

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

Informe	Preliminar	<input checked="" type="checkbox"/>	Final
---------	------------	-------------------------------------	-------

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría	<input type="checkbox"/>	Seguimiento
Procesos auditados /Evaluado	Atención al Ciudadano			
Auditor líder	Alberto Castiblanco Bedoya	Equipo Auditor	Rocio Porras Niño	
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Maria Magdali Tabares Insuasti- Profesional de Gestión			

2. OBJETIVO

Evaluar y verificar la implementación, ejecución y gestión de las actividades y estrategias diseñadas para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad, de conformidad con las normas vigentes aplicables al proceso y directrices impartidas por el DAFP.

3. ALCANCE

La auditoría evaluara los estándares de calidad NTC 9001:2015; implementación y ejecución de las estrategias y actividades planificadas en la política de servicio al ciudadano y el componente 4. del PAAC: mecanismos para mejorar la atención de servicio al ciudadano, cumplimiento de los procedimientos, protocolos y demás documentos asociados al proceso; así como, el análisis de los controles definidos para mitigar los riesgos, para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2022 y el 30 de septiembre de 2023.

4. DESARROLLO

Como primera medida, la OCI evaluó la conformidad frente al requisito 4.1.de la NTC ISO 9001-2015 y el cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable al proceso de atención al ciudadano, encontrando que se da cumplimiento a la mayoría de estos; sin embargo, en algunos aspectos se identificaron oportunidades de mejora, como se menciona a continuación.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

4.1. Normas con cumplimiento

Marco Normativo	Evidencia
Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".	Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias AC-pr-01 Vigente a partir de Noviembre 2020 - 8a. Actualización
Decreto 103 de 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712." Artículo 2 (...) Parágrafo. Para los sujetos obligados previstos en los literales c), d), f) y en el último inciso del mencionado artículo 5°. Artículo 4°.Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. (...)	Registro de activos: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/no de/report/field_file/RAI%20Registro%20de%20Activos%20V4_F.pdf
Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad". Art. 14 numeral 1. Norma Técnica Colombiana NTC 6047 Accesibilidad al medio físico. Espacios del servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos. Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Procedimiento tratamiento de datos https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Manual_proteccion_datos_personales.pdf Protocolo de atención al ciudadano https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Protocolo_atencion_ciudadano.pdf Carta del trato digno https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/no de/file/field_insert_file/Carta%20del%20trato%20digno.pdf
Ley 2052 de 2020- Art. 12 Carpeta ciudadana digital Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.17.1.2. - Decreto 2106 de 2019. Art.2. Resolución 2160 de 2020 MINTIC, Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos. Art.4. anexo2	A través del portal unico del estado colombiano, la entidad ha implementado los servicios ciudadanos digitales, a través de la herramienta tecnológica carpeta ciudadana digital, donde los colombianos pueden ingresar y encontrar información de la Matrícula Profesional y el Certificado de vigencia y Antecedentes Disciplinarios. Enlace: https://www.gov.co/

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

4.2. Normas con oportunidad de mejora

Marco Normativo	Evidencia
Decreto 103 de 2015 -Artículo 52.Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.	El índice de Información Clasificada y Reservada. https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/no de/report/field_file/IICR_V2_1.pdf Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación. https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/no de/page/field_insert_file/resolucion_fotocopias_0.pdf Registro público organizado de peticiones https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/no de/report/field_file/Informe%20de%20pqrs%20d%20trimetres%202023.pdf Informes de atención al ciudadano: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/no de/report/field_file/Presentaci%C3%B3n%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%20-%20do%20Trim%202023.pdf


Oportunidad de mejora

En el informe de registro público organizado de peticiones, incluir el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, cuando aplique, de conformidad con lo estipulado en la norma citada anteriormente.

Marco Normativo	Evidencia
Ley 2052 de 2020 Decreto 088 de 2022 Lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. (DNP y DAFP)	Resolución 498 del 3/04/2019 "Por medio de la cual se adopta el MIPG del COPNIA y se reglamentan sus respectivos comites. Resolución 1674 del 10 de octubre de 2019, por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de servicio al ciudadano para el COPNIA.

Oportunidad de Mejora

Revisada la política de servicio al ciudadano frente a la normatividad aplicable, se observa que la misma requiere de una actualización para que se de ampliación a los conceptos acceso, tramitación, control y rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de garantizar a todos los ciudadanos el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en todos los

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

escenarios de relacionamiento con el estado. Por lo cual recomendamos realizar el análisis de las directrices contenidas en el documento "Lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano" expedido por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública

Marco Normativo	Evidencia
Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012.	Política de protección de datos https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Proteccion_datos_personales.pdf

Observación

Revisado el manual de protección de datos personales AC-m-01 Vigente a partir de Agosto de 2017, se encontró que los datos registrados no corresponden con los cambios presentados en la estructura organizacional de la entidad.

