

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA		
OFICINA DE CONTROL INTERNO		
PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		
INFORME DE AUDITORIA		
RESPONSABLE DEL PROCESO: GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
PROCESO A AUDITAR EN:	Oficinas Nacionales <u> X </u> Seccional <u> </u> Oficina Local <u> </u> Otros <u> </u>	
TIPO DE INFORME:	Preliminar <u> </u> Definitivo <u> X </u>	Fecha: Del 19 de abril al 31 de mayo de 2021

OBJETIVO

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

ALCANCE

Verificar el cumplimiento del procedimiento “Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR (ACIU-PQR-P-002)” y la “Política Institucional de Servicio al Ciudadano y de los Mecanismos de Participación Ciudadana (ACIU-PSC-POL-001)”; gestionados por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante la vigencia 2020.

LIMITACIONES AL ALCANCE

Durante la auditoría interna practicada al procedimiento “Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR (ACIU-PQR-P-002)” y la “Política Institucional de Servicio al Ciudadano y de los Mecanismos de Participación Ciudadana (ACIU-PSC-POL-001)”, no se presentaron limitaciones que comprometieran el alcance establecido, el acceso a los registros y la ejecución del procedimiento aplicado para la realización de la auditoría.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

En la realización de la auditoría, se tuvieron en cuenta diferentes técnicas de auditoría, con el fin de obtener evidencias suficientes, tales como: indagación, comprobación y verificación, que permitieron obtener y evaluar la evidencia de auditoria, proporcionando una base razonable para la determinación de las debilidades encontradas.

En atención a los documentos "Mejores prácticas frente al rol de las oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, en tiempo de crisis", emitido por la Función Pública, en el cual se indica que el ejercicio de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno de las Entidades Públicas debe seguir operando de manera eficaz, aún en presencia de condiciones excepcionales, como el período de aislamiento decretado por el Gobierno Nacional y recomienda el establecimiento de esquemas de auditoría remota, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), soportadas en la tecnología, las conexiones, el acceso a la información y a las bases de datos institucionales; esta auditoría se realizó de manera remota, a través de medios como el correo electrónico y la aplicación Microsoft Teams.

En relación con el procedimiento y política objeto de auditoría y de acuerdo con la información brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se aplicó la herramienta de muestreo técnico estadístico que provee la Contraloría General de la República y que está incluida en la caja de herramientas que proporciona el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De un universo de 18.005 PQRSD recibidas en el Instituto para la vigencia 2020, se tomaron como referencia 20 registros de forma aleatoria de acuerdo con el siguiente cálculo estadístico:

Tabla No.1- Soporte de 20 muestras de una población de 18005 registros.



CÁLCULO DE LA MUESTRA

AUDITORIA:
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
Sujeto ó Punto de Control:	PQRS
Cálculo de la muestra para:	AUDITORIA ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS
Período Evaluado:	Vigencia 2020
Preparado por:	
Fecha:	19-abr-21
Revisado por:	
Fecha:	

INGRESO DE PARÁMETROS

Tamaño de la Población (N)	18.005
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	92%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula

Muestra Óptima

20

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
E= Error de muestreo (precisión)
N= Tamaño de la Población
P= Proporción estimada
Q= 1-P

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

De acuerdo al resultado del muestreo técnico los siguientes registros fueron los seleccionados:

	No. solicitud	Medio y tipo de recepción
1	2201100036	Buzón - Queja
2	17201100164	Buzón - Reclamo
3	13201101621	Correo electrónico - Reclamo
4	43201100166	Ventanilla Única de Correspondencia - Denuncia
5	35201101140	Ventanilla Única de Correspondencia - Denuncia
6	20201107325	Ventanilla Única de Correspondencia - Reclamo
7	20201117488	Ventanilla Única de Correspondencia - Denuncia
8	20201102991	Ventanilla Única de Correspondencia - Reclamo
9	20201115087	Ventanilla Única de Correspondencia - Queja
10	20201126650	Ventanilla Única de Correspondencia - Queja
11	43201100270	Ventanilla Única de Correspondencia - Denuncia
12	36201100651	Telefónico - Queja
13	41201100162	Ventanilla Única de Correspondencia - Denuncia
14	2201101096	Ventanilla Única de Correspondencia - Queja

