	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 1 de 10



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTION

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

**TEMA: PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-PGN
(2017 / 2020)**

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: MAGDA PATRICIA MORALES SÁENZ

**AUDITORES: ARTURO RONDEROSO SALGADO
HONORIO RIVERA CORTÉS**

LUGAR Y FECHA AUDITORIA: BOGOTÁ, D.C., MAYO Y JUNIO DE 2020

FECHA DEL INFORME: AGOSTO DE 2020

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---



	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 2 de 10

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVOS	3
1.1.	OBJETIVO GENERAL:	3
1.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	3
2.	ALCANCE	3
2.1.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
3.	CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	4
4.	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	5
4.1.	COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO	5
4.2.	COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.....	17
4.2.1.	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	17

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 3 de 10

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Realizar una evaluación sistemática, independiente y objetiva al Proceso de Atención a la Ciudadanía, que ha realizado la Procuraduría General de la Nación (División Centro de Atención al Público –CAP-, también las procuradurías regionales y provinciales), así como a los controles implementados durante los períodos 2017 a 2020, con el fin de determinar su desempeño y efectividad.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:


- Determinar el impacto de la gestión adelantada por la Procuraduría General de la Nación (División Centro de Atención al Público –CAP-, así como a los procuradores regionales y provinciales) en el Proceso Atención a la Ciudadanía durante el periodo de la actual administración, con el fin de comprobar el cumplimiento de la normatividad aplicable por parte de la PGN.
- Evaluar la gestión adelantada por la Procuraduría General de la Nación, mediante la revisión de la información suministrada (procesos, procedimientos, manuales atinentes a la atención a la Ciudadanía) por las dependencias antes mencionadas, con el propósito de verificar su desempeño.
- Realizar un análisis de la administración de riesgos, verificación de la gestión y resultados del Proceso de Atención a la Ciudadanía.
- Establecer la efectividad y calidad de los controles que se aplicaron en el Proceso de Atención a la Ciudadanía.

2. ALCANCE

2.1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- Evaluación de la gestión del Proceso Atención a la Ciudadanía durante la actual Administración (2017-2020), con el fin de examinar el desempeño de la PGN, en materia de atención a la Ciudadanía en el País, de acuerdo con las competencias de la Entidad.
- Revisión de procesos de apoyo relacionados con el Proceso de Atención a la Ciudadanía activos y terminados en la PGN, que hacen referencia a la atención al Público y, determinar los riesgos en materia de gestión de este Proceso.

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 4 de 10

Componentes de control del MECI a auditar:

1. Componente evaluación del riesgo.
2. Componente actividades de control.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA


Esta auditoría interna de gestión se realiza con fundamento en:

- Inciso segundo de los artículos 209 y 269 de la Constitución Política de 1991.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 «Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones».
- Ley 962 de 2005 (Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos).
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública».
- Decreto-Ley 019 de 2012 (supresión de trámites)
- Las funciones señaladas en los numerales 3 y 4, artículo 13, 66, 75 y 76 del Decreto-Ley 262 del 22 de febrero de 2000.
- Decreto No.2641 de 2012 «Por medio del cual se reglamentan los arts. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011». - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.
- Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012 (Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).
- Decreto No.2641 del 17 de diciembre de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011) señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.
- Conpes Nos.3649 de 2010 (Política Nacional de Servicio al Ciudadano).
- Conpes No.3785 de 2013 (Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano).
- Carta de Trato Digno (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano).
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República).
- El Modelo Estándar de Control Interno MECI, adoptado por la entidad mediante Resolución No. 861 del 10 de septiembre de 2019. - Plan Operativo Anual 2020 de la Oficina de Control Interno.
- Manual de atención al ciudadano (año 2018).
- Manual de competencias de la PGN (páginas 133 a 143).
- Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos de Gestión y Corrupción - PGN – 2019.

