilma Polania	2%
Total	100%

- Es importante aclarar que la contratista Lizeth Paola Rey tiene el porcentaje más alto toda vez que se encuentra encarga de atender las solicitudes recibidas a través del Chat, las cuales no presentan una complejidad mayor, lo que le da la posibilidad de atender un alto porcentaje de solicitudes. Además se encuentra en el SuperCade, en el que no se registra gran cantidad de atención a ciudadanos.

3.1. *Recomendaciones Oficina de Control Interno*

- 3.1.1. Se recomienda evaluar las causales que están generando variaciones en el número de solicitudes atendidas por cada uno de los funcionarios y contratistas del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano y generar acciones y/o controles que conlleven a resolver las peticiones en proporciones similares y equitativas.
- 3.1.2. Se recomienda capacitar constantemente a los funcionarios y contratistas del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, frente a cualquier situación que vaya surgiendo en torno a las convocatorias o la misionalidad de la entidad, con el fin de responder oportunamente las inquietudes que se presenten por parte de los ciudadanos.

OBJETIVO No. 3:

Verificar el cumplimiento de los controles en las diferentes actividades definidas en la Matriz

de Riesgos del proceso "Atención al Ciudadano y Notificaciones", asignadas a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano. Así mismo, verificar si dichas actividades permiten mitigar los riesgos detectados.

Mediante prueba de entrevista con la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, se revisó cada uno de los riesgos asociados al proceso "Atención al Ciudadano", evidenciando lo siguiente:

No	Tipo	Riesgo	Causa	Consecuencia	Controles	Valoración	Responsable
1	Imagen	Dar respuestas incorrectas o respuestas que no satisfagan las necesidades de los solicitantes.	Falta de capacitación del personal Desconocimiento de la Normatividad por parte del usuario	Mala Imagen de la CNSC Pérdida de credibilidad	Realizar las capacitaciones Revisión oportuna de las respuestas por parte de los líderes del proceso	5	Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano
2	Corrupción	Manejo inadecuado de la información para favorecer a terceros.	Beneficiar a un tercero Beneficio Económico Por amenaza o presión	Demandas Mala Imagen de la CNSC	Firmar Acuerdos de confidencialidad Establecer claves Para los aplicativos	5	Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

Tomado del Mapa de Riesgos de la CNSC (Intranet)

Observaciones Generales

- Con el fin de evidenciar el cumplimiento del control No. 1 "Realizar las capacitaciones" asociado al primer riesgo, se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, información sobre las capacitaciones a las cuales ha asistido las funcionarias y contratistas del grupo. Según información remitida por correo electrónico, entre enero y julio de 2016, asistieron a las siguientes capacitaciones:
 - Charla introductoria SIMO - Sede Cra. 16
 - Nueva herramienta de gestión documental – Orfeo
 - Protocolos de servicio al ciudadano incluyente en discapacidad
 - Norma técnica de accesibilidad: Pautas técnicas de accesibilidad para arquitectos y áreas administrativas
 - Coaching laboral: Habilidades de desarrollo profesional y efectividad personal - Cómo potencializar la inteligencia y las habilidades laborales
 - Comisiones de personal

- Criterios, caracterización y medición de percepción ciudadana
- Nueva Circular Registro Público de Carrera Administrativa

Para el control No. 2 "*Revisión oportuna de las respuestas por parte de los líderes del proceso*", la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano manifestó que las respuestas a las solicitudes radicadas por PQR y ORFEO son proyectadas por cada uno de los funcionarios y contratistas del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano y revisadas por la Coordinadora. Esta información fue verificada a través del correo electrónico de la funcionaria.

