AUDITORIA INTERNA DE GESTION

PROCEDIMIENTOS IC-PR-009 DERECHOS DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS E IC-PR-015 – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

BOGOTA D.C., NOVIEMBRE DE 2018

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCION 3

2. OBJETIVOS 3

3. ARTICULACION CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI 3

4. ALCANCE 3

5. CRITERIOS DE AUDITORIA 4

6. EQUIPO AUDITOR 4

7. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA. 4

8. CONCLUSIONES 21

9. PLAN DE MEJORAMIENTO 22

1. INTRODUCCION

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" y demás normas reglamentarias y en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos de la OCI vigencia 2018, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en concordancia con el procedimiento ES-PR-004 - Auditoría Interna de Gestión, la Oficina de Control Interno realizó la auditoría al cumplimiento de los Procedimientos IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos e IC-PR-015 – Atención y Servicio al Ciudadano – Caracterización de Usuarios del Proceso Estratégico Información y Comunicaciones.

El objeto del Procedimiento IC-PR-009 es el de atender las peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentada por el ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s) al Ministerio para resolverlas oportunamente, otorgando pronta resolución completa y de fondo por parte del servidor público de la dependencia competente, de conformidad con la normatividad vigente.

El objeto del Procedimiento IC-PR-015 es suministrar información sobre los servicios, trámites institucionales a través de los canales presencial, telefónico y virtual a solicitud del ciudadano, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar la percepción e imagen institucional y promover la cultura de servicio amable, efectivo, oportuno, claro y seguro

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las actividades de los procedimientos IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos e IC-PR-015 - Atención y Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuario, del proceso Gestión de Información y Comunicaciones**.**

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.2.1 Analizar los riesgos y controles asociados a los procedimientos IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias e IC-PR-015 - Atención y Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuarios y su operatividad.

3. ARTICULACION CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

La presente auditoría interna de gestión se articula con la 7ª Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG denominada "Control Interno", que se realiza de conformidad con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, verificando principalmente los componentes "actividades de control", "Evaluación del Riesgo" y "Actividades de Control". Así mismo, se articula con la 5ª Dimensión del MIPG "Información y Comunicación".

4. ALCANCE

La auditoría se realizó para evaluar el cumplimiento de los procedimientos IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos e IC-PR-015 – Atención y Servicio al Ciudadano –

Caracterización de Usuarios del Proceso Misional Información y Comunicación, durante el período enero a julio de 2018.

5. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Artículo 76 de la 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.
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 0152 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Comercio, Industria Turismo".
- Procedimiento ES-PR-004 – Auditoría Interna de Gestión
- Guía para Auditorías Internas de Gestión ES-GU-002

6. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: Diego Gustavo Falla Falla, Jefe Oficina de Control Interno
Alba Lucia Buitrago Ospina, Profesional Oficina de Control Interno

7. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

Mediante memorando ODCI-2018-000157 dirigido a la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, se dio apertura a la presente auditoría, adjuntando el plan de trabajo, el cuestionario con los requerimientos generales de información y el formato de carta de representación. Una vez recibida la información solicitada a través del memorando GDAAC-2018-000099 se procedió a desarrollar los objetivos de la auditoría, así:

7.1.1. Procedimiento IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos

Se verificó el cumplimiento de cada una de las actividades del Procedimiento IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias, asociado al proceso estratégico de Información y Comunicación, así:

Actividad No. 1

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
1	Definir los diferentes canales de atención al ciudadano en PQRSD (P)	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Administrativa, Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	El Grupo Atención al Ciudadano solicita al Jefe de la Oficina de Sistemas de Información y al Coordinador del Grupo Administrativa la actualización, modificación y mantenimiento permanente de los canales respectivos de su competencia. Tiempo: Permanente.	Correo Electrónico

El cumplimiento de la actividad No. 1 se evidenció en comunicaciones dirigidas al Jefe de la OSI requiriendo ajustes a los diferentes canales, tales como:

GDAAC-2018-000106- Solicitud para unificar el canal de asignados “Asignadas” y “Asignadas PQRSD e INFO” (Respuesta OSI-2018-000449).

GDAAC2018000128 – Solicitud eliminar o redireccionar al buzón info (Respuesta OSI2018000451).

GDAAC2018000123 – Reportes trimestrales de PQRS, se evidencia que está cargando dos veces peticiones que por alguna razón son devueltas y el sistema toma la doble asignación. (Respuesta OSI2018000439).

Actividad No. 2

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
2.	Facilitar Formato para PQRSD recibidas a través de buzones ubicados en las sedes del Mincit. (P)	Servidor Público	N/A	El ciudadano(s), usuario(s), parte interesada(s) tienen a su disposición para su diligenciamiento el formato de presentación de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias IC-FM-006, el cual es depositado en los buzones físicos instalados en las sedes de Mincit. Nota 1: El Administrador del Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos quincenalmente revisará los buzones para recopilar y tramitar con el área competente las PQRSD, generando el informe de apertura de buzones. Nota 2: En la página web se publicarán el informe de apertura de buzones en http://www.mincit.gov.co/publicaciones/8500/consultas_quejas_y_reclamos Nota 3: En cada piso el/la guarda de seguridad informará a la Administradora cuando un ciudadano deposite un formato diligenciado en el respectivo buzón. Tiempo: Cuatro (4) horas.	INFORME_v1

El cumplimiento de la actividad No. 2 se evidenció en el aplicativo Isolucion en donde se verificó el formato de presentación para PQRSD registrado en el SIG con el código IC-FM-006, el cual puede ser depositado en los buzones físicos ubicados en las sedes del MinCIT.

En el sitio web institucional, enlace “Servicio al Ciudadano” – “Apertura de Buzones PQRS”, http://www.mincit.gov.co/publicaciones/36650/apertura_de_buzones_pqrs se evidenció la publicación de los informes de apertura de los buzones durante el período auditado, así:

APERTURA DE BUZONES PQRS - ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018	
Apertura Buzón PQRS - 18 de enero	Apertura Buzón PQRS - 10 de junio
Apertura Buzón PQRS - 28 de febrero	Apertura Buzón PQRS - 30 de junio
Apertura Buzón PQRS - 12 de marzo	Apertura Buzón PQRS - 10 de julio
Apertura Buzón PQRS - 28 de marzo	Apertura Buzón PQRS - 30 de julio
Apertura Buzón PQRS - 7 de abril	Apertura Buzón PQRS - 30 de agosto
Apertura Buzón PQRS - 23 de abril	Apertura Buzón PQRS - 19 de septiembre
Apertura Buzón PQRS - 8 de mayo	Apertura Buzón PQRS - 28 de septiembre

Cuadro No. 1 - Fuente: http://www.mincit.gov.co/publicaciones/36650/apertura_de_buzones_pqrs

HALLAZGO N°. 1

La Nota 1 de la actividad N° 2 del procedimiento "IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias" señala que el Administrador del Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos **quincenalmente** revisará los buzones para recopilar y tramitar con el área competente las PQRSD, generando el informe de apertura de buzones." (Subrayado fuera de texto).

De acuerdo con la publicación de los informes de apertura de los buzones de PQRS, la revisión de los buzones en las sedes del MinCIT, se realizó con una periodicidad mensual en los meses de enero, febrero, mayo y agosto, desatendiendo la periodicidad quincenal establecida en el mencionado procedimiento. Lo anterior, configura la materialización de riesgo operativo.