4.3. Caracterización del proceso

Para la revisión de la caracterización se toma como referencia la NTC ISO 9001 2015, apartado 4.4.1, 4.4.2., se observa que se tienen definidas las entradas y salidas del proceso dentro del ciclo PHVA; y cumple con los requerimientos de la norma de calidad; lo cual se evidencia en el siguiente enlace: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Caracterizacion_AC.pdf

4.4. Ventanilla hacia afuera – Relación entidad ciudadano

Para la evaluación de este ítem se tomó como referencia la NTC ISO 9001-2015, apartado 4.2., así como, la resolución 1674 de 2019, por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de servicio al ciudadano para el COPNIA; la cual establece como alcance de la política dos áreas a) ventanilla hacia adentro y b) ventanilla hacia afuera.¹

Este modelo incorpora en cada una de las áreas componentes o líneas de trabajo que deben fortalecerse para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos al interior de las entidades, para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades²

¹ Modelo tomado del documento CONPES 3785 (Modelo de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano)

² Lineamientos de la política de servicio al ciudadano DNP- DAFF

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

4.5. Análisis del componente de servicio al ciudadano -ventanilla hacia afuera y sus categorías.

Categoría 1. Caracterización de usuarios

La entidad ha desarrollado (2) ejercicios de caracterización de grupos interés, y como resultado se generaron los documentos denominados i) Caracterización de Egresados COPNIA – año 2020 el cual se pueden consultar en el siguiente enlace: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Egresados_1.pdf y ii) Análisis graduados en Colombia 2019, una mirada desde el COPNIA año 2021.

Así mismo, la entidad ha generado estudios de percepción ciudadana, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Informe%20medici%C3%B3n%20de%20percepci%C3%B3n%202020.pdf y https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/COPNIA_cifras_2021_fina_l.pdf -pág.80.

Adicionalmente, el área de atención al ciudadano presenta trimestralmente al comité de gestión y desempeño, informe sobre el nivel de percepción y satisfacción de los usuarios y ciudadanos frente a los tramites y servicios ofrecidos, a través de los canales de atención definidos por la Entidad, lo cual se evidencia en los informes publicados en el siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/informes-atencion-al-ciudadano>

En el marco de la formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2023, la entidad formulo la actividad de "definir caracterización de los grupos de interés" programada para el mes de octubre de 2023. Como parte de la verificación del cumplimiento de la acción definida, se solicitó al área de atención al ciudadano aportar el documento de caracterización, a lo cual informó que: "La caracterización de ciudadanos, actualmente se encuentra en construcción. Esta actividad se está adelantando desde la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento y el área de Relacionamento".

Oportunidad de mejora

La actualización del modelo de servicio al ciudadano en el año 2020 enfoca la política de servicio al ciudadano hacia una gestión transversal con otras políticas de relación entidad -ciudadano e identifica (4) escenarios o momentos en los cuales el ciudadano interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace tramites, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas o exige cuentas y iv) cuando participa³.

En este sentido se recomienda realizar la segmentación de grupos de interés en cada uno de los escenarios de interrelacionamiento con la entidad; para así, establecer variables que permitan identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas

³ Lineamientos de la política de servicio al ciudadano DNP- DAFP

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

y preferencias) de los grupos de interés. Así mismo, se recomienda complementar y actualizar los documentos de caracterización con los que cuenta la entidad.

Se recomienda que, en desarrollo del ejercicio de caracterización de los grupos de interés, se tomé como insumo la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés expedida por (Gobierno en Línea, DNP, DAFP, Secretaria de transparencia presidencia de la república y programa nacional de servicio al ciudadano).

Categoría 2: Formalidad de la dependencia o área.

La entidad cuenta con el área de atención al ciudadano, la cual dentro de las funciones asignadas por resolución R2023015884 de fecha 27 abril de 2023, tiene la responsabilidad de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan a través de los canales establecidos por la entidad; así como, prestar asesoría sobre los trámites y servicios de la entidad.

Categoría 3: Procesos

El proceso de atención al ciudadano hace parte de los procesos misionales de la entidad como se puede apreciar en el siguiente enlace <https://www.copnia.gov.co/transparencia/mapa-de-procesos>

Ingresando a través de este enlace el ciudadano puede acceder al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, protocolo de atención al ciudadano, carta del trato digno, (donde se plasman los derechos y deberes que se tiene como ciudadano frente a los servicios que presta la entidad) y demás documentos asociados al proceso.