1.1. Recomendaciones Oficina de Control Interno

- 1.1.1. Se recomienda incluir dentro de los controles la actividad que actualmente realiza la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, que según manifestó consiste en verificar de manera aleatoria algunas respuestas enviadas a los ciudadanos, con el fin de verificar si estas tienen la revisión que realiza la coordinadora previamente.
 - 1.1.2. Se recomienda mejorar la redacción del control No. 2, toda vez que la frase: "*... por parte de los líderes del proceso*" hace énfasis a que existen varios funcionarios que revisan las respuestas dadas a los ciudadanos, cuando en la práctica lo hace solamente la coordinadora.
 - 1.1.3. Se recomienda revisar el tipo de riesgo asociado a estos controles, toda vez que según lo establecido en la "Guía de Implementación y Administración del Riesgo en la CNSC", además de estar clasificado como un riesgo de imagen, podría estar catalogado como un riesgo de cumplimiento y operativo.
 - 1.1.4. Se sugiere revisar la valoración del riesgo asociado a estos controles, toda vez que un riesgo de imagen tienen un alto impacto puesto que afecta de manera directa la misionalidad de la entidad.
 - 1.1.5. Se sugiere revisar la posibilidad de diseñar uno o más controles adicionales que refuerce los controles existentes y permitan mitigar en mayor proporción el riesgo detectado.
2. Respecto al Riesgo No. 2, el primer control consiste en "*Firmar Acuerdos de confidencialidad*". Según lo informado por la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano para el caso de los contratistas se encuentra contenida en la Cláusula de Integralidad contenida en cada uno de los contratos de



INFORME DE AUDITORIA

Código: F-ES-005

Versión: 3.0

Fecha: 27/04/2016

Página: 12 de 21

prestación de servicios, en el cual se menciona que hace parte integral del contrato las cláusulas contenidas en la Resolución 0323 del 17 de febrero de 2015. Para los funcionarios de planta, se regula bajo lo establecido en el numeral 5 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002.

Para el segundo control "*Establecer claves Para los aplicativos*", la Coordinadora informó que cada uno de los funcionarios y contratistas del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, tiene asignado usuario y clave de acceso para cada uno de los aplicativos utilizados, lo cual impide que personas externas puedan ingresar y manipular la información de los ciudadanos en el sistema.

2.1. Recomendaciones Oficina de Control Interno

- 2.1.1. Se recomienda revisar y ajustar el control No. 1, toda vez que ningún funcionario y/o contratista firma de manera directa un acuerdo de confidencialidad, sino que al momento de vincularse a la planta de personal de la CNSC o firmar un contrato de prestación de servicios, las normas que se encuentran implícitas en cada uno de los dos casos, obliga a hacer un uso adecuado de la información; sin embargo, esto no impide que se haga un uso indebido de la información.
- 2.1.2. Se recomienda diseñar controles adicionales a los ya existentes, con el fin de mitigar en mayor proporción el riesgo detectado, teniendo en cuenta que según lo evidenciado en conjunto con la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, los controles actuales no son totalmente fuertes y no atacan de manera directa el riesgo detectado.
- 2.1.3. Se sugiere evaluar si existen riesgos adicionales a los existentes que puedan afectar el funcionamiento del proceso, como por ejemplo los relacionados con los sistemas de información, los cuales son de vital importancia para el desarrollo de las funciones por parte del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano.

OBJETIVO No. 4:

Verificar el desempeño y funcionamiento del Chat implementado al interior de la CNSC, mediante pruebas de auditoria.

Con el fin de desarrollar el objetivo, la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano y la contratista Ángela Nayibe Rosas, expusieron el funcionamiento del Chat implementado en la CNSC, destacando las siguientes observaciones:

Observaciones Generales

1. Según lo informado por la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano el Chat de la CNSC se implementó desde noviembre de 2013 y se ha utilizado a través de la plataforma gratuita de internet llamada Zopim, en la cual se puede crear un solo agente quien será el usuario encargado de dar respuesta a las solicitudes de chat que ingresen.
2. Según informa la Coordinadora, la persona encargada de atender el chat (agente), es la contratista Lizeth Paola Rey Pérez, quien se encuentra en la sede del SuperCade CAD Cra. 30, debido a la baja cantidad de ciudadanos que se atienden en esta sede de manera personalizada.
3. Dentro del POA se tiene programada una actividad la cual consiste en "*Elaborar una (1) propuesta para mejora del servicio del chat*". Según cronograma de ejecución del POA aportado por la Coordinadora, actualmente esta actividad se encuentra en estudio de mercado, con el fin de presentar al interior de la CNSC una propuesta para adquirir un chat que cumpla con las necesidades de la Entidad, la cual se encuentra programada para presentarse el 30 de septiembre de 2016
4. Debido a que la plataforma Zopim es gratuita y de libre acceso, no permite generar reportes o estadísticas sobre los chats atendidos, a menos que se cancele por una suscripción. Sin embargo permite visualizar una pestaña llamada "Historial", donde se pueden consultar los chats de los últimos 14 días. Al visualizar 2 pantallas en el historial, se evidenció que al menos 20 chats no fueron atendidos por la funcionaria encargada de la CNSC. Esta verificación se realizó de forma visual, toda vez que la plataforma no permite descargar un reporte o ver un listado a través de un formato distinto que se pueda manipular.

