



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

AUDITORES:

Paola Carvajal Calderón – Auditor Líder
Olga Rocío Pachón – Auditor Acompañante

LUGAR Y FECHA AUDITORIA:

Junio 06 de 2024 – Torre B segundo piso – División de Relacionamiento con el ciudadano.

FECHA DEL INFORME: Julio 19 de 2024.

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. PROCESO AUDITADO: *Atención al ciudadano.*

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES

- Carlos Arturo Arboleda Montoya- Jefe de División
- Claudia Consuelo Martin -Asesor
- Olga Lucia Tibocha Cortes – Profesional

1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

- 1.3.1 Confirmar que el proceso de Atención al ciudadano cumple con los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 aplicables y demás requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- 1.3.2 Confirmar que el proceso Atención al ciudadano, ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas.

1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Proceso Atención al Ciudadano.

1.5 CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Norma NTC ISO 9001:2015. Numerales 5.1.2, 5.2.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.5.1, 7.5.2, 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3. y la documentación del sistema de gestión de la calidad definida para el Proceso Atención al ciudadano.

2. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El grado de cumplimiento del objetivo de la auditoría realizada es alto, toda vez que se evidenció que el proceso de Atención al Ciudadano cumple con los requisitos evaluados y definidos en la norma NTC ISO 9001:2015, cumpliendo a cabalidad con la apropiación, la planeación, los controles en la ejecución y demás factores dentro del SGC.

De acuerdo con la auditoría interna, se detectaron situaciones que se convierten en oportunidades de mejora, para que se facilite el cumplimiento del objetivo del Proceso de Atención al Ciudadano y para realizar una trazabilidad adecuada.

3. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El grado de cumplimiento del alcance de la auditoría fue alto. Se confirma mediante la obtención de evidencias selectivas que el proceso de Atención al Ciudadano aplica los requisitos evaluados y definidos en la NTC ISO 9001:2015 y demás requisitos legales.

4. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Los criterios propuestos para revisar en la auditoria fueron auditados en su totalidad, logrando así un grado de cumplimiento alto.

5. CUALQUIER OPINIÓN DIVERGENTE NO RESUELTA ENTRE EL EQUIPO DE AUDITORÍA Y EL AUDITADO

No aplica.

6. FORTALEZAS

- Amplio conocimiento de los auditados sobre el Proceso de Atención al Ciudadano.
- Se destaca la División de relacionamiento con el ciudadano por su orden y aplicación a cabalidad de la Política de Servicio al Ciudadano, lo que permite evidenciar control en la gestión diaria.
- Existe un alto interés en el mejoramiento continuo del proceso, lo anterior, se evidenció en el ejercicio de actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano que se adelanta actualmente, así mismo el equipo auditado nos informó sobre la creación de la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano; iniciativa que busca priorizar las necesidades en cada vigencia.
- Se corroboró la ejecución de acciones frente a las PQRSDF que los usuarios radican ante la Entidad, mediante los canales de atención dispuestos para tal fin y descritos en los procedimientos.
- Los sistemas de medición y seguimiento de la gestión son adecuados y guardan coherencia con el proceso.
- Como evidencia de los puntos de control y el seguimiento permanente el equipo presentó resultados de los tres (3) indicadores del proceso, informes y estadísticas, con periodicidad de medición y análisis diario y mensual, lo que contribuye a la toma de decisiones de forma oportuna.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

- Se demuestra a través de la encuesta de satisfacción aplicada en cada uno de los canales de atención, un interés por conocer la percepción ciudadana y adelantar la correspondiente acción de mejora frente a las respuestas regulares y malas en cuanto al desempeño del proceso. Prueba de lo anterior, se obtuvo una calificación con corte a abril de 2024 en la atención presencial de 100%, en ventanilla de 100%, en PBX de 99,2% y en sede electrónica de 91,1%.
- Respecto al conocimiento y la aplicación de la política y objetivos de calidad, se destaca que el equipo la conoce, sabe dónde consultarla y determina con claridad como contribuye al proceso.
- El Proceso de Atención al Ciudadano, cuenta con la información documentada de conformidad a los establecido en los procedimientos, guías e instructivos.
- Se realizan capacitaciones permanentemente a todos los funcionarios del grupo, se evidenció en la presentación de la ejecución de las capacitaciones y listas de asistencia, así mismo desarrollan mesas técnicas con las dependencias que se requiere para capacitarlos en competencias, esto permite brindar un servicio de calidad.
- Al revisar el total de PQRSDF recepcionadas durante el año 2023, en promedio al mes se recibió un total de 60.941 y de enero a mayo de 2024 el promedio es de 54.615, estas solicitudes se reciben a través de los distintos canales de comunicación (virtual, físico, PBX, atención personal y 4/72), el promedio diario en el 2023 es 3.047 y en el 2024 es 2.731, respecto a este volumen de trabajo se reconoce la labor, pues el resultado de devoluciones no supera el 2%, lo cual se evidenció en la medición del indicador *porcentaje de devoluciones por asignaciones de competencia errada*, al analizar los indicadores de seguimiento el resultado positivo frente a la gestión adelantada.
- Se destaca que, la información administrada por el Proceso de Atención al Ciudadano es registrada y monitoreada en los sistemas de información de la entidad.
- Los controles sobre los riesgos del Proceso han sido efectivos, evitando la materialización de estos.
- Existe una comunicación asertiva entre la Entidad y proveedores externos, a través de la entrega de informes diarios y mensuales con análisis en pro de reorganizar actividades cuando sea necesario y garantizar la descongestión de los asuntos pendientes.

7. NO CONFORMIDADES

No se encontraron no conformidades al proceso de Atención al Ciudadano.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

- Al revisar el procedimiento *Radicación y asignación de las PQRSDF mediante el canal virtual*, AC-P-06, se solicitó incluir en el procedimiento la actividad de salida relacionada con “*aplicación encuestas de satisfacción*”, el equipo auditado, informó y presentó evidencias que confirman la realización de la evaluación del servicio por el canal virtual. Sin embargo, no se encuentra descrita en el procedimiento.
- Por otra parte, teniendo en cuenta que el equipo auditado informó que actualmente se dificulta el diligenciamiento del Formulario radicación PQRSDF en canal virtual – sede electrónica y el líder del proceso en repetidas ocasiones ha reportado a la Oficina de TIC's este inconveniente, surgió la necesidad de reevaluar el Formulario, respecto a lo cual ya están listos los cambio requeridos, se recomienda continuar con la gestión ante la Oficina de las TIC's, con el ánimo de realizar la mejora lo más pronto posible.
- Así mismo, se verificó que se han presentado dos (2) quejas de usuarios, por atención deficiente, las cuales fueron gestionadas ante la Oficina de Veeduría para verificar si existía mérito disciplinario, frente a estos casos se sugirió llevar una estadística del número de quejas y las acciones adelantadas para dar solución y que sirvan a futuro de referente.
- Fortalecer la comunicación y asesorar la implementación del proceso atención al ciudadano en territoriales.

Firmas Equipo Auditor:

<i>Paola Carvajal Calderón</i>	<i>Olga Rocío Pachón Pasachoa</i>	
PAOLA HASBLEIDY CARVAJAL CALDERON	OLGA ROCÍO PACHÓN PASACHOA	
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor observador

Firmas Líderes / Responsables del Proceso



Líder / Responsable del Proceso
CARLOS ARTURO ARBOLEDA MONTOYA