Categoría 4: Atención incluyente y accesibilidad

La entidad tiene las oficinas en propiedad horizontal, las cuales tienen garantizado los accesos a personas con discapacidad; así mismo, en el protocolo de atención y servicio al ciudadano, se especifican todos lineamientos para garantizar una atención accesible a la población con discapacidad visual y auditiva; atención con un enfoque diferencial, así como, atención especial y preferente a niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, y mujeres gestantes. En el siguiente enlace se puede acceder al protocolo para su consulta https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Protocolo_atencion_ciudadano.pdf

Categoría 5: Sistemas de información.

Para la gestión de las PQRSD que ingresan a la entidad, se utiliza el sistema gestor documental, a través del cual se registra y asigna un número de radicación consecutivo progresivo, a las diferentes solicitudes recibidas, el cual es informado a los interesados para su seguimiento y consulta de manera sistematizada a través de la página web de la entidad.

Categoría 6: Publicación de información

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023






A través de la página web de la entidad, sección de transparencia, enlace <https://www.copnia.gov.co/transparencia>, los ciudadanos pueden acceder a información referente a:

<h3>1. Mecanismos de contacto</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación de las sedes y áreas físicas 2. Horarios y atención al público 3. Correo electrónico institucional 4. Correo físico o postal 5. Correo Red Interinstitucional de Transparencia 6. Presente Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias 7. Correo electrónico para notificaciones judiciales 8. Protección de datos personales <ul style="list-style-type: none"> ◦ Política de protección de datos personales ◦ Manual para la protección de datos personales 9. Política de Gestión Documental <h3>9. Trámites y servicios</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolos de servicio en Atención al Ciudadano 2. Trámites y servicios para el ciudadano 3. Consultas en línea 	<h3>2. Información de interés</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicaciones 2. Convocatorias 3. Preguntas y respuestas frecuentes 4. Glosario 5. Noticias 6. Calendario de eventos 7. Sección infantil 8. Información adicional <ul style="list-style-type: none"> ◦ Carta de trato digno <h3>11. Datos Abiertos</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos abiertos 2. Rendición de cuentas
---	---

Categoría 7: canales de atención.

En la página web de la entidad – enlace: <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion> se encuentran publicados los canales de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden consultar o pedir información, adelantar tramites y presentar PQRS. En la siguiente imagen se muestran los canales de atención:

Canales de atención

-  Consulte o radique su PQRS
-  Buzón de sugerencias
-  Oficinas de atención
-  Protocolo de atención al ciudadano
-  Consultas en línea


Canales de atención:
Tenemos disponibles los siguientes canales en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua:


Líneas telefónicas: En Bogotá 601 3220191 – 601 3220102 y línea nacional 018000 116590.

Chat institucional: Atendido por un agente presencial en horario hábil y horario no hábil atendido mediante el chat robotizado. Este canal está disponible a través de nuestro portal web

PQRS: Puede radicar una PQRS las 24 horas del día todos los días del año mediante el enlace <https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/Index.aspx> o enviando correo electrónico a la ventanilla única de radicación contactenos@copnia.gov.co

Atención presencial: Todos nuestros tramites y servicios se adelantan de manera digital, sin embargo, contamos con atención presencial a través de las 18 oficinas del COPNIA a nivel nacional. Mediante el siguiente enlace puede acceder a su ubicación y horarios de atención <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion>






Observación

CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA - COPNIA
Calle 78 N° 9 - 57 - Teléfono: 601 3220102 - Bogotá D.C.
email: contactenos@copnia.gov.co
www.copnia.gov.co



SC-CER878961

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

Se recomienda actualizar el protocolo de atención y servicio al ciudadano, tomando en cuenta los cambios en la estructura orgánica de la entidad e incluir la implementación del WhatsApp como mecanismo de servicio al ciudadano.

Categoría 8: Protección de datos personales.

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA mediante Resolución Nacional 1197 de 31 de agosto de 2017 adoptó la Política de Protección de Datos Personales; la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad como se evidencia en el siguiente enlace: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/file/field_insert_file/manual_proteccion_datos_personales.pdf


Así mismo, se encuentra publicado el manual para la protección de datos personales AC-m-01 Vigente a partir de Agosto de 2017

Además, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 886 de 2014 "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos, la entidad tiene inscritas en el Registro Nacional de Bases de Datos las siguientes:

Consulta del registro de las Bases de Datos inscritas

Esta sección se encuentran las bases de datos con información personal que el Responsable del Tratamiento ha inscrito en el RNBD.

