174.

| INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA | | |
|---|---|---|
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| PROCEDIMIENTO EVALUACION Y SEGUIMIENTO | | |
| INFORME DE AUDITORIA | | |
| **Responsable del proceso: GRUPO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL** | | |
| **Proceso a auditar en:** | Oficinas Nacionales __X__ Seccional ___ Oficina Local ___ Otros _____ | |
| **Tipo de Informe:** | Preliminar __ Definitivo X | **Fecha:** 07 de noviembre al 07 de diciembre de 2018 |

## INTRODUCCIÓN

En concordancia con el Programa Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2018, se adelantó la verificación al proceso "ATENCIÓN AL CIUDADANO" desarrollado por el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y en el presente informe, se relacionan las debilidades encontradas y las recomendaciones respectivas, con el fin de que se emprendan las acciones que permitan superar estas y se propicien procesos de mejoramiento continuo.

## OBJETIVO

A través de la actividad independiente de aseguramiento y asesoría, verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, procesos, procedimientos, políticas e implementación de controles, en el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para efectos de informar a la Gerencia General, los resultados de esta actividad.

## ALCANCE

Se verificó el proceso de apoyo "ATENCIÓN AL CIUDADANO", adelantado por el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, correspondiente a la vigencia 2017 y hasta la fecha.

## DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

En la realización de la auditoría, se tuvieron en cuenta las normas internacionales de auditoría, para lo cual se realizó muestreo de auditoría, para obtener evidencias suficientes, mediante la utilización de diferentes métodos de selección y la aplicación de técnicas, tales como: comparación, indagación, conciliación, comprobación, verificación e inspección física, que permitieron obtener y evaluar la evidencia de auditoría, proporcionando una base razonable para la determinación de las debilidades encontradas.



El campo es de todos Minagricultura

A continuación, se relacionan los procesos auditados, acompañados de las observaciones y recomendaciones generadas producto del análisis realizado:

## 1. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
## 1.1 SUBPROCESO: RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA Y SEGUIMIENTO DE PQR

El Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental tiene a cargo la coordinación y asesoramiento sobre el trámite oportuno y las respuestas a las peticiones que formulan los ciudadanos en cumplimiento de la misión institucional, a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana.

En virtud de lo anterior, se verificó el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* y el procedimiento documentado por parte de la Dependencia, para efectos de analizar el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos.

Para la verificación del proceso de "ATENCIÓN AL CIUDADANO", se tomó una muestra representativa del universo de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, presentados en el Instituto, durante la vigencia 2017 y lo corrido del 2018; dicha base de datos fue suministrada por el área, a través de memorando SISAD No. 20183134735 del 22 de noviembre de 2018.

Según los datos suministrados, durante la vigencia 2017, fueron recepcionadas un total de 5195 peticiones, a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el Instituto; para lo cual, se tomó una muestra representativa, teniendo en cuenta el siguiente criterio de selección:

Inicialmente se filtró de la base de datos suministrada, el total de registros en los cuales no fueron ingresados los datos del número de radicación y posteriormente, se realizó un muestreo teniendo en cuenta los primeros diez (10) registros, por cada tipo de petición presentada. (Ver archivo)

SELECCION DE MUESTRAS.xlsx

Producto de la verificación, se identificaron las siguientes situaciones sobre las cuales se requiere el cumplimiento de las normas vigentes y establecimiento de puntos de control, para garantizar una eficiente gestión:

***Observación 1: Los expedientes donde reposa la trazabilidad de las peticiones, quejas y reclamos, no se encuentran foliados e identificados, de conformidad a lo señalado en la política de gestión documental, adoptada por la Entidad.***

***Área responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental***



El campo es de todos Minagricultura

175.

**Recomendación:**

1. Dar aplicación a la política de gestión documental adoptada por el Instituto DIR-PLA-POL-001, identificando cada expediente conforme a los rótulos de descripción; así mismo, se debe incluir en cada carpeta, la respectiva hoja de control o lista de chequeo, incluyendo el número de foliación de cada documento perteneciente al proceso.