RECOMENDACIÓN:

Dar estricto cumplimiento a la revisión quincenal de los buzones, generando y publicando los informes de aperturas respectivos.

Al respecto, el Grupo de Atención al Ciudadano, a través de memorando GDAAC-2018-000136 de noviembre 22 de 2018, respondió:

"El GAC acoge la recomendación de revisar quincenalmente los buzones y publicarlo"

CONSIDERACIONES DE LA OCI:

De conformidad con la respuesta remitida por el Grupo, se conforma el Hallazgo N°. 1.

Actividad No. 3

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
3.	Recibir y radicar peticiones por los diferentes canales de atención (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador Grupo Gestión Documental, Servidor Público	N/A	Las peticiones, consultas, sugerencias y felicitaciones que se reciban se les asignarán un número de radicado, generado por el Sistema de Gestión Documental para trasladar a las dependencias competentes, de conformidad con el numeral 4.4 del presente procedimiento. Las peticiones (presenciales verbales se atenderán según competencia, deberán dar aplicación al numeral 4.4 del presente procedimiento, al Protocolo de Atención y servicio al Ciudadano IC-GU-010, según corresponda. Nota1: La petición verbal (presencial o telefónica) que correspondan a los temas misionales de Mincomercio, que lleguen a las diferentes dependencias, podrá ser atendida por el servidor público competente en su momento, en el evento de no poder resolverla deberá ser remitida al Grupo de Atención al Ciudadano, para su radicación en el Sistema de Gestión Documental, y trámite dentro de los tiempos establecidos en la ley para el Derecho de Petición. Nota 2: En el evento de presentar fallas el Sistema de Gestión Documental - PQRSD, el Servidor Público encargado del sistema reporta a la Oficina de Sistemas de Información, para lo de su competencia. Tiempo: Permanente.	Número de radicación

El Grupo de Atención al Ciudadano aportó información de PQRSD recibidas por los canales de PQRS, info@mincit.gov.co, PQRS y el registro de usuarios atendidos de enero a agosto de 2018, la cual contiene las siguientes variables:

Departamento	Empresa/Institución	Apellidos, nombre	E-mail 1	No. identificación	Fecha creación	Teléfono ofi.	Celular

Se tomó una muestra de dichas PQRS, con el objeto de establecer el cumplimiento de los datos señalados en el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016, así:

1) N° de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2) Fecha y hora de recibido
3) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4) Objeto de la Petición y si es del caso, las razones en la que se fundamenta la petición
5) Relación de documentos que anexan para iniciar la petición.
7) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición
8) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal

En consecuencia se constató que a todas las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención se les asigna un número de radicado generado por el Sistema de Gestión Documental, evidenciando el cumplimiento de la actividad No. 3 del Procedimiento IC-PR-009

Actividad No. 4

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
4.	Realizar la asignación de peticiones a las áreas competentes. (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador Grupo Gestión Documental	N/A	Las quejas, denuncias y reclamos se tramitarán conforme al numeral 4.4.1 de este procedimiento y las normas aplicables. Nota 1: Toda petición asignada a un servidor público, en el evento de estar en tiempo excedido no podrá ser trasladada. Nota 2: Deber dar aplicación al contenido de la Resolución Ministerial interna de trámite del Derecho de Petición, que entre otros aspectos regula los servidores públicos competentes para atender el Derecho de Petición. Nota 3: El Grupo Atención al Ciudadano realizará jornadas de socialización, sensibilización y capacitación sobre el Sistema PQRSD de manera permanente. Nota 4: El servidor público del Ministerio del nivel Directivo competente de responder PQRSD, en el evento de que la petición corresponda a una CONSULTA que tiene como término legal (30) días para responder, deberá inmediatamente solicitar al Coordinador del Grupo Atención al Ciudadano la nueva tipificación del término legal de 30 días, mediante correo electrónico debidamente justificado. Tiempo: Un (1) día.	Trazabilidad Sistema Gestión Documental - PQRSD; Correo electrónico

En la muestra seleccionada se evidenció que la asignación de peticiones a las áreas competentes se realizó conforme al numeral 4.4.1. del IC-PR-009 y las normas aplicables.

Actividad No. 5

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES				
Generar la respuesta al peticionario. (H)	Servidor Público	N/A	El Servidor Público designado, competente para responder, elaborará la comunicación de respuesta otorgando pronta resolución completa y de fondo, de conformidad con el numeral 4.4 del presente procedimiento. Nota 1: Para efecto de retiros temporales o definitivos de servidores	Oficio, correo electrónico, Paz y Salvo, Protocolo Atención al Ciudadano

			públicos/contratistas, escalamiento, se dará aplicación a la Circular 001 de 2017 expedida por la Secretaría General. Nota 2: Se sugiere una revisión previa por parte del funcionario designado en la dependencia, antes de la firma y envió de la respuesta al peticionario, por parte del funcionario competente. Tiempo: Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente.	

En la muestra seleccionada se evidenció que los funcionarios competentes para responder, elaboraron las respuestas correspondientes a las peticiones conforme al numeral 4.4. del procedimiento IC-PR-009 y las normas aplicables.

Actividad No. 6

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
6.	Realizar el tratamiento de las peticiones no respondidas (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	El Servidor Público encargado del Sistema de Consultas, quejas y Reclamos, deberá: 1. Hacer monitoreo permanente del Sistema. 2. Con base en el monitoreo, el servidor público encargado de PQRSD genera un reporte con las peticiones no respondidas en los tiempos establecidos en la Ley para el Coordinador(a) del Grupo Atención al Ciudadano, este a su vez informará, mes vencido a Secretaría General - Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia. 3. Semanalmente envía al jefe de área con copia al servidor público asignado, una relación de peticiones con tiempo excedido por atender. Tiempo: permanente.	"Reporte PQRSD e Info abiertas por dependencia" y Correo Electrónico

Se observó el envío del reporte mensual de peticiones atendidas extemporáneamente o no atendidas, al Grupo de Control Interno Disciplinario, a través de memorando.

Actividad No. 7

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
7	Verificar la oportunidad de los tiempos de la respuesta de conformidad con la normatividad vigente. (V)	Responsable asignado.	Control R1	El administrador del sistema de PQRSD semanalmente revisa en el sistema el estado de las PQRSD y reporta al responsable y al jefe inmediato el estado de cada una de ellas. En caso de encontrarse PQRSD vencidas deben ser contestadas de manera inmediata y son reportadas mensualmente a la oficina de control interno disciplinario para lo de su competencia.	Correo electrónico* - semáforos del sistema PQRSD*

La auditoría evidenció que el Grupo de Atención al Ciudadano cumple con esta actividad, por cuanto a través de correos electrónicos reporta al responsable y al jefe inmediato el estado de las PQRSD para que sean atendidas oportunamente. Así mismo, en el caso de encontrarse vencidas o no respondidas, informa al Grupo de Control Interno Disciplinario, para lo de su competencia.

Actividad No. 8

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
PETICIONES, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
8	Generar reporte al Grupo de Control Interno Disciplinario. (A)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Coordinador(a) Grupo Control Interno Disciplinario, Secretario (a) General	N/A	La no de atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario según lo establece el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará	Reporte del Sistema - Memorando Electrónico

				dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Secretaria General - Grupo de Control Interno Disciplinario el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normatividad vigente. Tiempo: permanente.	