Responsable: CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA



Nombre de la Base de Datos	Opción
COPNIA	Consultar BD
SEVEN	Consultar BD
KACTUS	Consultar BD
INVESDOC	Consultar BD

Categoría 9: Gestión de PQRSD.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

En esta categoría se pudo evidenciar que, la entidad ha desarrollado varias actividades que contribuyen al fortalecimiento de la gestión de las PQRSD, dentro de las cuales encontramos:

- a) Definición del Procedimiento de PQRS – al cual se puede acceder a través del siguiente enlace: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Procedimiento_PQR.pdf
- b) Implementación del Formulario para radicación de PQRSD - <https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/Index.aspx>
- c) Establecimiento del protocolo de atención al ciudadano, el cual incluye las directrices para la atención a usuarios en lenguas nativas de conformidad con lo señalado en el decreto 1166 de 2016.
- d) Elaboración de informes trimestrales de la gestión realizada a las PQRSD y presentación al comité de gestión y desempeño, como se evidencia en el siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/informes-atencion-al-ciudadano>
- e) Medición a la oportunidad en las respuestas dadas a las PQRSD; así como, tramite a las peticiones anónimas.
- f) Implementación de aplicativo de seguimiento a peticiones anónimas, como se muestra en el siguiente enlace: <https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/AnonymousQuery.aspx>. sin embargo, se observa que no se puede hacer seguimiento a los demás tipos de peticiones que ingresan a la entidad.

Oportunidad de mejora

Tomando en cuenta lo mencionado en el literal f) y con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, se recomienda establecer un aplicativo, donde la ciudadanía pueda hacer seguimiento a las demás PQRSD que ingresan a la entidad.


Categoría 10: Gestión del talento humano

Para el fortalecimiento de las competencias laborales de los funcionarios en la relación entidad-ciudadano, la entidad contemplo en el plan de capacitación-2023, charlas en ejes temáticos relacionados con el servicio al ciudadano. Lo cual se evidencia en el siguiente enlace: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/PLAN%20DE%20CAPACITACION%202023%20V1.pdf

4.6. Plan de acción institucional

El área de atención al ciudadano es responsable de la ejecución de (4) líneas del plan de acción como se muestra a continuación:

ACCIÓN	NOMBRE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR
--------	------------------	------------------------

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

Acción 1: Realizar seguimiento a los tiempos de atención de las PQRS.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades propuestas para controlar los tiempos del trámite de peticiones que superen los acuerdos de servicio y generar acciones para disminuirlos	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas para controlar los tiempos del trámite de peticiones que superen los acuerdos de servicio y generar acciones para disminuirlos, así: 1. Realizar seguimiento a las PQRS abiertas en las diferentes subdirecciones. 50% 2. Realizar control a las PQRS abiertas asignadas a cada uno de los funcionarios del área de Atención al Ciudadano. 50%
Acción 2: Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente de Atención al Ciudadano.	Porcentaje de avance del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: componente de Atención al Ciudadano	Realizar seguimiento al grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente de Atención al Ciudadano, así: 1. Porcentaje de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: componente de Atención al Ciudadano
Acción 3 Realizar seguimiento entre áreas para identificar acciones para mejorar la atención a los usuarios.	Porcentaje de cumplimiento de las acciones propuestas para mejorar la atención a los usuarios	Determinar el avance de las actividades definidas entre las áreas para la mejora de la atención al usuario 1. Realizar identificación de necesidades desde el Área de Atención al Ciudadano con relación al Área de Registro, Comunicaciones y TIC con el fin de mejorar los servicios a la ciudadanía, y su correspondiente seguimiento. 50% I, II, III y IV 2. Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos generados entre áreas. 50% I, II, III, y IV
Acción 4: Hacer seguimiento a la calidad de la atención de las PQRS.	Porcentaje de cumplimiento en la calidad de respuestas de PQRS.	Determinar el grado de cumplimiento en la calidad de respuestas de PQRS 1. Realizar seguimiento con muestreo de respuestas escritas emitidas. 33% I, II, III y IV 2. Realizar seguimiento con muestreo a la atención de chat institucional. 33% I, II, III y IV 3. Realizar seguimiento con muestreo a la atención telefónica. 33% I, II, III y IV

Fuente: Plan de acción institucional publicado pág. Web

Basados en lo anterior, se procedió a realizar el análisis de la información aportada por el área de atención al ciudadano mediante correos electrónicos de fecha 18/10/23 y 3/11/23, sobre la ejecución de las acciones definidas, obteniendo los siguientes resultados:

Acción 1: Seguimiento PQRS


Dentro de la información aportada se evidencia que el profesional de gestión en colaboración con el técnico administrativo, realiza seguimiento y control semanal a las PQRS abiertas, atendidas por el área atención al ciudadano y a las asignadas para su gestión a las diferentes subdirecciones, generando alertas de vencimiento; así mismo, presenta trimestralmente al

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		30	11	2023	

comité de gestión y desempeño informe sobre el cumplimiento de los tiempos de respuesta, según las diferentes tipologías establecidas en el procedimiento de PQRSD.