Frente a lo anterior, la coordinadora informa que debido a la gran cantidad de solicitudes recibidas por chat, las demás funciones encargadas a la contratista responsable y la limitante de tener solamente un agente encargado del chat, no permite que todas las solicitudes recibidas por este medio sean atendidas.

5. En las dos pantallas que se visualizaron, se evidenció 4 calificaciones negativas por parte de los ciudadanos, sin embargo no realizaron algún comentario que sustentara la calificación
6. No se evidenció un protocolo de atención para el chat formalizado e implementado en la Entidad, que permita una mejor interacción con el ciudadano. La coordinadora aportó un

archivo en Word llamado “*TEMAS CHAT*”, en el cual se describe como debe ser el saludo a través del chat y la respuestas frente a preguntas específicas relacionadas con la misionalidad de la entidad. Sin embargo, al revisar de manera aleatoria algunos chats, no se evidenció el protocolo de atención establecido en este documento.

7. Se realizó una prueba de auditoría la cual consistió en crear un usuario y contraseña a través del chat alojado en la página web www.cnsc.gov.co, con el fin de verificar la forma en que son atendidos los ciudadanos por este medio. La prueba arrojó la siguiente trazabilidad:

- se realizó el registro en el chat el 23 de agosto de 2016 a las 10:53 am, con el usuario “*javiercastro*”.
- A las 10:54 am se ingresó al chat con el usuario y contraseña creados, por lo que arrojó el mensaje: “*Conectado – Chatee con nosotros*”
- Se realizó el saludo (Buenos días), por lo que automáticamente el cuadro de dialogo del chat, arrojó el siguiente mensaje: “*Por favor, espere a un agente. Hay 63 visitante (s) esperando que lo (s) atiendan*”
- A las 11:13 se volvió a saludar para saber si existía alguien disponible en el chat que pudiera atender la solicitud
- A las 11:58 se decidió finalizar el chat, toda vez que no se obtuvo respuesta durante los 64 minutos que se mantuvo el chat abierto.
- A las 11:58 arrojó el mensaje “*Chat finalizado*”

No fue posible evidenciar la forma en que son atendidos los ciudadanos; sin embargo, se pudo comprobar la demora en la atención a través de este medio. La evidencia sobre la prueba realizada se encuentra contenida en los papeles de trabajo de la presente auditoría.

7.1. *Recomendaciones Oficina de Control Interno*

7.1.1. Se recomienda diseñar un protocolo que atención al servicio de chat, que establezca las normas y directrices generales que se deben seguir a través de este medio y que permita mejorar la calidad en la atención; así mismo, realizar seguimientos periódicos con el fin de verificar su cumplimiento.

7.1.2. Ya que la plataforma Zopim permite consultar los chats de los últimos 14 días, se recomienda realizar un seguimiento por parte de la coordinación del grupo que permita identificar como se realiza la atención a los ciudadanos por este medio, así como identificar las fallas que se presentan a través de este canal de atención. Este análisis permitirá tomar decisiones frente al servicio que presta la CNSC por el chat.

7.1.3. Se recomienda realizar los trámites correspondientes con el fin de dar celeridad a la adquisición de un nuevo chat o al diseño de uno nuevo, que responda a las necesidades de los ciudadanos y de la CNSC y mitigue los problemas que se presentan actualmente, los cuales fueron evidenciados durante la auditoría

OBJETIVO No. 5:

Verificar mediante pruebas de auditoría el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento "Medición de la satisfacción del ciudadano".

Mediante entrevista con la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, se indagó sobre los avances realizados durante la vigencia 2016, respecto a la ejecución del procedimiento para medición de la satisfacción del ciudadano.