Se pudo evidenciar que el Grupo de Atención al Ciudadano genera reportes mensuales sobre el estado de las PQRSD vencidas, cuyo resultado se observa en el Cuadro No. 2 así:

MES	N° DE PQRSD	ESTADO
Enero	60	Vencidas
Febrero	36	Vencidas
Marzo	10	Vencidas Cerradas
Abril	4	Vencidas Cerradas
Mayo	1	Vencida Abierta
	2	Vencidas Abiertas
Junio	13	Vencidas Cerradas
Julio	11	Vencidas Cerradas
	5	Vencidas Abiertas

Cuadro No. 2 Reporte mensual PQRSD vencidas Fuente: Memorandos Sistema de Gestión Documental

Con ocasión de los anteriores reportes de incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRSD o desatención de las mismas, se consultó con el Grupo de Control Interno Disciplinario, si se habían adelantado investigaciones disciplinarias y si producto de éstas quedaron en firme sanciones. Como respuesta se obtuvo:

"*De manera atenta, le informo que en atención al reporte del Grupo de Atención al Ciudadano con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al período de enero a julio de 2018, se abrió indagación preliminar, radicada bajo el No. 001-18 a los funcionarios que no dieron respuesta dentro del término de ley, los cuales se logró establecer que en su inmensa mayoría:*

- *Se contestó a tiempo pero no se cerró la solicitud en el sistema*
- *Se trataba de consultas, invitación a eventos, publicidad u otras comunicaciones diferentes a Derechos de Petición y por esa razón no se dio respuesta dentro del tiempo establecido.*
- *Se requería de respuesta previa de otra dependencia o de otra entidad para dar respuesta*
- *Falta de conocimiento en el manejo del sistema*
- *Remisión de la información a contratistas que ya no laboraban en la entidad y la solicitud se quedó perdida y sin respuesta en la bandeja de entrada*
- *Falla del sistema cuando se intentó cerrar la tarea después de dar respuesta*

Por los motivos anteriores se cerró la indagación y se les abrió por incumplimiento injustificado a cinco funcionarios únicamente, mediante auto del 3 de octubre de 2018.

No se remite mayor información, como quiera que la investigación se encuentra en curso y goza de reserva legal."

Actividades Nos. 9 y 10

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
9	Generar el Paz y Salvo (A)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Servidor Público	N/A	El Grupo Atención al Ciudadano expedirá un paz y salvo para servidores públicos y contratistas, para retiros definitivos y temporales del cargo o contrato del Ministerio, correspondiente Sistema de Gestión Documental (Software PQRSD, correo electrónico info@mincit.gov.co, canales virtuales administrados por el citado Grupo, con el fin de que las PQRS pendientes sean atendidas o en su defecto trasladas al superior jerárquico para su trámite y respuesta oportuna. Nota: El paz y Salvo deberá ser requerido por el Grupo de Talento Humano y el Grupo Contratos a las personas en retiro definitivo o temporal de un servidor público / contratista, para su trámite respectivo. Tiempo: Un (1) día	PAZ Y SALVO A PETICIONES Y BIBLIOTECA
10	Verificar que los funcionarios y/o contratistas no tengan pendiente de respuesta ninguna petición; antes del retiro definitivo o temporal del cargo.	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Control R1	El administrador del sistema PQRSD verifica que el funcionario y/o contratista que solicita el "paz y salvo de peticiones y biblioteca" no tenga pendiente de respuesta ninguna petición, imprime digitalmente el pantallazo y lo anexa como soporte al formato de paz y salvo diligenciado con su visto bueno para la firma de la coordinadora del Grupo Atención al ciudadano. En el evento de tener PQRSD pendientes por tramitar no se expide el paz y salvo.	Paz y salvo a peticiones y biblioteca.

De conformidad con lo informado por el Grupo de Atención al Ciudadano, “el paz y salvo se expide en el momento que el funcionario o contratista es desvinculado de la entidad. Al momento de ser informados de esta situación por el Grupo de Talento Humano, la Oficina de Sistemas de Información bloquea al usuario. En consecuencia se evidencia el cumplimiento de las actividades 9 y 10 del procedimiento IC-PR-009.

Sin embargo vale la pena mencionar que estas actividades están en proceso de modificación; actualmente se expide un paz y salvo único, el cual es tramitado por el Grupo de Talento Humano y firmado por cada una de las dependencias (Administrativa, Gestión documental, Atención al Ciudadano, superior jerárquico, etc)”.

Actividades Nos. 11, 12, 13

QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS					
11	Recibir y radicar Queja, Reclamo y Denuncia. (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Informar a la Oficina de Sistemas de Información fallas del sistema PQRS.	Las quejas, denuncias y reclamos en físico serán recibidas en el Grupo de Gestión Documental y trasladadas al Grupo de Atención al Ciudadano-PQRSD Las quejas, denuncias y reclamos que se reciban a los diferentes correos electrónicos institucionales deberán ser trasladadas al correo info@mincit.gov.co Nota : En el evento de presentar fallas en el software, deberán ser reportadas a la Oficina de Sistemas de Información. Tiempo: Treinta (30) minutos.	Número radicación
12	Asignar Queja, Reclamo y Denuncia a la dependencia competente. (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	Las quejas y reclamos serán trasladadas a la dependencia competente Tiempo: Un (1) día.	Número radicación
13	Dar respuesta a la Queja, Reclamo y Denuncia (H)	Servidor Público Asignado	N/A	El Servidor Público designado, competente para responder al peticionario, elaborará la comunicación de respuesta, según actividad 4 de este procedimiento. Tiempo: Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente.	Oficio, Correo electrónico.

En la información aportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, correspondiente a los canales de info@mincit.gov.co y PQRS, se evidenció la trazabilidad de las PQRSD desde su radicación, asignación, traslado y respuesta, observando el cumplimiento de las actividades 11, 12 y 13.

Actividades No. 14 y 15

COMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS					
14	Realizar seguimiento al trámite de las quejas y reclamos (V)	Comité de Quejas y Reclamos	Control R1	Se analizarán las causas y acciones de mejora de las quejas y reclamos en el periodo correspondiente, a que haya lugar. Nota 1: el Comité de Quejas y Reclamos se realizará conforme al numeral 4.7 del presente procedimiento. Nota 2: con anterioridad a la reunión semestral, se enviará comunicación a las áreas que recibieron quejas o reclamaciones para que éstas reporten los resultados del análisis de las causas de las mismas, conforme al numeral 4.4.1 del presente procedimiento. Nota 3: A partir de 2017, en el Comité de Quejas y Reclamos se presentará el análisis comparativo de los últimos 2 años, de las quejas y reclamos con carácter reiterativo, cuando sea necesario. Nota4 : La Oficina de Control Interno, en la Auditoria de Gestión del Ministerio, de conformidad con la Ley 87 de 1993, en concordancia con el Decreto 1826 de 1994 y en desarrollo de la Resolución Ministerial 5503 de 2012, efectuara un control posterior y selectivo de las respuestas dadas por los servidores públicos competentes, a la peticiones presentadas por los ciudadanos en materia de contenido de las respuestas, de lo cual presentará informe al Comité de Quejas y Reclamos para lo de su competencia. Tiempo: Semestral.	Acta Comité
15	Realizar el Registro y Cierre de No Conformidades. (A)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	De acuerdo con el numeral 4.4.1. del presente procedimiento. Nota: Esta labor se desarrolla en el módulo del aplicativo isolución "Mejora Continua" - No Conformidad. Tiempo: Semestral.	Registro Acción Correctivas

Se verificó el acta N° 1 de enero 22 de 2018, correspondiente a la reunión conjunta entre el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Control Interno Disciplinario, relacionada con el seguimiento al trámite de las quejas y reclamos.