***Observación 2: Se evidenció incumplimiento del paso No. 6 del procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en razón a que se envió de manera extemporánea o en algunos casos, no se observó trazabilidad en el requerimiento, respecto al mensaje de alerta que se debe enviar al funcionario competente para dar respuesta a la solicitud, lo que originó el incumplimiento de los términos de ley.***

***Área responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental***

**Recomendaciones:**

1. Acatar lo establecido en el procedimiento ACIU-PQR-P-002 Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, dando cumplimiento a los términos definidos para cada una de sus actividades, entre estas, la concerniente al Correo recordatorio de cumplimiento.

2. Socializar entre los funcionarios y contratistas de la dependencia, la importancia de contestar las PQRS a los ciudadanos, en los tiempos definidos por la ley y en la gravedad de su incumplimiento.

***Observación 3: Verificado el expediente relacionado con las peticiones de información del mes de marzo de 2017, no se observó la totalidad de documentación correspondiente a la respuesta de las peticiones, generándose el incumplimiento al paso No. 6 del procedimiento ACIU-PQR-P-002.***

***Área responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental***

Esta debilidad se evidenció en los siguientes registros:

Petición de información D7396 del 29 de marzo de 2017

Petición de información de Guillermo León Valderrama del 29 de marzo de 2017

**Recomendación:**

1. Incluir en el expediente de cada tipo de petición, los soportes sobre la trazabilidad de los requerimientos realizados por los usuarios, anexando la respectiva respuesta, de conformidad a lo señalado en el paso No. 6 del procedimiento ACIU-PQR-P-002 y descargando a su vez, la información de la base de datos.

***Observación 4: Se evidenció el incumplimiento del paso No. 1, del procedimiento ACIU-PQR-P-002, teniendo en cuenta que no se observó soporte de la apertura de los buzones a partir del mes de junio de 2017.***

***Área responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental***

**Recomendación:**

1. Revisar los buzones de atención al ciudadano 1 o 2 veces por semana en compañía de un testigo, dando aplicación a lo señalado en el procedimiento ACIU-PQR-P-002.

***Observación 5: A la fecha de realización de la auditoria interna, no se encontró publicado el informe del tercer trimestre, relacionado con el Informe P, Q, R, S.***

***Área responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental***

**Recomendación:**

1. Dar cumplimiento al artículo 31 de la Resolución No. 00017444 del 29 de noviembre de 2016, *"por la cual se regula el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y demás actuaciones que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA"*, elaborando y publicando en la página web de la Entidad, el informe trimestral correspondiente, respecto de la gestión y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, entre otras.

***Observación 6: Se evidenció que no se utiliza la Forma 4-551, para efectos de dar respuesta a algunas quejas o denuncias anónimas, incumpliendo lo señalado en el procedimiento ACIU-PQR-P-002.***

***Área responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental***

**Recomendación:**

1. Diligenciar la Forma 4-551, para efectos de dar respuesta a las quejas o denuncias anónimas, incluyendo el respectivo documento en el expediente del tipo de petición presentado, dando cumplimiento a la parte aclaratoria del procedimiento ACIU-PQR-P-002.

***Observación 7: Se evidenció en desarrollo de la auditoría, que hay casos en que el chat del Instituto no está siendo respondido en los tiempos adecuados, en razón a que un usuario realizó una solicitud de información y no se le brindó solución prontamente, lo que conllevó al retiro del usuario del aplicativo; esto finalmente redunda en un inoportuno servicio, en el incumplimiento al proceso "Atención al Ciudadano" y en la afectación de la imagen de la Entidad.***

***Área Responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.***



SC5512-1 SA-CER523437
El campo es de todos Minagricultura

**Recomendaciones:**

1. Prestar una debida gestión al chat de la entidad, en los tiempos que se encuentran definidos para la atención al público, velando por brindar una acertada y eficaz respuesta a las inquietudes presentadas por los ciudadanos.