Los informes trimestrales se encuentran publicados para consulta en el enlace: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Presentaci%C3%B3n%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%20-%20do%20Trim%202023.pdf

Acción 2: Ejecución PAAC -componente 4. Atención al ciudadano

 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023 VERSIÓN 2					
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO v2					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualización de preguntas y respuestas frecuentes del chat institucional	Actualización realizada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Febrero - Julio 2023
	2.2	Actualización de preguntas y respuestas frecuentes de la página web	Actualización realizada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Febrero - Julio 2023
	2.3	Implementación de chat institucional por WhatsApp	Implementación realizada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Enero - Marzo 2023
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Socialización funcionarios Atención al Ciudadano y Registro para identificación de PQR frecuentes y su atención	Socialización realizada.	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Abril 2023
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la estructura documental del área de Atención al Ciudadano, según necesidades.	Estructura documental actualizada y divulgada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Enero - Noviembre 2023


De acuerdo con la información aportada, la entidad tiene publicadas en la página web (49) preguntas frecuentes como se puede ver en el siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes> y tiene en análisis (128) preguntas identificadas como frecuentes, pendientes para proyectar respuesta.⁴

En cuanto a la actividad 2.3. del subcomponente 2, se observa en la página web que se encuentra implementado el chat a través de WhatsApp.

En cumplimiento de la actividad 3.1. subcomponente 3, se evidencia soporte de capacitación dictada el 1 de junio de 2023.

Acción 3: Seguimiento entre áreas

⁴ Ver anexo 1

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

Validado en la información aportada por el área de atención al ciudadano, se evidencia documento de reporte de avance y cumplimiento de actividades, concertadas en el seguimiento realizado entre áreas, para identificar acciones para mejorar la atención a los usuarios.⁵

Acción 4: Seguimiento a la calidad de la atención de las PQRS

Verificado el cumplimiento de la acción descrita, se observa en la información aportada por el área de atención al ciudadano, que se realizó una revisión aleatoria de PQRS, para identificar fallas en la calidad de las respuestas y promover acciones de mejora.⁶

4.7. Indicadores de gestión

Para la evaluación de este ítem se tomó como insumo la tabla general de indicadores 2023, publicada en la página web de la entidad, donde se aprecia que el área de atención al ciudadano es responsable de la medición de los indicadores abajo relacionados.

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	OBJETO	MEDICIÓN	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Indicador 7. Eficiencia	Cumplimiento en el tiempo para responder peticiones y reclamos	Medir el cumplimiento en el tiempo que requiere la entidad para responder peticiones y reclamos	Número de peticiones, quejas y reclamos con respuesta dentro de los tiempos establecidos en el manual/número de respuestas * 100%	Gestor documental Reporte general de PQRS
Indicador 8. Efectividad	Nivel de satisfacción de usuarios	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites que ofrece la entidad	Promedio ponderado entre el número de encuestas con respuesta y el nivel general de satisfacción por trámite o canal.	Encuestas de satisfacción al usuario

De acuerdo con la información aportada por el área de atención al ciudadano, en la medición del Indicador de gestión 7, se obtuvo un indicador de oportunidad en la repuesta de PQRS del 99,6% acumulado, con corte de 30 de septiembre de 2023, como se muestra en la imagen:

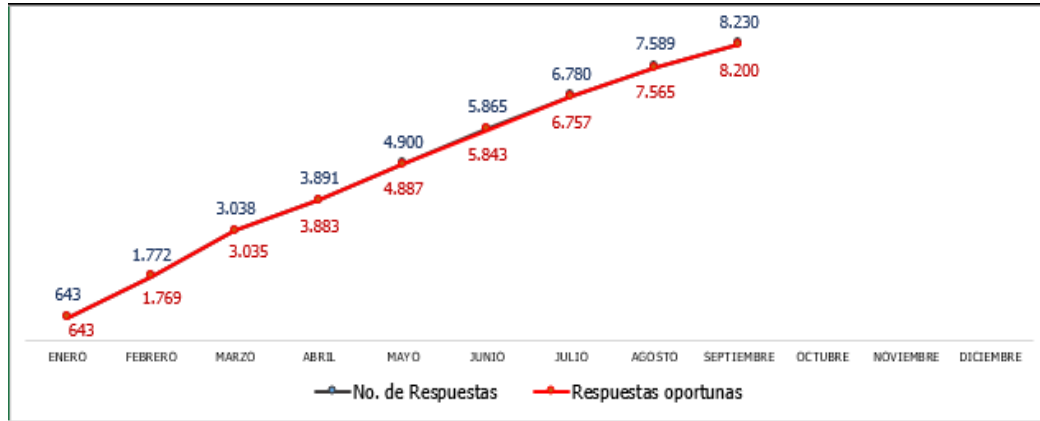
% de cumplimiento en el tiempo para responder peticiones y reclamos (Acumulado)			
MES	No. de Respuestas	Respuestas oportunas	% de cumplimiento
ENERO	643	643	100,0%
FEBRERO	1.772	1.769	99,8%
MARZO	3.038	3.035	99,9%
ABRIL	3.891	3.883	99,8%
MAYO	4.900	4.887	99,7%