En cuanto a la actividad No. 15 la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano informa que durante el periodo auditado no se presentaron quejas y reclamos que dieran lugar al registro y cierre de no conformidades. Verificada esta información en el aplicativo ISOLUCION - "Mejora Continua" no se encontró ningún registro al respecto.

HALLAZGO N° 2

La nota 4 de la actividad 14 del procedimiento IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, establece responsabilidades a la Oficina de Control Interno sustentadas en el Decreto 1826 de 1994 el cual se encuentra derogado mediante el Artículo 5° del Decreto 1499 de 2017.

La desactualización en el marco normativo respecto a la Nota 4 de la actividad 14 del Procedimiento IC-PR-009, configura la materialización de riesgo Operativo.

RECOMENDACIÓN:

Actualizar el procedimiento IC-PR-009 "Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos", retirando la nota 4 de la actividad 14 del referido procedimiento.

Al respecto, el Grupo de Atención al Ciudadano, a través de memorando GDAAC-2018-000136 de noviembre 22 de 2018, respondió:

El GAC acoge la recomendación de actualizar el procedimiento IC-PR-009 "Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos".

CONSIDERACIONES DE LA OCI:

De conformidad con la respuesta emitida por el Grupo, se confirma el Hallazgo N° 2.

Actividad No. 16

INFORMES					
16	Consolidar estadísticas del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos. (H)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	Trimestralmente se consolidan las estadísticas del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos y se preparará el Informe, para la revisión, firma de la Secretaría General y publicación en la página Web de Mincomercio. Nota: Los informes generados son insumo para todos los requerimientos institucionales. Tiempo: Quince (15) días.	Informe

Se evidenció que en los Informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias publicados en el sitio web institucional, enlace "Servicio al Ciudadano" http://mincit.gov.co/publicaciones/2790/informe_de_gestion_del_sistema_de_consultas_quejas_y_reclamos, se encuentran consolidadas las estadísticas del Sistema PQRSD.

7.1.2. Procedimiento IC-PR-015 Atención y Servicio al Ciudadano – Caracterización de Usuarios

Se verificó el cumplimiento de cada una de las actividades del Procedimiento IC-PR-015 –, Atención y Servicio al Ciudadano – Caracterización de Usuarios asociado al proceso estratégico de Información y Comunicación, así:

Actividad No. 1

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
1.	Definir los diferentes servicios de atención al ciudadano (P)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Administrativa	N/A	El Grupo Atención al Ciudadano define cuáles son los mecanismos y procesos para la atención efectiva del ciudadano. Actualmente se cuenta con tres (3) distintos canales: 1. Presencial. 2. Telefónico. 3. Virtual (correo electrónico) El Grupo Atención al Ciudadano solicita al Jefe de la Oficina de Sistemas de Información y al Coordinador del Grupo Administrativa la actualización, modificación y mantenimiento permanente de los canales respectivos de su competencia.	Correo Electrónico

Se evidenció el cumplimiento de la actividad No. 1 del Procedimiento IC-PR-015 de acuerdo con las siguientes comunicaciones obtenidas durante la auditoría, dirigida al Jefe de la OSI requiriendo ajustes a los diferentes canales:

GDAAC-2018-000106. Solicitud para unificar el canal de asignados "Asignadas" y "Asignadas PQRSD e INFO" (Respuesta OSI-2018-000449).

GDAAC2018000128 – Solicitud eliminar o redireccionar al buzón info (Respuesta OSI2018000451).

GDAAC2018000123 – Reportes trimestrales de PQRS, se evidencia que está cargando dos veces peticiones que por alguna razón son devueltas y el sistema toma la doble asignación. (Respuesta OSI2018000439).

Actividad No. 2

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
2.	Recibir solicitud de información del ciudadano. (H)	Servidor Público, Contratista(s)	N/A	Las solicitudes de Información, servicios, trámites, programación de reuniones, eventos se reciben a través de los canales de atención al ciudadano. Los servidores públicos del Ministerio y MiCITios , que reciba la solicitud de información del ciudadano, debe aplicar Protocolos de atención y servicio al ciudadano IC-GU-010	Correo Electrónico / Grabación de llamadas / Formato Solicitud Servicios / Software PQRS / Sistema de Gestión Documental / Atención y servicio al ciudadano-caracterización de usuario

En las solicitudes de información de ciudadanos recibidas a través de los canales de atención establecidos por el Ministerio, se evidenció la aplicación de los protocolos de atención y servicio al ciudadano.

Actividad No. 3

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
3.	Gestionar y resolver la respuesta a la solicitud de información (H)	Servidor Responsable, Contratista(s)	N/A	El servidor público, o el contratista (prepara respuesta para firma funcionario) responsable de gestionar y resolver la respuesta a la solicitud de información del ciudadano, según el canal que utilice el ciudadano, debe resolverla con oportunidad, idoneidad y calidad. Canal Telefónico: Si el servidor público o contratista tiene conocimiento, resuelve la solicitud del ciudadano, en caso contrario dará traslado a la dependencia y funcionario competente. Canal Virtual: Se tramita de acuerdo con el procedimiento "Derechos de Petición, Consulta, Quejas y Reclamos" IC-PR-009. Canal Presencial: Si el servidor público o contratista tiene conocimiento, resuelve la solicitud del ciudadano, en caso contrario dará traslado a la dependencia y funcionario competente, y continua con la actividad siguiente. Para los canales virtual y telefónico el procedimiento finaliza con ésta actividad, el canal presencial continua con la actividad No. 5. El Grupo Atención al Ciudadano con el fin de mantener actualizado los conocimientos de los funcionarios del Ministerio, lidera y coordina el programa de formación y capacitación denominado "Red de Formadores", identificado con la guía IC-GU-018. El objeto del programa es la trasferencia de conocimientos profesionales, memoria institucional, investigaciones, experiencias, en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos, a otros servidores públicos del Ministerio, para el fortalecimiento de las competencias laborales y el cumplimiento de la misión institucional. Nota 1: Los servidores públicos, para el trámite de las respuestas deberán dar cumplimiento a lo establecido en la resolución Ministerial que reglamente el Derecho de Petición. Nota 2: Los contratistas proyectan la respuesta para consideración y tramite del servidor público correspondiente.	Correo Electrónico / Grabación de llamadas / Formato "Servicio al Ciudadano-caracterización de usuarios" / Plataforma de PQRS / Sistema de Gestión Documental / Registro de Asistencia GD-FM-

El cumplimiento de la actividad No. 3 “Gestionar y resolver la respuesta a la solicitud de información” se evidenció a través de la revisión de algunas respuestas a solicitudes de información radicadas en los diferentes canales dispuestos por el Ministerio para tal fin.

