



Personería de Itagüí

Hechos para tus derechos.

1600 20 19 1 2 4 9

Itagüí, 17 MAY 2019

Doctor
JUAN ESTEBAN LONDOÑO TOVAR
Personero Municipal Encargado
Personería Municipal
Itagüí

ASUNTO: Informe Definitivo Auditoria al Proceso Atención al Ciudadano.

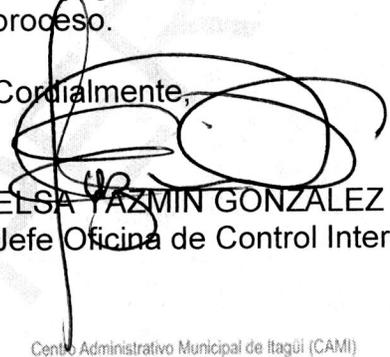
Cordial saludo,

De manera atenta, en cumplimiento de las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y al Plan Anual de Auditorias de la entidad me permito remitir informe definitivo de la Auditoria al proceso Atención al Ciudadano, para el análisis en Comité de Coordinación de Control Interno y suscripción del Plan de Mejoramiento.

Se aclara que se tuvo en cuenta lo expuesto por el Secretario General como líder del proceso en respuesta Radicado: 20191208 fusionándose las no conformidades 1 - 2 relacionadas con registro de asesorías generales y duplicidad de atenciones y en su lugar como consecuencia de ello se registra la no conformidad No. 1 presente; igualmente se eliminó la acción No. 5. Relacionada con actas de verificación y análisis de encuestas de satisfacción.

El informe deberá ser subido a la página web de la entidad y de conformidad con el decreto 383 de 2019, se remite al Representante Legal de la Entidad, copia a los integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno y al responsable del proceso.

Cordialmente,


ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



SC - CER427866



PROCESO AUDITADO:

Atención al Ciudadano

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS

FECHA DE LA AUDITORIA

PAC – 01 Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

26 DE ABRIL A 9 DE MAYO DE 2019

AUDITOR LIDER

EQUIPO AUDITOR

ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA

KATHERINE LÓPEZ – APOYO

AUDITADO:

VICTOR HUGO PEREZ ECHEVERRY

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de los requisitos del proceso en su ejecución, la aplicación de los controles que garantizan razonablemente el cumplimiento del objetivo propuesto.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Comprende la aplicación del proceso, (Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones de la comunidad y termina con la medición de la percepción de los ciudadanos frente a la prestación de los servicios. Período del 01/01/2019 al 30/04/2019.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

(Leyes, Normas, ISO 9001, GP 1000., MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, Procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

En cumplimiento al Programa de Auditoria elaborado y aprobado para la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno lleva a cabo Auditoria al proceso de Atención al Ciudadano por medio de la cual se evalúa el servicio que presta la Entidad y grupos de valor (servidores públicos, contratistas, ciudadanos), cuyo objetivo principal es la verificación del cumplimiento de requisitos legales, de los procedimientos al interior de la Personería Municipal.

Esta evaluación se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano, dispuestos por la Personería Municipal (escrito, presencial, telefónico y virtual), en el periodo 01/01/2019 al 30/04/2019.

La metodología planteada para la auditoría permitió analizar y evaluar el nivel de comunicación que se tiene establecida en el área de Atención al Ciudadano.

Se utilizó la observación descriptiva como primera herramienta para evidenciar y examinar la información generada en la Entidad.

La entrevista se utilizó para indagar sobre los procesos desarrollados por las personas encargadas, para el buen manejo de los canales de comunicación enfocados a mejorar el servicio en el área de Atención al Ciudadano y la prestación del servicio.



CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIONES REALIZADAS

- Escrito: Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- Por correo certificado: 39 solicitudes
- Correo simple 5 solicitudes
- Presencial: 290 peticiones presentadas personalmente
- Correo electrónico: 30
- Web a través de vía web 18 solicitudes.
- Redes Sociales: Verificado el sistema PQRSD de la Entidad para el período analizado 01/01/2019 al 30/04/2019, no se presentaron solicitudes.
- Telefónica. 9 solicitudes, en el periodo evaluado.
- Presencial. 4.725 A través de solicitudes realizadas de manera personal se ingresaron al sistema asesorías de temas relacionados con

Asesoría en Salud	750
Asesoría General	685
Acciones de tutela	668
Incidentes de desacato	323
Ley de victimas	297
Familia,	239
Derecho Laboral	175
Derecho Civil	160
Interdicción	88
Derecho Comercial	78
Pensiones	66
Otras atenciones	1.196

Se observó que el sistema duplica por “error” desconocimiento de la operatividad del sistema de las personas que registran las atenciones:

Se pudo evidenciar que continúan duplicándose las atenciones, por ejemplo:

19021177701561	2019-02-11 14:30:45	Asesoría Ley de víctimas
19021177701562	2019-02-11 14:30:53	Asesoría Ley de víctimas
19021177701563	2019-02-11 14:31:18	Asesoría Ley de víctimas
19021277701602	2019-02-12 08:56:54	Asesoría General
19021277701603	2019-02-12 08:57:02	Asesoría General
19021277701610	2019-02-12 09:32:03	Asesoría General

Ingresos por buzón de sugerencia: se verificó en la carpeta de seguimiento que se presentaron cuatro (4), encontramos que el 75%, corresponden a felicitaciones y solo una de ellas es una sugerencia, aunque esta oficina considera que mas que sugerencia es una queja por no atención oportuna o falta de comunicación con el abogado.

Se observa un alto porcentaje en asesoría general, en el proceso de auditoría se realizó revisión y la tendencia es generalizada, y las Delegatura que mas incurrieron en esta inconsistencia fueron en su orden:

Delegatura de Derechos Colectivos y del ambiente
Delegatura de Derechos Humanos
Delegatura vigilancia administrativa y
Delegatura penal y Familia

Empleado o contratista	Asesorías generales	Atenciones totales	porcentaje	Delegatura
JUAN ESTEBAN LONDOÑO TOVAR	47	47	100%	Derechos Colectivos
PIUZMENY GOMEZ DAZA	57	73	78%	Derechos Humanos
JUAN DAVID ROMAN ZAPATA	41	63	65%	Derechos Humanos
JHON JAIRO CHICA SALGADO	25	44	57%	Vigilancia Administrativa
ISABEL CRISTINA OTALVARO	21	39	54%	Penal y familia
GILDARDO PAREJA ACEVEDO	110	221	50%	Atención al ciudadano
DEGO DE LOS RIOS JARAMILLO	40	83	48%	Derechos Humanos

RODOLFO ALEXANDER MIRA PEREZ	34	146	23%	Atención al Ciudadano
MARTHA LUCIA ESCOBAR	18	77	23%	Vigilancia Administrativa
DIANA MEJIA	2	10	20%	Derechos Humanos
ELKIN LONDOÑO	4	24	17%	Vigilancia Administrativa
MIGUEL CASTRILLON	19	186	10%	Derechos Humanos

PLAN DE MEJORAMIENTO

Estado de los reportes de mejoramiento correspondientes **las vigencias anteriores:**

Atención al Ciudadano

ACCIONES	TOTAL	ABIERTAS	CERRADAS
PREVENTIVAS	0	0	0
CORRECTIVAS	0	0	0
OBSERVACIONES	0	0	0
MEJORA	6	3	3

Se cuenta con 3 servicios en línea:

<https://www.personeraiitagui.gov.co/personeria/tramites> línea y suscripción a boletines. Igualmente encontramos Transparencia y acceso a información pública <https://personeraiitagui.gov.co/transparencia> y un link que nos lleva directamente a la página de la Contraloría.