⁵ Ver anexo 2

⁶ Ver anexo 3

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-23		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

JUNIO	5.865	5.843	99,6%
JULIO	6.780	6.757	99,7%
AGOSTO	7.589	7.565	99,7%
SEPTIEMBRE	8.230	8.200	99,6%
% DEL PERIODO	8.230	8.200	99,6%



En la medición del indicador 8, nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites que ofrece la entidad, el área de atención al ciudadano aporta los siguientes resultados:

Periodo	Trámite o canal	No. de encuestas con respuesta	Nivel general de satisfacción por trámite o canal	Nivel general de satisfacción
Primer Trimestre	Matrícula profesional	1.368	92,8%	88%
	Permisos temporales	24	79,2%	
	Chat	2.202	85,8%	
Segundo Trimestre	Matrícula profesional	1.699	91,6%	84%
	Permisos temporales	16	68,8%	
	Chat	1.322	74,5%	
Tercer Trimestre	Matrícula profesional	1.235	91,7%	87%
	Permisos temporales	12	91,7%	
	Chat	1.747	83,2%	

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

Analizado el planteamiento del indicador, frente a los resultados aportados por el área de atención al ciudadano, se observa que:

- El indicador busca medir la satisfacción de los usuarios frente a los **trámites**, pero se promedian canales con trámites; por lo que se recomienda no promediar canales con trámites, debido a que son criterios diferentes.
- No se tiene certeza si las encuestas enviadas corresponden con la población total de los trámites, como lo indica la ficha de la encuesta.

En cuanto a la ficha técnica, se dejan las siguientes observaciones:


Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción

Metodología: El estudio se ha realizado con la totalidad de usuarios que han adelantado tramites con la entidad durante el primer trimestre del año 2023, correspondientes a solicitudes de matrículas, solicitudes de devoluciones de dinero y permisos temporales.

Técnica de investigación: La técnica consiste en enviar a los usuarios que adelantaron trámites con la Entidad durante el trimestre de la medición, la solicitud de diligenciamiento de un cuestionario ubicado en el portal web de la entidad.

Objetivo y muestra: El objetivo de esta encuesta es lograr definir el porcentaje de satisfacción del usuario con relación a los tramites que ofrece la entidad, este nivel se obtiene de sumar las calificaciones buenas y excelentes con respecto a la calificación general de los tramites.

Muestra: La muestra de la encuesta se expone en la siguiente tabla:



-
-
-
-
-
-
-

- Metodología: Afirmar que el estudio se ha realizado con la totalidad de usuarios no corresponde con los resultados que arroja la encuesta, debido a que no a todos los que se les envió la encuesta respondieron.
- La ficha técnica no indica la técnica de muestreo estadístico que se va a aplicar que permita hacer inferencia de los resultados a la población.
- La técnica de investigación definida en la ficha de la encuesta se recomienda revisar si es técnica de investigación o técnica de recolección de datos/información.

5. HALLAZGOS

Para el desarrollo de la auditoria se aplicó un total de diecinueve (19) criterios, de los cuales, uno (1) es conformidad con observación; dando como resultado del ejercicio auditor un cumplimiento del 94,7 % frente a los criterios de auditoría evaluados.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

5.1. REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

criterio	Evidencia
NTC ISO 9001 – 2015 apartado Numeral 7.5.3. Control de la información documentada Ley 1581 de 2012 art. 25 Decreto 886 de 2014	Los datos registrados en el manual de protección de datos personales, protocolo de atención al ciudadano y el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, no corresponden con los cambios presentados en la estructura orgánica de la entidad, la implementación del WhatsApp como mecanismo de servicio al ciudadano y la implementación de nuevos sistemas de información; es decir, se encuentran desactualizados.

5.2. REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES


Código NC	Descripción de la No conformidad	
	criterio	No Conformidad
N/A	N/A	N/A

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

El análisis de los riesgos se hace en cumplimiento de lo establecido en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, y se tomó como referencia la NTC ISO 9001:2015, apartado 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades y la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas DAFP -versión 4 Oct.2018 y versión 6 -Nov.2022.