2. Establecer puntos de control, que permitan que más de una persona esté al frente del chat, garantizando que las peticiones de información presentadas, no se queden sin ser respondidas.

***Observación 8: Se evidenció incumplimiento al procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en razón a que no hay soportes del estado de la gestión realizada y de la respuesta ofrecida, para algunas solicitudes de información enviadas vía email.***

***Área Responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.***

Esta debilidad se evidenció en algunas peticiones, entre las cuales podemos mencionar:

- Solicitud de Cesar Pizano (pizanogc@gmail.com) de fecha 17 de enero de 2014
- Solicitud de Luis Velásquez (nachovelasquez2013@gmail.com) de fecha 31 de mayo de 2017
- Solicitud de Smar Alzate Ramírez (smar.7@hotmail.com) de fecha 21 de abril de 2017
- Solicitud de Juan Álvaro Picón (piconcontreras@hotmail.com) de fecha 24 de marzo de 2017
- Solicitud de Secretaría de Planeación de Lebrija, Santander (secretariadeplaneacion@lebrija-santander.gov.co) de fecha 26 de enero de 2017.

**Recomendaciones:**

1. Llevar una adecuada administración de los soportes que se generan en la oficina, producto de las PQRS que son recibidas y de las respuestas a las mismas.

2. Mantener actualizado el repositorio de la oficina (Base de Datos PQRS) por cada vigencia, que sirva como insumo para generar sus propias estadísticas y como soporte de la gestión efectuada por la dependencia.

***Observación 9: Se evidenció incumplimiento al procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en razón a que algunas solicitudes de información enviadas vía email, son respondidas de manera extemporánea.***

***Área Responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.***

Esta debilidad se evidenció en algunas peticiones, entre las cuales podemos mencionar:

- Solicitud de Fabio Cardona (fabiocardona44@yahoo.com) de fecha 10 de enero de 2017
- Solicitud de María Victoria Mosquera (Vicky.mosquera@hotmail.com) de fecha 30 de enero de 2017.



El campo es de todos Minagricultura

- Solicitud de José Pereira Giraldo (moiso1935@gmail.com) de fecha 08 de febrero de 2018.
- Solicitud de Alba Camargo Bautista (alvaro-amaya1989@hotmail.com) de fecha 13 de marzo de 2017
- Solicitud de Felipe Gallego (felipegv24@gmail.com) de fecha 02 de enero de 2018.

**Recomendaciones:**

1. Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta que han sido definidos, de acuerdo al tipo de PQRS recibida, de conformidad a lo señalado en la Ley 1755 de 2015.

2. Realizar campañas entre los funcionarios y contratistas del Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, encaminadas a fortalecer su gestión y en brindar una eficaz atención al ciudadano.

***Observación 10: Se evidenció discrepancias entre las fechas de recibo de las PQRS, que se relacionan en la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con las fechas presentes en los soportes de las muestras; igualmente el archivo suministrado, en algunos casos no relaciona respuesta ofrecida, mientras que en los soportes allegados está presente.***

***Área Responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.***

**Recomendaciones:**

1. Establecer un punto de control que permita registrar, de manera ordenada y en lo posible automática, las PQRS que son recibidas en la entidad, garantizando una coherencia e igualdad, en los datos relacionados con la solicitud de la información.

2. Requerir el apoyo y la asesoría de la Oficina de Tecnologías de la Información, para evaluar un medio que permita automatizar este proceso.