15	31201101375	Ventanilla Única de Correspondencia - Queja
16	773	Correo electrónico - Denuncia
17	20201129937	Ventanilla Única de Correspondencia - Reclamo
18	355	Correo electrónico - Queja
19	D11508	Aplicativo - Denuncia
20	20201131822	Ventanilla Única de Correspondencia - Queja

Después de analizar en detalle las PQRSD del listado anterior, se decidió solicitar 3 muestras para la revisión del procedimiento y formas aplicables, los cuales se detallan a continuación:

- 2 registros para revisión apertura de buzón (forma 4-631 y 4-932)
- 3 muestras de registro de peticiones, quejas y reclamos verbales. Telefónico o personal (forma 4-574)
- 3 muestras de quejas y denuncias Anónimas (formas 4551 –4552)
- 3 correos de seguimiento de tiempos para vencimiento de términos PQRSD.
- 4 reportes de forma 4-019 gerencias seccionales por trimestre.
- 3 copias o SISAD en donde se haya reasignado un PQRSD.

Analizadas las muestras anteriores y los diferentes documentos generados en desarrollo del procedimiento auditado se generaron las siguientes observaciones, las cuales se acompañan de sus respectivas recomendaciones, así:

Observación 1: Incumplimiento del Procedimiento ACIU-PQR-P002 “RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRs” tarea 1, teniendo en cuenta que en algunos casos no se observó soporte de la apertura de los buzones dos veces por mes. Esta observación se evidenció en la seccional Boyacá.
Área Responsable: Grupo Atención al Ciudadano y Gerencia Seccional Boyacá

Recomendación:

1. Revisar los buzones de atención al ciudadano dos veces por mes en compañía de un testigo, dando cumplimiento a los términos descritos en el procedimiento “ACIU-PQR-P002”.
2. Aunque esta debilidad se encontró en la Gerencia seccional Boyacá, es necesario realizar una acción preventiva y/o correctiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.

Observación 2: Incumplimiento del Procedimiento ACIU-PQR-P002 “RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRs” Numeral 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO – “Para que los ciudadanos hagan uso de los buzones, se deberán mantener a mano copias de la forma 4-932 Registro de Peticiones Recibidas a través Del Buzón”. Lo anterior teniendo en cuenta que se evidenció en la seccional Casanare la utilización de la forma 4-574 y no de la forma 4-932.
Área Responsable: Grupo Atención al Ciudadano y Gerencia Seccional Casanare

Recomendación:

1. Aplicar las formas señaladas en el procedimiento de acuerdo a las tareas establecidas por el mismo.
2. Aunque esta debilidad se encontró en la Gerencia seccional Casanare, es necesario realizar una acción preventiva y/o correctiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.

Observación 3: Debilidades en la aplicación de la forma 4-019, por cuanto se evidenció la eliminación o modificación en el orden de las columnas del formato y/o cambios de títulos de las mismas, por parte de algunas seccionales cuando se envían al grupo de atención al ciudadano, lo que puede generar la variación de las fórmulas establecidas para en el formato, ocasionando diferencias en los datos. Se evidenció en los informes trimestrales de las seccionales Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena.

Área Responsable: Grupo Atención al Ciudadano y Gerencias Seccionales Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena

Recomendaciones:

1. Realizar revisión constante de la correcta aplicación de las formas establecidas y establecer puntos de control en desarrollo de esta revisión.
2. Hacer uso de las formas como se encuentran documentadas en el aplicativo Diamante y no modificarlas.
3. Aunque esta debilidad se encontró en la Gerencia seccional Amazonas, Caldas, Quindío y Magdalena, es necesario realizar una acción preventiva y/o correctiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.

Observación 4: Incumplimiento a 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, art. 14 – Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones; Decreto Legislativo No. 491 de 2020 “por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades pública (...)”, así como el Procedimiento ACIU-PQR-P002 “RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS” tarea 5, en razón a que en algunas solicitudes no se está cumpliendo con los términos establecidos por la Ley para dar respuesta a las PQRS.