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

Verifique que ésta es la versión correcta antes de utilizar el documento

Proceso: Mejoramiento Continuo; Subproceso: Gestión Calidad; Código: REG – MC– GC – 023; Versión: 1; Vigencia: 11/06/2019

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 5 de 10

- Plan Estratégico Institucional 2017 - 2021 “Por una Procuraduría Ciudadana” (Resolución No.516 del 6 de octubre de 2017 lo adopta).
- Mapa de Riesgos Gestión Institucional año 2018.
- Procedimiento de Auditoría Interna de Gestión «Código PRO-EV-EI-003».
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación (Oficina de Planeación, 2019 y 2020).
- Plan de Servicio al Ciudadano Min tic 2019.
- Protocolos de Servicio al Ciudadano (Grupo de Servicio al Ciudadano, Departamento Administrativo de la Función Pública, febrero de 2019).
- Resolución No.452 del 2 de diciembre de 2002 «Por medio de la cual se adopta la Carta de Valores y Principios Éticos de la Procuraduría General de la Nación», que fue modificada por la Resolución No. 30 de 2006.
- Resolución No.361 del 7 de diciembre de 2006 «Por de medio de la cual se establece un Sistema de Gestión de Control y Calidad Documental para la Procuraduría General de la Nación».
- Resolución No.084 del 12 de junio de 2012 (Modifica la Resolución No.278 de 2007, regula el funcionamiento del Sistema Strategos).


4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

4.1. COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO

Durante el desarrollo de la auditoría se aplicó una encuesta en la División Centro de Atención al Público (CAP), las treinta y dos (32) Procuradurías Regionales y las cincuenta (50) Procuradurías Provinciales, con el propósito de conocer la percepción sobre el Proceso de Atención al Ciudadano.

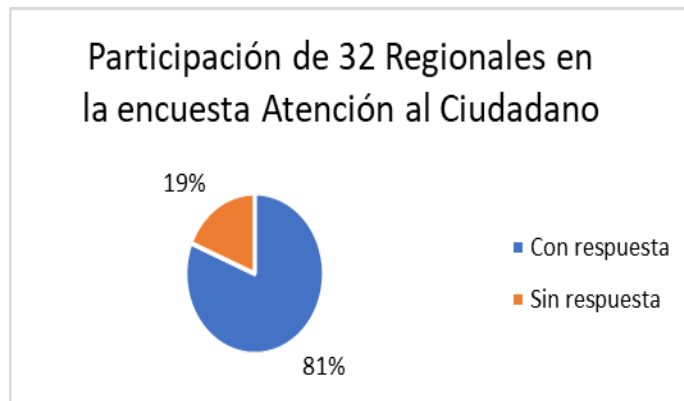
Se identificaron en el proceso auditor siete (7) hallazgos, los cuales se ven reflejados en el presente informe. En consecuencia, se solicitó la elaboración de un Plan de Mejoramiento que establezca las acciones correctivas y preventivas correspondientes, por parte de las dependencias en donde se encontraron hallazgos, con el fin de optimizar los resultados en los procesos misionales en la Entidad, relacionados con el proceso de Atención a la Ciudadanía.

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 6 de 10

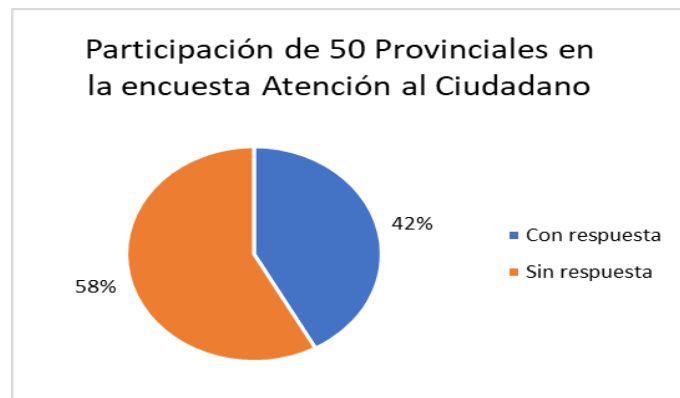
Con base en el análisis de la información suministrada se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfica 1. Participación de las Procuradurías Regionales




Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfica 2. Participación de las Procuradurías Provinciales



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

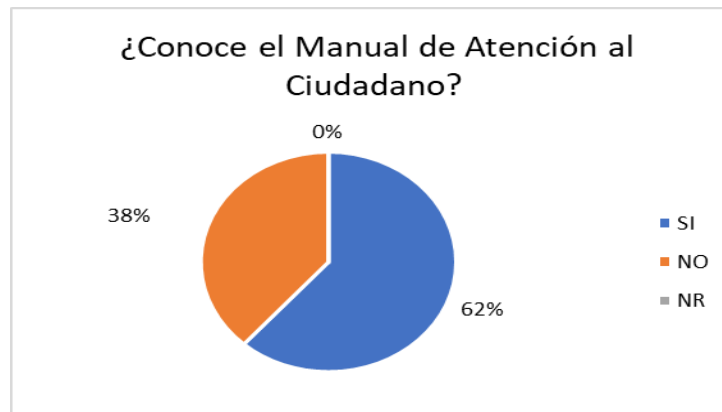
	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 7 de 10