Consultado en la página web de la entidad, el mapa de riesgos se halló que el proceso de atención al ciudadano tiene identificado (1) un riesgo calificado como "de ejecución y administración de procesos", como se describe a continuación:


Riesgo identificado / Posible riesgo	Zona de Riesgo final	Responsable actividad de control
Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a decisiones judiciales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.	Moderado	Profesional de gestión área de atención al ciudadano.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

Para la reducción y mitigación del riesgo identificado se diseñó el control con la siguiente descripción: "Seguimiento a través de la herramienta tecnológica de las PQRS asignadas y verificación de tiempos de respuesta" (sic.)

Para la ejecución de este control se establecieron (5) acciones a efectuar; verificado el cumplimiento de la realización de las acciones estipuladas, se obtuvo el siguiente resultado:

Descripción de la acción	Se realiza acción de control de acuerdo con lo indicado.	Evidencias de ejecución del control	Observaciones OCI
<p>Acción 1: Generar reporte en el que se identifiquen los términos legales de cada PQRS e informar los resultados a los responsables de las proyecciones de respuestas. (Reporte general de PQRS)</p>	SI	<p>El área de atención al ciudadano mediante email de fecha 18/10/23 aporta los reportes generados semanalmente por el área de Tics de los PQRS, que ingresan a la entidad. así mismo, aporta correos electrónicos enviados a las diferentes áreas informado sobre las PQRS próximas a vencer, para que se le dé prioridad a su gestión.</p>	<p>Revisada la evidencia aportada, se pudo constatar que se está ejecutando la acción de control según lo definido. Sin embargo, se observa que en la redacción de la acción no es claro quien genera el reporte, de que sistema de información, la periodicidad para su ejecución y que registro debe quedar en la realización de la actividad de control. Por lo que recomienda analizar la acción y realizar los ajustes si lo consideran pertinente.</p>
<p>Acción 2: Informar al área de TIC las fallas tecnológicas presentadas según los procedimientos establecidos, con el fin de estabilizar el sistema Gestor Documental</p>	NO	<p>El área de atención al ciudadano mediante email de fecha 18/10/23 aporta evidencia del reporte al área de TICS y Registro de (14) fallas tecnológicas presentadas durante el primer semestre de 2023. Revisada la evidencia se observa que las fallas</p>	<p>La evidencia aportada no sirve como prueba de la ejecución del control. Ya que, dentro de la evidencia aportada no se encontraron registros de reportes respecto a estabilizar el sistema de gestor documental como</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

		<p>tecnológicas reportadas a TICS y Registro corresponden a inconvenientes presentados en los siguientes sistemas de información:</p> <p>BPM (4 reportes) Página Web (4 reportes) Tarjeta digital (3 reportes) Sistema cisco (1 reporte) Inconsistencia pago PSE (1 reporte) Respuesta PQR profesión inactiva (1 reporte)</p>	<p>se menciona en la acción.</p>
<p>Acción 3: Informar al superior jerárquico de la novedad que se presenta y llevar registro para socializar en comité de gestión y desempeño</p>	<p>NO</p>	<p>Como evidencia de la ejecución del control, el área de atención al ciudadano aporta Acta #5, Acta #10 y Acta # 16 de 2023, de comité de gestión y desempeño.</p> <p>Revisado el contenido de las actas, no se halló evidencia sobre el reporte presentado por el área de atención al ciudadano, sobre los resultados obtenidos, producto de la ejecución de las acciones de control del riesgo definidas en el mapa de riesgos para evitar su materialización.</p>	<p>En la redacción del control no es claro a que novedad se refiere.</p> <p>Por lo que se recomienda en la redacción del control especificar a que novedad se refiere y dejar constancia precisa en las actas de comité de gestión y desempeño sobre la socialización mencionada.</p>
<p>Acción 4: Generar un muestreo aleatorio para revisión de la calidad y retroalimentar al grupo</p>	<p>Parcialmente</p>	<p>El área de atención al ciudadano aporta documento de análisis de respuestas a 9 casos de PQRSD, y aclara que esta actividad se inició en septiembre.</p>	<p>En la redacción de la acción no es claro la periodicidad en la que se debe realizar la acción y aunque se estableció que el comité de gestión realizaría seguimiento trimestral a las acciones definidas para reducir el riesgo, no se halló evidencia en las actas aportadas por el área de atención al ciudadano del seguimiento realizado para el I y II trimestre.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

			Se recomienda especificar en la descripción de la acción la periodicidad en la que se va a ejecutar y describir el soporte o evidencia que se debe quedar después de realizada la acción de control.
Acción 5: Administración de cargas de trabajo dentro del grupo de atención al ciudadano, trámite adecuado de las PQRS en términos de flujo en el sistema y de oportunidad en las respuestas	SI	El área de atención al ciudadano aporta matriz general de reparto de las PQRS a funcionarios no solo del área de atención al ciudadano, sino a otras áreas.	La evidencia aportada evidencia la ejecución de la acción de acuerdo con lo establecido. Se recomienda definir periodicidad de la ejecución de la acción.