Certificado de Veedores [Ver Descripción](#) [Realizar Tramite](#)

Peticiones, Quejas y Reclamos [Ver Descripción](#) [Realizar Tramite](#)

Registro de Veedores

N°.	1.FORTALEZAS
1	<p>Se entiende por fortaleza los factores internos positivos, puntos cuales cualidades de la entidad, y que la posee de manera positiva frente a entidades del mismo rango. Las fortalezas encontradas en el proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud cordial y respetuosa de las personas que atienden a los usuarios,

	en las asesorías. Actitud proactiva del personal auditado en todos los puntos del procesos para con la Jefe de la Oficina de control interno como auditora encargada
2	✓ El horario de atención es amplio lo que garantiza mayor cobertura y garantiza atención a los usuarios hasta agotada la jornada laboral
3	✓ La disponibilidad y dedicación de la mayoría del personal a prestar un servicio eficiente

5

N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1	De conformidad con los argumentos entregados por el Secretario General líder del proceso de atención al ciudadano y una vez verificado con el ingeniero de sistemas la duplicidad de registro obedece a que los servidores públicos (empleados y contratistas) que realizan registro de usuarios, generan la inconsistencia al regresar a la consulta desde la flecha del navegador, evidenciándose desconocimiento de manejo en el software. Por lo anterior se retira las no conformidades registradas en el pre informe de auditoría y en su lugar queda en firme este numeral.	NTC ISO 9001 2015. Numeral 8.1, Numeral 7.5.1 b) y 7.3 © Planificación control operacional
2	Se evidenció formato Código: FAC-03 de Seguimiento y Calidad de la respuesta a 30 de abril de 2019, se ha aplicado pero no con la periodicidad requerida, es decir bimensualmente y con mayor porcentaje de representación, como lo establece el numeral 7 del procedimiento; igualmente en el numeral 6 establece verificar aleatoriamente la oportunidad en las repuestas dada por los líderes de los procesos y si bien se están realizando actas hay que precisar según el procedimiento y actuar de conformidad con el tablero de indicadores que establece una periodicidad mensual, dentro de los 10 días siguientes al periodo de medición .	MECI 1000:2014 decreto 943 de 2014 componente 1.3 administración del riesgo. NTCGP 1000:2009 7.2.1 MECI Autoevaluación.
3	Una vez realizada la encuesta al 60% de las	NTC ISO 9001 2015.



	profesionales contratistas de atención al ciudadano se evidenció la necesidad de establecer en la inducción mayor profundización en el software, MECI y gestión que realiza cada una de las áreas, como de establecer periódicamente espacios para retroalimentar y capacitar en áreas que requieren refuerzo.	Numeral 5.1, 9.1.3.
4	Algunos de los servidores públicos y contratistas encargados de prestar asesoría y dar respuesta no registran en el software el cargue del documento e igualmente, las dejan sin cerrar, ello genera dificultades en la identificación y trazabilidad de documentos. se detectó que aun dando respuesta y descargando la actuación continua pendiente y requiere ser cerrada por la contratista de apoyo a la gestión. Se aclara que esta no conformidad se observó en la auditoria del año 2018 no fueron suficientes los controles y acciones de mejora establecidos por el líder del proceso	Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.1 b) y 7.3 ©
5	Se evidenció para la realización de las encuestas de satisfacción, existe diferencia por debajo entre las encuestas que se han realizado en el primer cuatrimestre y las que debieron realizarse de conformidad con el contrato realizado a la responsable de las mismas.	NTC ISO 9001:2015. Numeral 8.4
6	Se evidenció una PQRS con respuesta por fuera de términos según proceso, solo una de ellas fuera de rango legal. 19020600800128 2019-02-06 14:16:47 Solicitud de información comisión regional de moralización 2019-03-27 09:03:30	NTC ISO 9001:2015. Numeral 6.2 Artículo 3º de la Ley 1712 de 2014. Ley 1755 del 2015
OBSERVACIONES		
1	En el proceso de Auditoria se realizó encuesta con la participación de 20 usuarios, con calificaciones de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta. Para el análisis se muestra estos resultados por cuanto se considera se realizan de manera tranquila y objetiva, sin el contacto directo que se genera en las encuestas que se realizan en las instalaciones de la entidad y cuyos porcentajes en su mayoría superan el 90% de calificación positiva.	

Los resultados de la encuesta obtenidos en el transcurso de la auditoria son los siguientes.