Observaciones Generales

1. No se evidenció la ejecución de alguna actividad relacionada durante el periodo de auditoría (entre enero y julio de 2016).
2. La coordinadora aportó un cronograma de actividades como parte de la programación para medir la satisfacción del ciudadano, el cual hace parte del Paso No. 1 del procedimiento. Dicho cronograma relaciona 8 actividades a desarrollar entre el 29 de agosto y el 30 de noviembre de 2016. Las actividades descritas en el cronograma son:

No.	Fecha	Actividad
1	29 de agosto de 2016	Reunión con la Oficina Asesora de Planeación
2	5 de septiembre de 2016	Reunión con la Oficina Asesora de Informática
3	30 de septiembre de 2016	Se totalizará las peticiones allegadas a través del aplicativo PQR
4	4 de octubre de 2016	Se enviará la encuesta al primer grupo de la población a encuestar
5	13 de octubre de 2016	Se enviará la encuesta al segundo grupo de la población a encuestar
6	31 de octubre de 2016	Finaliza el plazo para que los ciudadanos envíen la encuesta finalizada
7	1 de noviembre al 22 de noviembre de 2016	Análisis y ponderación de la información
8	30 de noviembre de 2016	Entrega de los resultados

2.1. *Recomendaciones Oficina de Control Interno*

- 2.1.1. Se recomienda establecer el rango de tiempo objeto de medición que se va a tener en cuenta para aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano, el cual no se evidencia detallado en el procedimiento publicado en la intranet ni en el cronograma de actividades aportado por la coordinadora.
- 2.1.2. Se recomienda establecer en forma clara los recursos y vías a utilizar para llevar a cabo la encuesta de satisfacción del ciudadano, de acuerdo a lo establecido en el Paso No. 5 del procedimiento publicado en la intranet (Planificar la Medición de la Satisfacción del Ciudadano)
- 2.1.3. Se recomienda darle la mayor relevancia a la medición de la satisfacción del ciudadano, toda vez que permitirá evaluar y analizar la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida, y así tomar decisiones al interior de la entidad frente a las falencias que se detecten

OBJETIVO No. 6:

Mediante pruebas de auditoría verificar el cumplimiento de los protocolos y lo estipulado en el documento "M-AU-001 Manual de Atención al Usuario", incluido dentro del SIG de la CNSC y publicado a través de la intranet.

Con el fin de desarrollar el objetivo No. 6 de la auditoría, se tomó como referencia los numerales 10, 11, 13, 14 y 15 (Protocolo de Atención al Ciudadano) del Manual de Atención al Ciudadano Versión 3.0 publicado en la intranet de la CNSC, con el fin de evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los ítem señalados.

Observaciones Generales

Numerales 10, 13 y 15. (Protocolo para Atención Personalizada, llegada y salida del ciudadano y Aspectos Comunes a todos los niveles de Atención Personalizada)

1. Con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en los numerales 10, 13 y 15 del Manual de Atención al Ciudadano, se realizó una prueba de auditoría que consistió en elaborar una encuesta de acuerdo a los requisitos definidos en dichos numerales, y aplicarla a los ciudadanos atendidos por el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano.
2. Las encuestas se llevaron a cabo el 30 de agosto de 2016 y consistió en preguntarles a 5 personas (seleccionadas de forma aleatoria y durante el transcurso del día) que

fueron atendidas por el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, si estaban dispuestas a responder una encuesta, la cual hacía parte de un proceso de verificación adelantado por la Oficina de Control Interno.

3. La encuesta concluye que en términos generales se está dando cumplimiento al Protocolo de Atención Personalizada, establecido en el Manual de Atención al Ciudadano. Sin embargo se evidenciaron algunas falencias como las descritas a continuación:

- El personal de vigilancia no conoce el Manual de Atención al Ciudadano puesto que no siguió el protocolo de recepción para los ciudadanos que ingresan a la CNSC.
- A cuatro (4) ciudadanos no le fue entregado el adhesivo que los identifica como visitantes dentro de las instalaciones de la entidad.
- En dos de los cinco casos, el funcionario del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano no se identificó, por lo que al momento de realizar la encuesta el ciudadano informó que nunca supo el nombre de la persona que lo atendió.

Las encuestas realizadas hacen parte de los papeles de trabajo de la auditoría y se encuentran disponibles para su consulta.