Actividad No. 4

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
4.	Analizar la temática solicitada (H)	Servidor Público, Contratista(s)	N/A	Identifica la competencia misional sobre la temática solicitada , del Ministerio, si tiene el conocimiento la resuelve, en caso contrario le dará traslado a la dependencia competente de la Entidad previa comunicación al funcionario que atenderá al ciudadano. En el evento de que la información solicitada no sea de competencia del Ministerio el servidor público, Contratista(s) debe suministrar la información de la entidad o autoridad competente en el tema requerido de conformidad con la normatividad legal vigente. Nota: A través del Sistema de Gestión documental - PQRS o al correo electrónico info@mincit.gov.co, o derecho de petición verbal, lo que oficializa la solicitud y genera el correspondiente registro de radicación y la respuesta respectiva, generando la trazabilidad correspondiente.	Correo Electrónico / Grabación de llamadas / Formato Solicitud Servicios / Software PQRS / Sistema de Gestión Documental / Atención y servicio al ciudadano-caracterización de usuarios

Para establecer el cumplimiento de esta actividad, se verificó la trazabilidad de un derecho de petición verbal en el Sistema de Gestión Documental, donde se pudo observar que de acuerdo con la temática del mismo, se dio traslado a quien tenía la competencia para resolverlo, como se muestra a continuación en el cuadro No. 3

Seguimiento a Historial de Gestión

Fecha Evento	Descripción	Funcionario	Dependencia	Estado
2018-06-21 9:49:25 AM	El documento fue radicado con el No. 1-2018-012558	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA TMS	SEGURIDAD TMS	Radicado
Jun 21 2018 9:49AM	CORRESPONDENCIA VIRTUAL - INFO - El documento fue radicado con el No. 1-2018-012558	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA TMS	SEGURIDAD TMS	Radicado
2018-06-21 9:49:28 AM	Asignación de la solicitud a LAURA CAMILA DIAZ SORA - Derecho de Petición Verbal - Queja contra FONTUR	LAURA CAMILA DIAZ SORA	ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co - ASIGNADO
2018-06-21 2:43:05 PM	Cambio de estado a NOTIFICADO	LAURA CAMILA DIAZ SORA	ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co - NOTIFICADO
2018-06-21 2:46:09 PM	Asignación de la solicitud a ALEJANDRO TORRES JAIMES Motivo Reasignación: Buenos Días Dr. Torres: De manera atenta, por ser de su competencia, solicitamos se sirva disponer lo pertinente para dar respuesta a la presente petición. Cordialmente Grupo de Atención al Ciudadano	LAURA CAMILA DIAZ SORA	ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co - RE-ASIGNADO
2018-07-13 11:08:17 AM	Cambio de estado a NOTIFICADO	ALEJANDRO TORRES JAIMES	ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co - NOTIFICADO
Jul 13 2018 11:17AM	Respuesta a comunicacion mediante el Documento con Numero de Radicacion 2-2018-014038 : Derecho de Petición Verbal - Queja contra FONTUR	ALEJANDRO TORRES JAIMES	ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	Respuesta
2018-07-13 11:17:53 AM	Respuesta a comunicacion mediante el Documento con Numero de Radicacion 2-2018-014038 : Derecho de Petición Verbal - Queja contra FONTUR	ALEJANDRO TORRES JAIMES	ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	Respuesta
2018-07-13 11:18:03 AM	Cierre Total Automatico Causa - Respuesta realizada INFO Solución - Se brinda respuesta al usuario.	ALEJANDRO TORRES JAIMES	ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	Gestión Comunicaciones Correo Info@mincit.gov.co - CIERRE TOTAL

Cuadro No. 3 Seguimiento a historial de gestión Fuente: Sistema de Gestión Documental

Actividad No. 5

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
5.	Solicitar el diligenciamiento del formato Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuarios (V)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	El Grupo Atención al Ciudadano una vez atendido el ciudadano de manera presencial, debe entregar para diligenciamiento voluntario por parte del ciudadano, el formato de Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuarios, IC-FM-020. El servidor público que coordine el programa "Miércoles de Capacitación" deberán entregar y solicitar el diligenciamiento del formato "Servicio de al Ciudadano-caracterización de usuarios", de cada evento realizado Nota1: El aplicativo "Documanager" en materia de caracterización en la fase I se está aplicando en el Grupo Atención al Ciudadano y en el programa Institucional "Miércoles de Capacitación". Nota 2: el formato "Servicio al Ciudadano-Caracterización de Usuarios", da cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos.	Programa "Miércoles de Capacitación" - Formatos Servicio al Ciudadano - caracterización de usuarios

Para establecer el cumplimiento de esta actividad, se obtuvo un formato de caracterización de usuarios, como se muestra a continuación:

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Secretaría General.
Grupo de Atención al Ciudadano

SERVICIO AL CIUDADANO
Caracterización Usuarios

Fecha: 18 ENERO 2018	Ciudad y Departamento: Bogota D.C
Nombre (s) ANDRES RAMIREZ	Apellido (s) RAMIREZ BERNAL
Documento de Identidad No.: 61082 38	Nacionalidad: COLOMBIANO
Género: Masculino ✓ Femenino ___	**Rango de Edad:** Menor de 18 ___ 18-35 ___ 36-61 ✓ Mayor de 62 ___
Grupo de interés: Persona en Condición Discapacidad ___ Indígena ___ Afrocolombiano___ Palenquero___ Raizal ___ Madre Cabeza Familia ___ Ciudadano Rural ___ Rom (Gitano) ___ Victima Violencia ___ Ninguno de los anteriores ✓	
Nivel Académico: Bachiller __Técnico/Tecnólogo ✓Universitario___ Profesional ___ Otro ¿Cuál? ___	Correo Electrónico(s): andres.ramirez@ecoquim.com.co
Teléfono fijo: 2004391 Celular (s): 3178156661	
Nombre de la Empresa / Institución ECOQUIM SAS **NIT** 900314642-1 **Cargo:** GERENTE	
Tipo Persona: Natural ___ Jurídica ✓ **Tipo Entidad**: Privada __ Pública ___Mixta___ Industrial y Cial. ___	**Tipo Empresa**: Emprendedor ___ Micro ✓ Pequeña ___ Mediana ___ Grande___
Página web: www. ecoquim.com.co	**Tipo Asociación:** Gremio ___Organización Social ___ ONG ___ Fundación___
Sector: Comercio Interno ___Comercio Exterior ___ Industria ✓ Turismo ___ Inversión ___ Servicios ___ OCDE ___	**Tipo Usuario:** Docente__ Estudiante ___ Empresario ✓ Independiente ___

Lo anterior indica cumplimiento de la actividad N° 5 del procedimiento IC-PR-015

Actividad No. 6

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
.6	Verificar la aplicación de los Protocolos de Atención al Ciudadano (V)	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Control R3	El coordinador del Grupo Atención al Ciudadano trimestralmente revisa los formatos diligenciados de "Atención al ciudadano-caracterización de usuarios" con el fin de verificar la satisfacción del usuario con los servicios prestado por los funcionarios. En caso de encontrar calificaciones bajas se comunica con el ciudadano para conocer su inconformidad y dependiendo de la complejidad, se determinará si se puede corregir de inmediato o es necesario escalar el tema con el área competente para tomar las	Atención al ciudadano-caracterización de usuarios

				acciones de mejora pertinentes, a fin de que no se repita la circunstancia.	