ENCUESTA

ÁUDITORIA AL PROCESO ATENCION AL CIUDADANO ABRIL DE 2019

1.- Indique en cual rango se encuentra su edad

Menos de 18 años	Entre 18 y 30 años	Entre 31 y 50 años	Más de 50 años
2 (10%)	5 (25%)	4 (20%)	9 (45%)

Se puede deducir, que los usuarios que visitan con mayor frecuencia las instalaciones de la Personería, son personas mayores de 50 años, con un 45% del total de encuestas.

2.- Canal de Atención Telefónico - ¿Se ha comunicado "vía telefónica" con la Personería?

SI	NO
10 (50%)	10 (50%)

Según la encuesta, se observa que un 50% de los usuarios que realizaron la encuesta no se han comunicado vía telefónica con la Personería.

3.- Canal de Atención Telefónico - ¿Cómo califica al "canal telefónico" en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

PREGUNTAS	5	4	3	2	1	N/A
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	6	4				10
La amabilidad y actitud de respeto del personal	9	1				10
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes	7	3				10
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	7	3				12

- Del total de las personas atendidas el 70% considera que el tiempo de espera es muy bueno y el 30% que el tiempo de espera es bueno.
- Amabilidad el 90% considera la amabilidad recibida como muy buena y el 10% buena la atención.
- La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes, el 70% muy dispuestos o muy buena y el 30% de los que se han comunicado telefónicamente consideran buena la amabilidad con la que han sido atendidos
- El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal, el 70% considera muy buenos los conocimientos y el 30% considera que el conocimiento es bueno.

4.- Canal de Atención Telefónico - ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención telefónico?

Comentarios

- No tengo el número telefónico
- Mejorar

Solo dos personas de las 20 encuetadas opinaron, lo que equivale al 10 %.

5.- Canal de Atención Presencial - ¿Cómo califica al punto de "atención presencial" en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

PREGUNTAS	5	4	3	2	1	N/A
El espacio destinado para la atención al ciudadano	14	4	1			1
Los horarios de atención al público	11	8				1
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	15	4				1
La amabilidad y actitud de respeto del personal	13	5	1			1
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes	13	6				1

El 66% de los encuestados consideran muy bueno el espacio de las instalaciones, el horario, conocimiento del tema, amabilidad y disponibilidad, mientras que el 27% consideran que es bueno y solo el 2% consideran regular la atención presencial.

6.- ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?

SI	NO
20 (100%)	

El 100% de las personas encuestadas están de acuerdo que el servicio recibido es de confianza y buen trato.

7.- Canal de Atención Virtual

¿Usted ha enviado vía "correo electrónico y/o a través de la pagina web" peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a la Personería?

SI	NO
3 (15%)	17 (85%)

Para las encuetas realizadas el 85% informan que no han enviado nada por correo electrónico y/o a través de la pagina web.

Si su respuesta es positiva ¿Cómo califica al "canal virtual" en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

PREGUNTAS	5	4	3	2	1	N/A
El tiempo en responder su petición, sugerencia o denuncia	3					
La atención recibida vía correo electrónico	3					

Al 100% de los usuarios que opinaron del canal virtual consideran que el tiempo y la atención recibida es muy buena.

8.- Señale si fue o no satisfactorio el servicio recibido de acuerdo con los siguientes criterios.

PREGUNTAS	SI	NO	NO RESPONDE
¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas?	19	1	
¿Recomendaría los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?	20		
¿Accedería nuevamente a los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?	20		

9.- Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención Virtual?

Comentarios

- Se debe mejorar en el aspecto educativo ya que esto siempre adolece de conocimiento profundo al despacho. Al igual que el de deporte
- Es muy buena cuando uno no puede desplazarse hasta la personería

Se considera importante observar comentarios para establecer mejoras y mayor accesibilidad de los ciudadanos por medios virtuales.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se recomienda que los líderes de los procesos involucren a sus equipos de trabajo en esta etapa de la administración del riesgo, ya que son ellos quienes aplican los controles y pueden dar cuenta de su efectividad. Así mismo, el líder debe socializar a su equipo los controles identificados con el fin de asegurar su comprensión y oportuna aplicación. Se debe realizar el seguimiento periódico a los mismos, con el fin de que la gestión del riesgo sea efectiva, evitando así consecuencias negativas de su materialización.