En conclusión, como consecuencia de las debilidades identificadas en la observación, se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se revise y analice si hay lugar a iniciar investigaciones disciplinarias.

Área Responsable: Grupo Atención al Ciudadano y Gerencias Seccionales Casanare, Boyacá, Antioquia, Vichada, Quindío, Subgerencia de Protección Vegetal, Subgerencia de Protección Animal.

Esta debilidad se evidenció, en los siguientes registros de la muestra:

Seccional Casanare: 2201100036

Seccional Boyacá: 17201100164

Seccional Antioquia: 13201101621

Seccional Vichada: 43201100166

Seccional Quindío: 35201101140

Subgerencia Protección Vegetal: 20201107325, 20201117488.

Subgerencia Protección Animal: 20201102991, 20201115087, 20201126650.

Adicionalmente, es importante mencionar que este incumplimiento se evidenció en los dos informes semestrales de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, de la vigencia 2020 realizado por esta oficina, en donde se presentaron los siguientes porcentajes de respuestas extemporáneas.

1 semestre 2020	12% correspondiente a 626 pqrsl respondidas fuera de término.
2 semestre 2020	4% correspondiente a 542 pqrsl respondidas fuera de término

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano vigencia 2020.

Y los siguientes porcentajes en pqrsl pendientes de respuesta:

1 semestre 2020	13% correspondiente a 728 pqrsl pendientes de respuesta al corte del primer semestre de la vigencia 2020 3% correspondiente a 142 pqrsl sin atender al corte del primer semestre de la vigencia 2020. (en término)
2 semestre 2020	10% correspondiente a 1.233 pqrsl pendientes de respuesta al corte del segundo semestre de la vigencia 2020 2% correspondiente a 223 pqrsl sin atender al corte del segundo semestre de la vigencia 2020. (en término)

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano vigencia 2020.

En desarrollo de la auditoría se evidenció de acuerdo a los soportes presentados por el Grupo, que se tramitaron algunas de estas pqrsl pendientes de respuesta de manera extemporánea en la vigencia 2021.

Recomendaciones:

1. Se debe fortalecer el seguimiento y control de las PQRSD con el fin de dar respuesta de manera oportuna y que las áreas o dependencias implicadas en las respuestas extemporáneas tomen las medidas pertinentes y necesarias para que no se vuelva a presentar lo evidenciado en la auditoría.
2. Afianzar el compromiso de todos los servidores a través de ejercicios de socialización de la normatividad relacionada con las PQRS, con el fin de obtener control efectivo en la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos.
3. Aunque esta debilidad se encontró en las Gerencias seccionales y Subgerencias mencionadas anteriormente, es necesario realizar una acción preventiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.

Observación 5: Incumplimiento del Procedimiento ACIU-PQR-P002 “RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS” tarea 6, en razón a que se evidenció en algunos casos que se remitió de manera extemporánea el mensaje de alerta que debe enviar como control al funcionario competente, tres días antes de su vencimiento para dar la respuesta a la solicitud, lo que demuestra un control ineficiente por el responsable de ejercerlo.
Área Responsable: Grupo Atención al Ciudadano y Gerencias Seccionales Meta y Casanare.

Este incumplimiento se evidenció en:
 Seccional Meta: Correo del 5/02/2020 para vencimiento del 06/02/2020.
 Seccional Casanare: Correo del 27/10/2020 para vencimiento del 27/10/2020

Recomendación:

1. Realizar seguimiento estricto a las peticiones próximas a vencer, como lo establece la tarea en mención, que indica: a. Verificar diariamente las respuestas emitidas a las peticiones e imprimir una copia para descargar de la base de datos; b. Si la petición está a tres días de vencerse según el termino establecido en el reglamento interno y no hay

- respuesta, enviar un mensaje de alerta al funcionario competente para prevenir el incumplimiento de los términos de ley.
2. Aunque esta debilidad se encontró en las Gerencias seccionales de Meta y Casanare, es necesario realizar una acción preventiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.