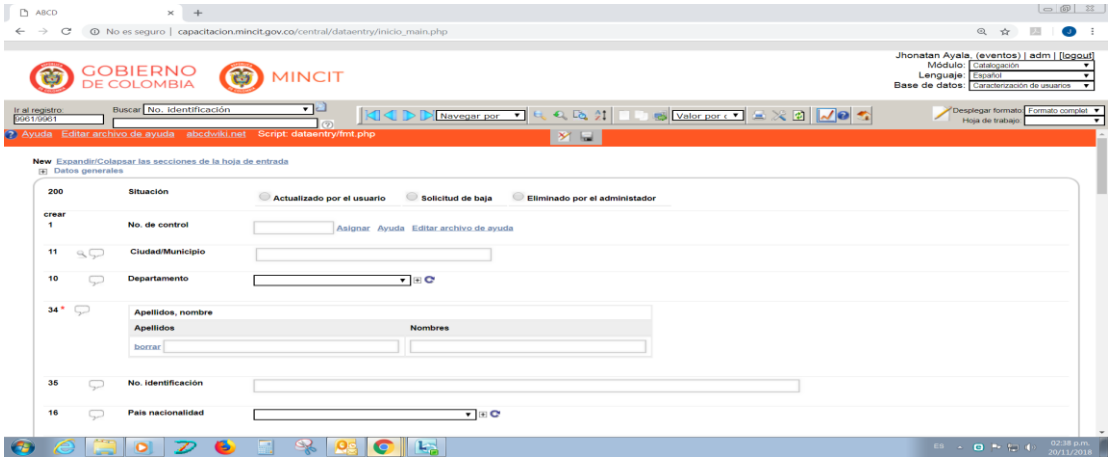
Verificado el informe de medición de satisfacción emitido por el Grupo de Atención al Ciudadano, indica que durante el primer trimestre (Enero – Marzo) de 2018, se atendieron presencialmente 248 ciudadanos entre usuarios internos y externos, donde el mayor número de consultas fueron hechas por personas independientes y empresarios. Igualmente, las consultas correspondieron a orientación sobre trámites y servicios prestados por la entidad y consulta de la Base de Datos de Comercio Exterior – BACEX. El nivel de satisfacción fue del 4,83% sobre 5.

Lo anterior indica que se da cumplimiento a la actividad N° 6 del procedimiento IC-PR-015

Actividad No. 7

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
7.	Realizar la Tabulación de datos personales, calificación del servicio y análisis de la información. (H)	Servidor Público	N/A	Los servidores públicos del Grupo Atención al Ciudadano deberán cargar la información en la plataforma de "documanager" con la respectiva clave y usuario, de la información contenida en el formato "Servicio al Ciudadano - Caracterización Usuarios" diligenciado por los ciudadanos atendidos en la dependencia y en eventos institucionales. Nota: Una vez revisados los formatos en relación con la calificación igual o menor de 3 sobre 5, se entenderá que la atención fue no satisfactoria. Posteriormente se contactará al ciudadano para conocer su inconformidad dependiendo de la complejidad, se determinará si se puede corregir de inmediato o es necesario escalar el tema con el área competente para tomar las acciones de mejora pertinentes, a fin de que no se repita la circunstancia.	Informes u observación "documanager"

Se evidenció que la actividad N°. 7 se cumple a través del diligenciamiento de los datos personales, calificación del servicio y análisis de la información, en la plataforma "documanager". A continuación se presenta una imagen de los datos solicitados en la referida plataforma.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Actividad No. 8

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	OBSERVACIONES	REGISTROS
8.	Implementar Acciones de mejora con base en la Información del ciudadano. (A)	Secretario (a) General, Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	El Grupo Atención al Ciudadano se reúne periódicamente con su equipo de trabajo para analizar las observaciones y sugerencias de los ciudadanos para implementar las acciones de mejora correspondientes. Nota 1: Las actividades correctivas serán efectuadas por el Coordinador del Grupo Atención al Ciudadano, para comunicarlas al ciudadano. Nota 2: En el evento de que una circunstancia requiera ser escalada, se remitirá de manera inmediata al área competente. Con la respuesta del área se realizará la comunicación al ciudadano. Nota 3: Con los nuevos ajustes presentados al ciudadano se le solicitará nos manifieste su satisfacción frente a la respuesta institucional. Si el ciudadano presenta una queja se debe remitir a procedimiento IC-PR-009 Derecho de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos.	Sistema Gestión Documental - Documanager

La auditoría solicitó la evidencia de las reuniones realizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano para el cumplimiento de la actividad N° 8 del procedimiento IC-PR-015.

El Grupo de Atención al Ciudadano informó que a pesar de realizar las reuniones, no cuenta con los soportes documentales que así lo acrediten.

OBSERVACIÓN PRELIMINAR N° 1

Se observó ausencia de registros que proporcionen la evidencia del cumplimiento de la actividad N° 8. Implementar Acciones de mejora con base en la Información del ciudadano del procedimiento "IC-PR-015 - Atención y Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuarios".

RECOMENDACIÓN

Se recomienda documentar los registros producto de la actividad 8 del procedimiento "IC-PR-015 - Atención y Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuarios".

Al respecto, el Grupo de Atención al Ciudadano, a través de memorando GDAAC-2018-000136 de noviembre 22 de 2018, respondió:

El GAC acoge la recomendación de documentar los registros producto de la actividad 8 del procedimiento "IC-PR-015 - Atención y Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuarios

CONSIDERACIONES DE LA OCI:

De conformidad con la respuesta emitida por el Grupo, se confirma la Observación N°. 1.

HALLAZGO N° 3

Se observó que para las actividades 2, 3 y 4 del procedimiento IC-PR-015 se tiene establecido entre sus registros el de "Grabación de llamadas", soporte que no fue evidenciado durante la auditoría, lo que configura la materialización de riesgo operativo.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda actualizar los registros del procedimiento "IC-PR-015 - Atención y Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuarios"

Al respecto, el Grupo de Atención al Ciudadano, a través de memorando GDAAC-2018-000136 de noviembre 22 de 2018, respondió:

"Como soporte del registro de "Grabación de llamadas", se remitió a la OCI, correo electrónico de la Coordinadora del Grupo Administrativa responsable de generar dicho reporte, donde indica lo siguiente "…En atención a lo solicitado en el correo precedente, me permito informar que a la fecha no contamos con contrato con la firma Maicrotel, cuyo objeto es la planta telefónica…"

De acuerdo a lo anterior, este Grupo gestionará el ajuste de dicho registro en el procedimiento si es del caso."

CONSIDERACIONES DE LA OCI:

De conformidad con la respuesta emitida por el Grupo, se confirma la el Hallazgo N°. 3

ANALISIS DE RIESGOS:

Riesgos de Gestión:

El procedimiento IC-PR-009 tiene identificado el riesgo" R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente", por las siguientes causas:

1. La falta de conocimiento de la herramienta
2. Falta de conocimiento de la norma y el procedimiento
3. No consultar la herramienta oportunamente
4. Retiro temporal o definitivo del competente
5. Falta de conocimiento institucional de los funcionarios
6. Errónea tipificación de la solicitud por parte del ciudadano
7. Falta de la operación del sistema de Gestión Documental – PQRSD

isolución ¿Qué desea hacer? SISTEMA INTEGRADO

Documentacion Medición Auditoría Mejora Riesgos DAFP Sistemas Ambiental

Información Riesgo

Identificación del Riesgo	
Consecutivo	IC-1
Nombre del Riesgo	R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente
Fecha de creación	03/ago./2017
Fecha del Riesgo	01/ago./2017
Responsable	LIBIA GOMEZ DE GALEANO
Clase de riesgo	Riesgo de Cumplimiento
Proceso	Gestión de Información y Comunicaciones
Objetivo del proceso	Facilitar los flujos de información y comunicación interna y externa, así como el procesamiento de estadísticas y documentos de análisis económico de manera oportuna y transparente para los grupos de interés. De esta forma, se fortalece la imagen institucional y la cultura del servicio, con el apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.
Descripcion del riesgo	Las PQRS no son contestados dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente.
Causa	1. la falta de conocimiento de la herramienta 2. falta de conocimiento de la norma y el procedimiento 3. no consultar la herramienta oportunamente 4. retiro temporal o definitivo del competente 5. falta de conocimiento institucional de los funcionarios 6. Errónea tipificación de la solicitud por parte del ciudadano 7. falla de la operación del Sistema de Gestión Documental-PQRS
Efecto	Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad.