Observaciones

En la descripción del control se colocó que este se realizaría a **través** de la herramienta tecnológica, pero en las evidencias aportadas se observa que el control se está ejecutando de manera manual, por lo que se recomienda revisar la redacción de la descripción del control.

7. CONCLUSIONES

- En la verificación del cumplimiento normativo aplicable al proceso de atención al ciudadano, se encontró que la entidad da cumplimiento a la mayoría de estas y se identificaron oportunidades de mejora para aplicar en aspectos como: i) política de atención al ciudadano y ii) presentación del informe de registro público organizado de peticiones.
- En cuanto al componente de servicio al ciudadano – relación entidad- ciudadano, se observa que en general es un sistema robusto, con oportunidad de mejora en la categoría 1- Caracterización de usuarios y en la categoría 9. Gestión de PQRS.
- En la medición del indicador 8- Satisfacción ciudadana, se identificaron algunos aspectos para los cuales se recomienda generar acciones de mejora que, permitan obtener mejores resultados en la medición, que contribuyan al fortalecimiento del servicio al ciudadano.
- En la ejecución del plan de acción se evidencia que, el área de atención al ciudadano cumple con las actividades y los objetivos del indicador planteados.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

- Como resultado del análisis del riesgo se observa que, para el periodo auditado el control ha sido eficaz, evitando la materialización del riesgo, ya que el área de atención al ciudadano no reporta que se hayan presentado decisiones judiciales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.
- En las actas de comité institucional de gestión y desempeño Nros. 5, 10 y 16 del año en curso, aportadas por el área de atención al ciudadano, no se halló evidencia del reporte presentado por el área de atención al ciudadano, sobre los resultados obtenidos, producto de la ejecución de las acciones de control del riesgo definidas en el mapa de riesgos para evitar su materialización.

Respecto a esta conclusión, el auditado, mediante correo de fecha 30 de noviembre de 2023, solicita retirar la anotación, argumentando que *“los riesgos se analizan de forma global en el proceso de direccionamiento estratégico”*; sin embargo, revisadas nuevamente las actas de la referencia, se evidencia que los riesgos asociados al proceso de atención al ciudadano no fueron objeto de revisión específica, así como que, tampoco existe un informe sobre las acciones de control que se siguen por parte del líder del proceso sobre los mismos, por lo que esta auditoria mantiene la conclusión sobre la necesidad de realizar un informe específico sobre las acciones de control que se adelantan en el proceso, para evitar la materialización del riesgo asociado a posibles afectaciones económicas, reputacionales y legales por decisiones judiciales que se puedan iniciar, por el incumplimiento de la atención oportuna de las PQRS.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda incluir en el informe de registro público organizado de peticiones, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, cuando aplique, de conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.
- Se recomienda actualizar el manual de protección de datos personales, el protocolo de atención y servicio al ciudadano y el Registro Nacional de Bases de Datos -RNBD, tomando en cuenta los cambios presentados en la estructura orgánica de la entidad, la implementación del WhatsApp como mecanismo de servicio al ciudadano y la implementación de nuevos sistemas de información.
- Se recomienda incluir en el procedimiento de PQRS, los lineamientos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: 1) El reconocimiento de un derecho fundamental, 2) Peticiones presentadas por menores de edad y 3) Peticiones presentadas por periodistas; así mismo, incluir el manejo que se debe dar, en caso de que se presente desistimiento tácito de una petición.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-23
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2023

- Se recomienda estructurar el formulario de PQRSD, siguiendo los lineamientos establecidos en el anexo 2 de la resolución 1519 de 2020 y en cumplimiento del numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 del 2015.
- En el tratamiento del riesgo, se recomienda generar acciones de mejora en el diseño y atributos del control, tomando en cuenta las observaciones dejadas para cada acción definida en el mapa de riesgos y aplicando lo referido en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas DAFP -versión 4 Oct.2018, si así lo consideran pertinente.
- Se recomienda revisar y analizar la ficha técnica de la encuesta de medición de satisfacción del ciudadano, tomando en cuenta los hallazgos encontrados y ajustarla, de manera que se obtengan mejores resultados, que sirvan como insumo para mejorar la atención al ciudadano.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

El proceso de atención al ciudadano no cuenta con plan de mejoramiento vigente de la auditoría realizada en la vigencia 2022.

9. ANEXOS

- Anexo 1. Preguntas frecuentes en análisis
- Anexo 2. Evidencia ejecución acción 3 -plan de acción
- Anexo 3. Evidencia ejecución acción 4 -plan de acción

Elaborado por: Rocio Porras Niño – Profesional Universitario OCI
 Revisado por: Alberto Castiblanco Bedoya – Jefe Oficina de Control Interno