3.1. *Recomendaciones Oficina de Control Interno*

- 3.1.1. Se recomienda tomar las acciones correspondientes y/o definir los controles necesarios que permitan mitigar las falencias detectadas en los numerales 10, 13 y 15 del Manual de Atención al Ciudadano.
- 3.1.2. Se recomienda realizar campañas de capacitación y/o concientización al personal del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, que propendan por dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Atención al Ciudadano, así como realizar seguimientos periódicos por parte de la coordinación del grupo.

Numeral 11. (Protocolo para la Atención Telefónica)

1. Con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en el numeral 11 del Manual de Atención al Ciudadano, se realizó una prueba de auditoría que consistió en elaborar una Lista de Chequeo teniendo en cuenta los requisitos definidos en manual, y aplicarla a los ciudadanos que se han comunicado por medio del PBX 3259700, con el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano de la CNSC.

2. Para llevar a cabo la prueba de auditoría, se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, la base de datos de los ciudadanos que se comunicaron con la CNSC durante el 1 y el 30 de agosto de 2016. Se tomó como referencia este periodo, teniendo en cuenta que corresponde a llamadas recientes y los ciudadanos recordarían más fácilmente, además porque el flujo de llamadas fue relativamente alto debido al inicio de las Convocatorias ACR, Centro de Memoria Historia y Docentes.
3. De la base de datos aportada por la funcionaria, se seleccionaron mediante un procedimiento de muestreo aleatorio un total de 20 ciudadanos. Posteriormente, con los datos registrados en el aplicativo PQR se procedió a llamar cada uno de ellos y mediante el formato de Lista de Chequeo verificar el cumplimiento de los requisitos en la Atención Telefónica. De estos, solamente fue posible contactar 10 ciudadanos, los 10 restantes, no registraba número telefónico, correspondía a un número errado ó no contestaron la llamada. Dado lo anterior y a criterio del auditor, se procedió a tomar de la misma base y de forma aleatoria 10 ciudadanos más con el fin de contactarlos. De estos, solamente fue posible contactar 3. Es así como se obtuvo respuesta de un total de 13 ciudadanos.
4. Como resultado de la prueba de auditoría se evidencia que en términos generales el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano está cumpliendo con lo establecido en el Protocolo para la Atención Telefónica, sin embargo se evidenciaron algunas falencias como son:
 - Doce (12) ciudadanos manifestaron que es difícil comunicarse con la Comisión para consultar sobre algún tema en específico. Generalmente deben llamar en repetidas ocasiones y tienen que esperar mucho tiempo para que los atiendan. Según lo informado por la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, esto obedece al alto volumen de llamadas que se reciben diariamente, las cuales en gran parte no son atendidas puesto que los funcionarios y contratistas del Grupo deben atender simultáneamente las solicitudes recibidas por los ciudadanos a través de los diferentes medios dispuestos por la Entidad.
 - De las 13 personas contactadas, 2 de ellas manifestaron no sentirse satisfechos con la respuesta dada por parte de la CNSC, aunque no manifestaron claramente cuáles fueron las razones.
 - Cuatro (4) ciudadanos consideraron que el tiempo que duró la llamada fue excesivo y en algunos casos, la persona que lo atendió lo dejó en espera por un tiempo prolongado.

- Cuatro (4) ciudadanos no sintieron que les dejaron abierta la posibilidad de contactarse en un futuro con la CNSC frente a cualquier inquietud que tuvieran.
- Un (1) ciudadano manifestó que el funcionario de la CNSC no se identificó durante la llamada.

Las Listas de Chequeo diligenciadas hacen parte de los papeles de trabajo de la auditoría y se encuentran disponibles para su consulta.

4.1. *Recomendaciones Oficina de Control Interno*

- 4.1.1. Se recomienda tomar las acciones correspondientes y/o definir los controles necesarios que permitan mitigar las falencias detectadas en el numeral 11 (Protocolo para la Atención Telefónica) del Manual de Atención al Ciudadano.
- 4.1.2. Se sugiere evaluar desde la Alta Dirección diferentes alternativas que puedan ser implementadas en la Entidad y que permitan mitigar las fallas que se presentan en el servicio de atención telefónico, las cuales están afectado de manera directa la misionalidad de la Entidad.
- 4.1.3. Se recomienda medir y monitorear el número de llamadas que no están siendo contestadas y los tiempos de respuesta, con el fin de verificar y tomar las acciones correspondientes, y así mejorar el servicio a través de este medio.