Análisis del riesgo	
Posibilidad de ocurrencia	5 - Casi Seguro
Impacto	3 - Moderado.
Calificación	15

Así mismo, tiene definidos los siguientes controles:

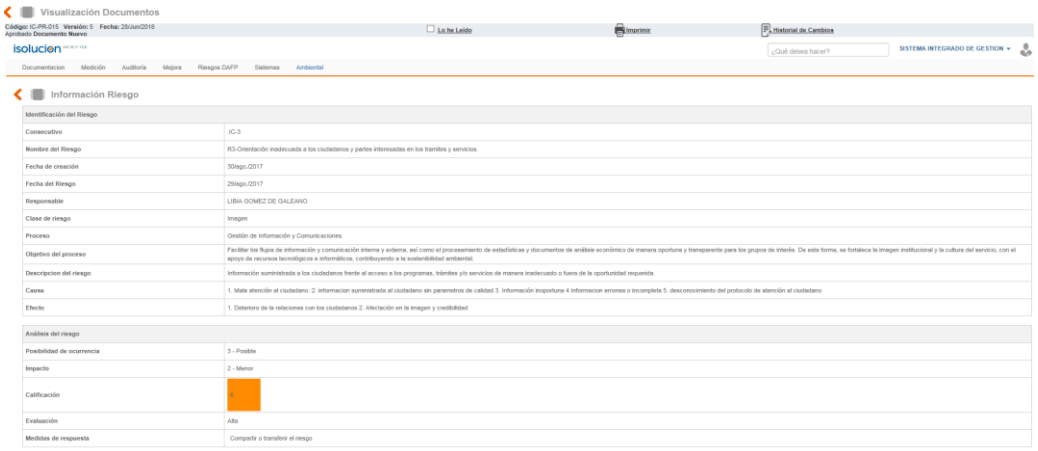
- Generar reporte al Grupo de Control Interno Disciplinario (No atención a las peticiones y a los términos para resolver las solicitudes)
- Generar paz y salvo a los servidores públicos y contratistas

En concordancia con el Hallazgo N°. 4 del informe preliminar a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, enviado mediante memorando ODCI-000214 de noviembre 16 de 2018, se reitera lo descrito respecto la materialización del riesgo "R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente" identificado en el procedimiento "IC-PR-009 – Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos", dando origen a un riesgo de incumplimiento normativo.

Al respecto, la Oficina de Control Interno sugiere adelantar las acciones descritas en la Tabla 21 de Responsabilidades para el Manejo de Riesgos Materializados, de la Guía para la Administración del Riesgo (ES-GU-001).

Así mismo, el procedimiento "IC-PR-015 - Atención y Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuarios" tiene identificado el riesgo "R3 - Orientación inadecuada a los ciudadanos y partes interesadas en los trámites y servicios", en la actividad 6 "Verificar la aplicación de los Protocolos de Atención al Ciudadano", por las siguientes causas:

1. Mala atención al ciudadano
2. Información suministrada al ciudadano sin parámetros de calidad
3. Información inoportuna
4. Información errónea o incompleta
5. Desconocimiento del protocolo de atención al ciudadano



Visualización Documentos

Código: IC-PR-015 Versión: 5 Fecha: 26/Jun/2018
Aprobado Documento Nuevo

Lo he Leido | Imprimir | Historial de Cambios

isolucion | ¿Qué desea hacer? | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Documentacion | Medición | Auditoría | Mejora | Riesgos DAFP | Sistemas | Ambiental

Información Riesgo

Identificación del Riesgo	
Consecutivo	IC-3
Nombre del Riesgo	R3-Orientación inadecuada a los ciudadanos y partes interesadas en los tramites y servicios.
Fecha de creación	30/ago./2017
Fecha del Riesgo	29/ago./2017
Responsable	LIBIA GOMEZ DE GALEANO
Clase de riesgo	Imagen
Proceso	Gestión de Información y Comunicaciones
Objetivo del proceso	Facilitar los flujos de información y comunicación interna y externa, así como el procesamiento de estadísticas y documentos de análisis económico de manera oportuna y transparente para los grupos de interés. De esta forma, se fortalece la imagen institucional y la cultura del servicio, con el apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.
Descripcion del riesgo	Información suministrada a los ciudadanos frente al acceso a los programas, trámites y/o servicios de manera inadecuado o fuera de la oportunidad requerida.
Causa	1. Mala atención al ciudadano. 2. informacion suministrada al ciudadano sin parametros de calidad 3. Información inoportuna 4 Informacion erronea o incompleta 5. desconocimiento del protocolo de atención al ciudadano
Efecto	1. Deterioro de la relaciones con los ciudadanos 2. Afectación en la imagen y credibilidad

Análisis del riesgo	
Posibilidad de ocurrencia	3 - Posible
Impacto	2 - Menor
Calificación	6
Evaluación	Alta
Medidas de respuesta	Compartir o transferir el riesgo

Dicho riesgo tiene definidos los siguientes controles:

- ✓ Realizar la Tabulación de datos personales, calificación del servicio y análisis de la información.
- ✓ Implementar Acciones de mejora con base en la Información del ciudadano.

Como se mencionó anteriormente en la observación preliminar N°. 1, se evidenció la ausencia de soporte documental para el control denominado “Implementar Acciones de mejora con base en la Información del ciudadano”.

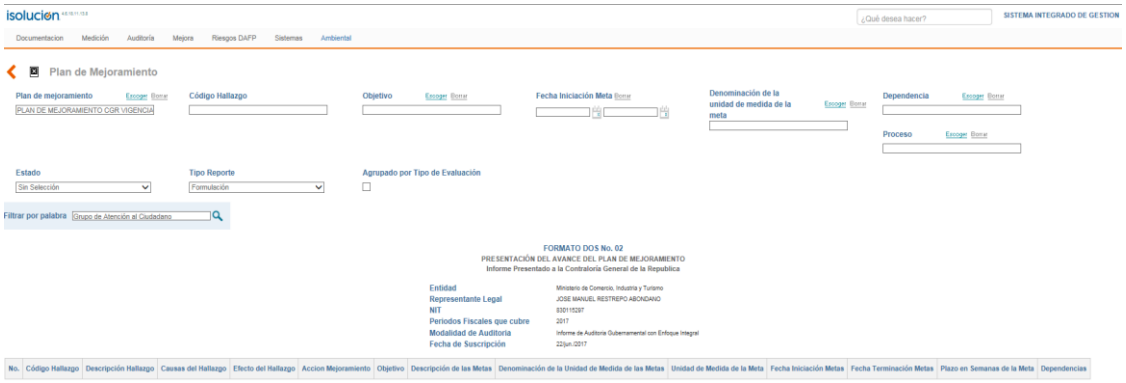
RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De conformidad con el Mapa de Riesgos de Corrupción formulado por la entidad para la vigencia 2017, el Grupo de Atención al Ciudadano cuyas funciones se encuentran inmersas en el Proceso “Información y Comunicación” solicitó la eliminación del riesgo de corrupción “Tratamiento inadecuado o incompleto de las peticiones, quejas, denuncias y reclamaciones radicadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, afectando con esta acción los derechos del ciudadano y partes interesadas”, considerando que su definición corresponde a un riesgo gestión y no a un riesgo de corrupción.