***Observación 11: Se evidenció que el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, implementó un punto de control sobre las PQRS que ingresan vía email, asignándole de manera manual un número consecutivo; sin embargo, esta actualización no ha sido oficializada a través del procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR", el cual se encuentra vigente para la oficina.***

***Área Responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.***

**Recomendación:**

1. Solicitar apoyo a la Oficina de Tecnologías de la Información, relacionado con una forma de automatizar el proceso de las PQRS que se reciben vía email, permitiendo que sean gestionadas a través del aplicativo de gestión de la dependencia, en el cuál se les asigne de manera automática un consecutivo, que permita tener una trazabilidad de la solicitud; en su defecto, se recomienda oficializar a la mayor brevedad, las actualizaciones realizadas al procedimiento ACIU-PQR-P-002 Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQRS.



El campo es de todos Minagricultura

177.

***Observación 12: Se tuvo conocimiento en desarrollo de la auditoría, que algunas dependencias que tienen la obligación de ingresar al chat del Instituto, para brindar atención y responder las PQRS de los ciudadanos en el horario de 9 a 11 am, no lo están haciendo, por lo tanto incumplen con su deber y horario de atención del mismo.***

***Área Responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.***

**Recomendación**

1. Solicitar apoyo de las dependencias de la entidad, que sean competentes para el asunto, en relación con la reiteración a los encargados de las dependencias, de ingresar al chat en el horario establecido, procurando por una acertada y oportuna atención a los ciudadanos.

***Observación 13: Se pudo evidenciar, que el sistema de Quejas y Reclamos que posee la entidad en su página web, no tiene ninguna funcionalidad al ciudadano, para la consulta de sus PQRS, dando incumplimiento a los señalado en la circular externa 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.***

***Área Responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.***

**Recomendación:**

1. Requerir el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información, para la realización de los ajustes necesarios al aplicativo, el cual se encuentra disponible al ciudadano pero sin generar ningún producto; en su defecto, solicitar la inactivación del botón "Consultar", presente en el formulario del aplicativo.

***Observación 14: Se pudo evidenciar que el aplicativo de gestión de las PQRS (Sistema de Manejo de Mecanismos de Participación Ciudadana, Quejas y Reclamos), que dispone el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, no permite descargar las solicitudes que ingresan de los ciudadanos; tampoco accede a redireccionar las solicitudes a los funcionarios o dependencias competentes, teniendo que ser descargadas y enviadas las solicitudes a través de correo electrónico, generándose un trabajo adicional.***

***Área Responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.***

**Recomendación:**

1. Solicitar a la Oficina de Tecnologías de la Información, la actualización del aplicativo que tiene el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para la gestión de las PQRS, requiriendo que sea de mayor productividad, permitiendo generar estadísticas, realizar directamente el direccionamiento a la dependencia y/o funcionario competente para dar la respuesta, generar alertas automáticas de vencimiento de términos, entre otras funcionalidades.

***Observación 15: Se pudo advertir en el desarrollo de la auditoría, que el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, genera respuestas a través del chat, que son competencia de otras dependencias de la entidad, sin contar con el soporte técnico adecuado.***

***Área Responsable: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.***

**Recomendaciones:**

1. Reiterar a las dependencias de la entidad, su obligación de estar conectados al chat del instituto en el horario de 9 a 11 am, avalando con ello que se cuente con personal idóneo para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, respecto a su tipo.

2. En caso que por alguna causa, la respuesta al ciudadano deba ser dada por el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, solicitar a la dependencia encargada antes de su emisión, de acuerdo al tema, un soporte que justifique la contestación y que a su vez sirva como una salvaguarda.

| **Aprobado por:** | **Elaborado por:** | **Fecha de Aprobación:** |
|---|---|---|
| Juan Fernando Palacio Ortiz<br><br>**Jefe Oficina Control Interno** | Jorge Armando Marimón Acosta<br><br>Daniel Ricardo González Cuadros<br><br>Este informe no contiene esta firma, teniendo en cuenta que el contratista laboró en el Instituto hasta el 28 de diciembre de 2018, dejando proyectado el informe preliminar.<br><br>**Profesionales OCI** | 18 de diciembre de 2018 |
| | | FORMA 4-935 |



El campo es de todos
Minagricultura