Observación 6: Incumplimiento al procedimiento “Recepción, direccionamiento, respuesta, seguimientos PQRS” ACIU-PQR-P002, en la tarea No. 7, que establece revisar la información actualizada en la base de datos Forma 4-019 “Registro, seguimiento y control de peticiones” con la información de las respuestas enviadas por los responsables. En razón a que algunos de los datos de los informes trimestrales (muestra) no concuerdan con la información registrada en la forma 4-019 consolidada. Adicionalmente después de validar los soportes de los 20 registros de la muestra solicitada, se evidenció en varias peticiones la no inclusión de la información relacionada con las respuestas presentadas. Área Responsable: Grupo Atención al Ciudadano

Recomendación:

1. Establecer puntos de control en desarrollo de la revisión de la información reportada trimestralmente por las diferentes áreas y seccionales de la Entidad, para garantizar que los datos suministrados concuerden con los registrados en la base de datos consolidada.

Observación 7: Incumplimiento al procedimiento “Recepción, direccionamiento, respuesta, seguimientos PQRS” ACIU-PQR-P002, en la tarea No. 8, en razón a que se evidenció que en algunas seccionales la presentación de los informes trimestrales fueron posteriores a los 5 días del mes siguiente al vencimiento de cada trimestre. Área Responsable: Gerencias Seccionales Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena

Este incumplimiento se reflejó en el envío de los informes trimestrales de las siguientes seccionales:

Amazonas: Correo 17/07/20 presentación informe segundo trimestre vigencia 2020.

Caldas: Correo 14/01/21 presentación informe cuarto trimestre vigencia 2020.

Magdalena: Correo 14/10/20 presentación informe tercer trimestre vigencia 2020.

Quindío: Correo 13/04/20 presentación informe primer trimestre vigencia 2020.

Recomendación:

1. Presentar los informes señalados en el procedimiento de acuerdo a los términos establecidos en el mismo.
2. Aunque esta debilidad se encontró en las Gerencias seccionales de Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena, es necesario realizar una acción preventiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.

Observación 8: Incumplimiento del Procedimiento ACIU-PQR-P002 “RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS” tarea 11, “Analizar la información y remitir a la Gerencia General, a las Oficinas de Control Interno y Asesora de Planeación y al Grupo de Procesos Disciplinarios. Haciendo especial énfasis en aquellas peticiones que son de carácter reiterativo y que a criterio del proceso requieran de una intervención de alto nivel”, por cuanto se evidenció la no presentación del informe que se debe enviar a la Gerencia General para la toma de decisiones gerenciales y disciplinarias. Área Responsable: Subgerencia Administrativa y Financiera.

Recomendación:

1. Elaborar y entregar oportunamente el informe requerido en el procedimiento para la toma de decisiones gerenciales y disciplinarias, con el fin de promover el mejoramiento continuo al identificar elementos que impiden alcanzar el objetivo del proceso.
2. Tomar por parte de la Alta Gerencia las medidas necesarias que propendan por el cumplimiento de las normas que regulan la materia y la mejorara del proceso.

Observación 9: Se evidencia desactualización del procedimiento “Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR (ACIU-PQR-P-002)”, toda vez que en el Numeral 2. Descripción del Procedimiento, en la columna Responsable se encuentra “funcionario y/o contratista del Grupo Atención al Ciudadano y Gestión Documental” y dicho grupo fue escindido mediante Resolución 070406 del 24/06/20 en dos grupos; de otra parte, no se tiene definido tiempos de realización o entrega en diferentes tareas.
Área Responsable: Grupo Atención al Ciudadano

Recomendación:

1. Revisar y mantener actualizado integralmente el procedimiento, teniendo en cuenta que su documentación en el sistema Diamante, se constituye en el Acto Administrativo mediante el cual se adoptan y establecen como documento oficial de la entidad, haciendo las tareas y responsabilidades, de obligatorio cumplimiento.