2. Mejorar los controles correctivos y preventivos con el fin de minimizar las inconsistencias que se han venido presentando en las diferentes actividades y puntos del proceso, ya que ello permite realizar una valoración del riesgo.
3. Dar orientación clara a los usuarios a atender en la oficina interna para su ingreso, evitando confusión de los usuarios y distracción de los empleados y contratistas, sería importante señalar la nueva oficina de atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

- Aunque en los formatos esta registrado la protección de datos, sería importante en los eventos que haga la entidad dar a conocer e informar verbalmente de manera general sobre el derecho que tienen a que sus datos sean legalmente conservados y tratados atendiendo la Constitución y la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, que establece el deber de informar a los usuarios sobre la protección y uso de datos que la Personería recolecta
- Se reitera la recomendación requiere más seguridad en el puesto de radicación toda vez que el puesto es descubierto y la documentación reposa en papeleras a la vista de las personas
- Se recomienda verificar la posición de la carta de derechos, deberes para los usuarios de la personería que fue elaborada en noviembre del año 2016, y actualizada en la presente vigencia, la cual presenta riesgo al ingreso y salida de los cubículos de la recepción, toda vez que las puntas pueden ocasionar accidentes, por el material y la forma.
- Al cerrar las vigencias es importante llevar las acciones de mejora pendientes con el mismo número. para un mayor control de documentos

PLANES DE MEJORAMIENTO VIGENCIAS ANTERIORES

AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS.

PLAN DE MEJORAMIENTO

ACCIONES PENDIENTES

De conformidad con el seguimiento a planes de mejoramiento que se realizó en el mes de diciembre y cuyo informe fue radicado el día 8 de enero mediante radicado 20190015, luego de haberse realizado reuniones con cada uno de los líderes y de recibir evidencias. El proceso de Atención al ciudadano, quedó con 6 acciones de mejoras pendientes; las acciones pendientes registradas en el informe conocido por los líderes de todos los procesos, según consecutivo del plan 2018, fueron

3, 11, 12, 15, 16 y 19.

No obstante una vez revisado el Plan de mejoramiento de la vigencia 2019, se trajeron las siguientes acciones del año 2018, con un consecutivo diferente:

La 15ª Quinceava es el No. 3 actual

La 16ª del año 2018 es la No. 4 de 2019

La 3ª es la número 2 de 2019

La 19ª es el numeral 5º

Se registraron los números: 2 y 21, en el cambio de ellos no se registraron las acciones pendientes 11 y 12, es decir se colocó dos acciones preventivas cerradas por la Oficina de Control Interno, es decir el 33%

Por lo anterior es evidente la inexistencia de control de documentos y que no se atienden la dimensión 7 del MIPG respeto de evaluación y seguimiento- Planes de mejoramiento que compete a la Oficina de Control Interno.

Acciones cerradas mediante evidencias en proceso de auditoría proceso atención al ciudadano 2019.

La 15ª cerrada, la 16ª (se verificó que efectivamente se subió el resultado de las mismas, pero solo registra hasta el mes de febrero.)

La 3ª aún no se cuenta con los soportes requeridos para cerrarla.

La 19ª cumplimiento parcial continúa abierta. (aunque se evidenció que se socializó con todo el personal sobre administración del riesgo, de acuerdo a lo mejora establecida, esta no alcanza a eliminar la acción, toda vez que no se logró evidenciar actas de comité primario en donde se haya socializado con su equipo de trabajo los controles identificados. Comité primario de atención al ciudadano)

En conclusión

Se cierra las acciones 15, 16

Cumplimiento parcial 19

No tratamiento acciones 2, 11 y 12



AUDITOR LÍDER: ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA

Entrega del Informe definitivo 17 de mayo de 2019