Numeral 14. Protocolo para los servidores del Grupo de Atención al PQR y Orientación al Ciudadano

1. Con el fin de verificar el cumplimiento del numeral 14 (Protocolo para los Servidores del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano), se procedió a realizar un registro fotográfico, con el fin de evidenciar el cumplimiento de los establecido en los numerales 14.1 Presentación Personal y 14.2 Presentación de los Puestos de Trabajo. Esta actividad se llevó a cabo el 26 de agosto de 2016 y la evidencia se encuentra contenida en el Anexo No. 1 del presente informe de auditoría.

1.1. *Recomendaciones Oficina de Control Interno (No aplica)*

2. Después de realizado el registro fotográfico se evidenciaron las siguientes situaciones:
 - La presentación personal del personal del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano en términos generales es bueno.
 - Solamente una persona estaba usando el carné que lo identifica como servidor

de la CNSC.

- Se evidenció gran cantidad de objetivos y elementos distractores sobre los escritorios, los cuales están prohibidos de acuerdo a lo estipulado en el numeral 14.2 (Presentación de los puestos de trabajo)
- En algunos escritorios se evidenció alimentos a la vista de los ciudadanos, lo cual no está permitido de acuerdo al numeral 14.2
- Las carteras y maletines no se encontraron debidamente guardados, lo que denota desorden en cada uno de los escritorios, como se detalla en el numeral 14.2 del Manual.
- Según el registro fotográfico se evidenció que ningún funcionario estaba utilizando el chaleco con el logo de la CNSC, el cual hace parte de los elementos a usar por los servidores.
- Se evidenció que el espacio físico (tanto piso como paredes) se encuentra limpio y en buen estado.

3. La Doctora Edilma Polania Zamora Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, aportó la carpeta de contiene 11 Actas de Reunión realizadas entre enero y julio de 2016 las cuales se llevaron a cabo a medida que se presentaron temas concernientes a esta dependencia.

En las Actas Nos. 3, 7, 8, 9 y 13 se evidenció que la coordinadora reitera sobre el orden y aseo en los puestos de trabajo, así como el uso del chaleco institucional.

3.1. *Recomendaciones Oficina de Control Interno*

- 3.1.1. Se recomienda diseñar acciones adicionales a la realizada por la Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, y que propendan en dar cumplimiento al numeral 14 del Manual de Atención al Ciudadano. Lo cual es de gran importancia partiendo del hecho que los funcionarios y contratistas del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano son la imagen de la CNSC frente a los ciudadanos.

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- 3.1. Se destaca el apoyo por parte del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, así como de las áreas que intervinieron en el proceso de auditoría, quienes mostraron la disposición necesaria para atender los requerimientos y brindar la información necesaria; permitiendo así, un proceso de auditoría adecuado

Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC <small>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</small>	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-ES-005
		Versión: 3.0
		Fecha: 27/04/2016
		Página: 21 de 21

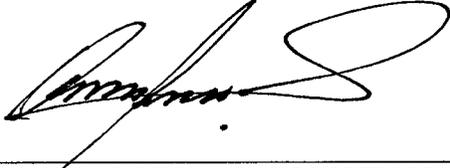
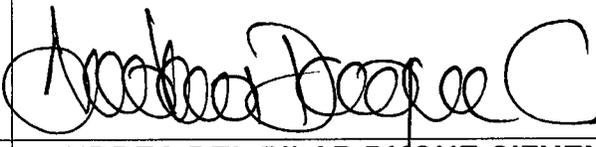
y efectivo.

4. PLAN DE MEJORAMIENTO

Como mecanismo de control y con base a las recomendaciones formuladas, el auditado deberá elaborar un Plan de Mejoramiento Interno, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, el cual será dado a conocer a la Oficina de Control Interno en los (10) diez días siguientes hábiles, a partir de la fecha de la entrega del informe final o en su defecto, proyectará un escrito donde deje su opinión acerca de la no necesidad de elaborar dicho Plan de Mejoramiento.

5. ANEXOS

5.1. Anexo No. 1 Registro Fotográfico

Elaboró	Aprobó
	
OSCAR JAVIER SORIANO COLMENARES Auditor Líder	ANDREA DEL PILAR DUQUE CIFUENTES Jefe Oficina de Control Interno

Anexo No. 1. Registro Fotográfico Auditoría Atención al Ciudadano
26 de agosto de 2016