Teniendo en cuenta que no se evidenció un análisis de riesgos de corrupción asociado a los procedimientos auditados, se recomienda tener en cuenta lo establecido en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, de acuerdo con las responsabilidades de la primera y segunda línea de defensa del MIPG.

PLAN DE MEJORAMIENTO – CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA:

El Grupo de Atención al Ciudadano actualmente no es responsable de ninguna acción de mejora en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República.

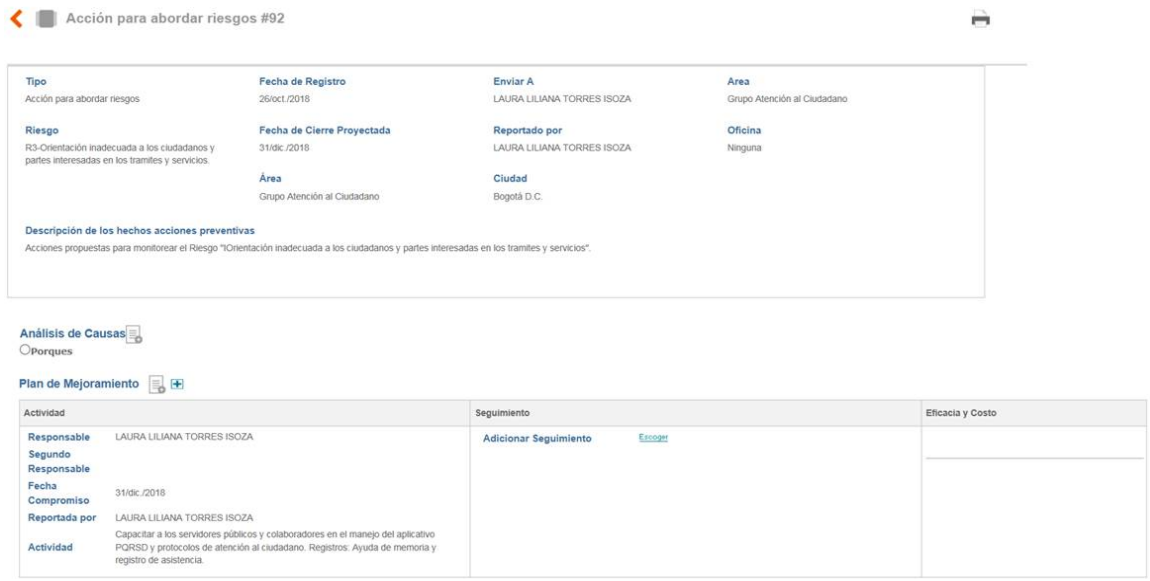


Fuente: Aplicativo ISOLUCION

ACCION PARA ABORDAR RIESGOS – APLICATIVO ISOLUCION

Se observó que el Grupo de Atención al Ciudadano, tiene documentada en el aplicativo ISOLUCION la acción #92, para cierre a 31 de diciembre de 2018. A la fecha no presenta avance, como se observa a continuación:

92	Acción para abordar riesgos	Abierta	Acciones propuestas para monitorear el Riesgo "IOrientación inadecuada a los ciudadanos y partes interesadas en los tramites y servicios".	LAURA LILIANA TORRES ISOZA	LAURA LILIANA TORRES ISOZA	26/oct./2018		Grupo Atención al Ciudadano	PE	SI	0%



Fuente: Aplicativo ISOLUCION

8. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta que el objeto del Procedimiento IC-PR-009 es el de atender las peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentada por los ciudadanos, usuarios, partes interesadas al Ministerio para resolverlas oportunamente, se concluye que algunas PQRSD radicadas por los diferentes canales con que cuenta el

Ministerio para tal fin, presentan demoras en su atención, situación que persiste, aun cuando se utiliza el mecanismo de envío al Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

- Es necesario verificar y gestionar el riesgo "R1- Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente" dada la materialización del mismo, confirmada durante la auditoría.

- Si bien la mayoría de las actividades del Procedimiento IC-PR-009 se llevan a cabo por los responsables del mismo, se requiere cumplir con la periodicidad de la verificación quincenal de los buzones de PQRSD, establecida en la actividad 2, así como dejar evidencia de las reuniones señaladas en la actividad 15 del referido procedimiento.

- Igualmente se concluye que se requiere de un estudio juicioso de cada una de las actividades del Procedimiento IC-PR-009, sus registros y normatividad relacionada en el mismo, con el propósito de gestionar su actualización. En el mismo sentido se sugiere formular Riesgos de Corrupción asociados a los Procedimientos auditados, para lo cual se pueden apoyar en la Oficina Asesora de Planeación Sectorial.

- Como toda queja y reclamo tiene tratamiento de No Conformidad, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y lo establecido en el Procedimiento IC-PR-009, se recuerda documentar análisis de causas y la formulación de las acciones de mejora a que hubiere lugar, conforme con el Procedimiento: ES-PR-006 Gestión de no conformidades, observaciones y notas de mejora.

- En lo que respecta al Procedimiento IC-PR-015 cuyo objetivo es el de suministrar información sobre los servicios, trámites institucionales a través de los canales presencial, telefónico y virtual a solicitud del ciudadano, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar la percepción e imagen institucional y promover la cultura de servicio amable, efectivo, oportuno, claro y seguro, se concluye que requiere de una actualización, especialmente al relacionar los registros que sirven como evidencia del cumplimiento de sus actividades.

- Se requiere el fortalecimiento en la operación y documentación de los controles definidos para el riesgo R3 - Orientación inadecuada a los ciudadanos y partes interesadas en los trámites y servicios".

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

Recibidos los comentarios al informe preliminar emitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno realiza y remite el informe final, confirmando tres hallazgos y una observación, los cuales requieren la formulación de acciones de mejora, por lo cual se anexa el respectivo formato de Plan de Mejoramiento.

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Firma del Responsable
1	Carpeta Informe de Auditoría Interna a los procedimientos: IC-PR-009 Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos e IC-PR-015 - Atención y Servicio al Ciudadano - Caracterización de Usuario	Física Electrónica C:\Users\albuitrago\ownCloud\OCI (2)\2018\AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN\PROCEDIMIENTOS PQRS Y ATENC. Y SERV CIUDADANO\INFORME FINAL	OCI	OCI
2				
3				
4				
5				

Información que se anexa al informe:

Nota: Los soportes y papeles de trabajo son las evidencias que se obtienen dentro del proceso auditor, con el fin de fundamentar razonablemente los hallazgos, observaciones y recomendaciones. Estos reposarán en la Oficina de Control Interno o en las áreas objeto de la auditoría correspondiente.

Las evidencias se anexarán al informe cuando se considere necesario. Los papeles de trabajo y soportes son documentos públicos.