Observación 10: Desactualización de la “Política Institucional de Servicio al Ciudadano y de los Mecanismos de Participación Ciudadana (ACIU-PSC-POL-001)” versión 1, en razón a que no se ha ajustado a la normatividad vigente (ejemplo normatividad no tenida en cuenta: Decreto 491 de marzo de 2020, Decreto Ley 2106 de 2019, Ley 2052 de 2020, entre otros). Adicionalmente la política presenta información y datos susceptibles de cambios quedando obsoletos.
Área Responsable: Grupo Atención al Ciudadano

Recomendación:

1. Revisar y mantener actualizada integralmente la política conforme a la normatividad vigente.
2. Evaluar la pertinencia de incluir en la política, información que es variable y que a través del tiempo queda obsoleta.

RIESGOS

Revisado el Mapa de Riesgos de la Entidad, se pudo determinar que dentro de los riesgos asociados al proceso Grupo de Atención al Ciudadano se encuentran los siguientes:

1. Corrupción: Manipular la gestión de las PQRSD ciudadanas para beneficio propio o de un tercero.
2. Sistema Gestión de Calidad: Incumplimiento en la implementación de la Política de Participación Ciudadana.
3. Sistema de Gestión de Calidad: PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender.

MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS

Como resultado de analizar los tres riesgos asociados a la política y procedimiento auditados, concluimos que se materializaron dos riesgos a saber:

Riesgo 2: “Incumplimiento en la implementación de la Política de Participación Ciudadana.”, teniendo en cuenta que desde el 15 de mayo de 2018 la misma no se ha actualizado respecto al marco normativo vigente y demás aspectos que influyen en las condiciones actuales y futuras que se puedan presentar; ejemplo de esto es la actual emergencia sanitaria, como lo evidenciado en la Observación No.10 del presente informe.

Las causas identificadas en el mapa de riesgos son:

- Desconocimiento de la normatividad.
- Falta de recursos humanos.
- Falta de recursos económicos para las actividades de la política.
- Falta de compromiso institucional.
- Fallas de programación y ejecución de actividades.

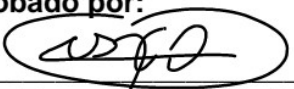
Riesgo 3: “PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender”, en razón a que se evidenció en la presente auditoria y en los informes de seguimiento realizados por la Oficina en la vigencia 2020, que se siguen presentando PQRSD con respuestas fuera de término, materializándose este riesgo. Como lo evidenciado en la Observación No. 4 del presente informe.

Las causas identificadas en el mapa de riesgos son:

- Ausencia de un sistema único que permita el seguimiento en tiempo real de las PQRSD que llegan a la entidad.
- Fallas de conectividad en las líneas de atención.
- Deficiencia en el suministro de insumos.
- Trámite inadecuado de PQRSD asignadas.
- Falta de compromiso de las dependencias competentes.
- Desconocimiento de la normatividad.
- Falta de personal idóneo.
- Falta de seguimiento y control a la gestión de las PQRSD.

Recomendaciones para minimizar riesgos:

1. Definir la viabilidad de iniciar procesos disciplinarios a las áreas que reiterativamente incumplen los términos para dar respuesta oportuna a los PQRSD, esta acción la debe articular el Grupo de Atención al Ciudadano con el Grupo de Procesos Disciplinarios.
2. A raíz del aislamiento decretado por el Gobierno, sigue siendo necesario fortalecer la estrategia de atención al ciudadano con mecanismos que permitan un mejor servicio para recepción de PQRS de forma telefónica y virtual.
3. El grupo de Atención al Ciudadano debe determinar la o las causas que permitieron la materialización del riesgo y tomar las medidas preventivas y/o correctivas a la mayor brevedad y adicionalmente fortalecer el monitoreo y seguimiento que cómo líder de proceso debe adelantar.

Aprobado por:  Juan Fernando Palacio Ortiz Jefe Oficina Control Interno	Elaborado por: Yolanda Arciniegas Pinzón Daniel Toro Castañeda Profesionales OCI Original firmado (Emergencia sanitaria – COVID 19)	Fecha de Aprobación: 23 de julio de 2021

FORMA 4-935 Versión 2