Por lo anteriormente expuesto se formulan los siguientes riesgos, hallazgos así:

FALTA DE CONOCIMIENTO DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

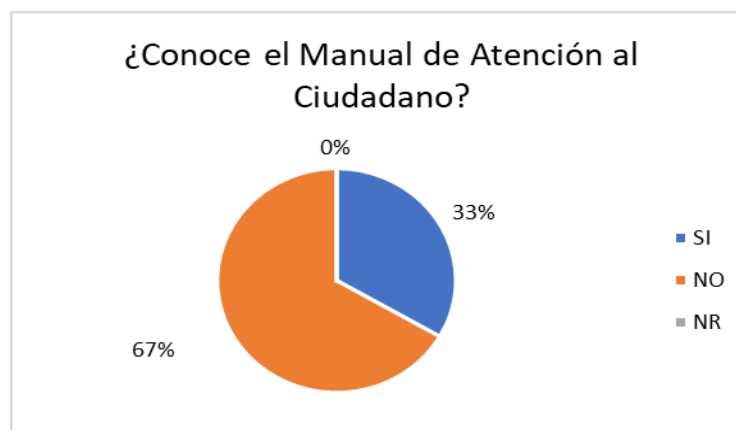
Hallazgo No. 1.- Procuradurías Regionales y Provinciales que no conocen el Manual de Atención al Ciudadano.

Gráfica 3. Procuradurías Regionales conocimiento del Manual de Atención al Ciudadano




Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfica 4. Procuradurías Provinciales conocimiento del Manual de Atención al Ciudadano



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

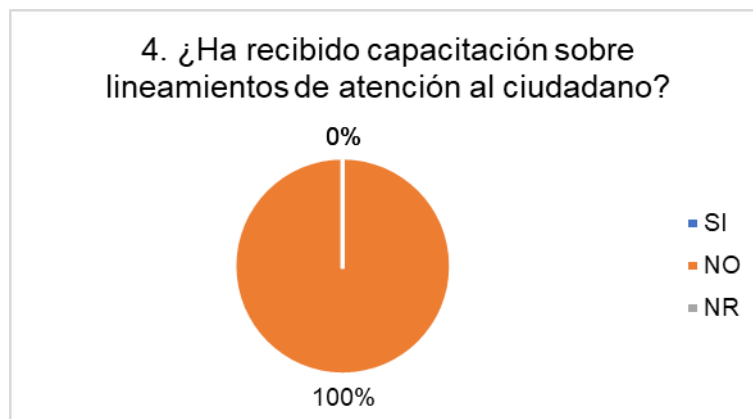
Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 8 de 10

AUSENCIA DE CAPACITACIÓN SOBRE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

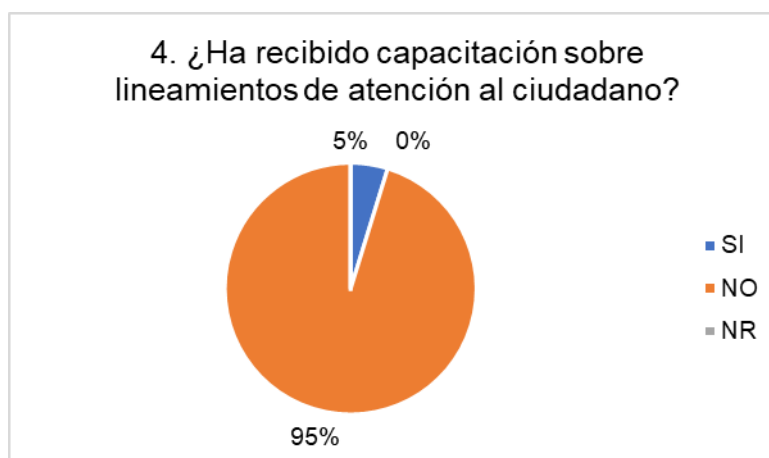
HALLAZGO No. 2.- Procuradurías Regionales y Provinciales que no recibieron capacitación sobre los lineamientos de Atención al Ciudadano.

Gráfica 5. Procuradurías Regionales capacitación Atención al Ciudadano




Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfica 6. Procuradurías Provinciales capacitación Atención al Ciudadano



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

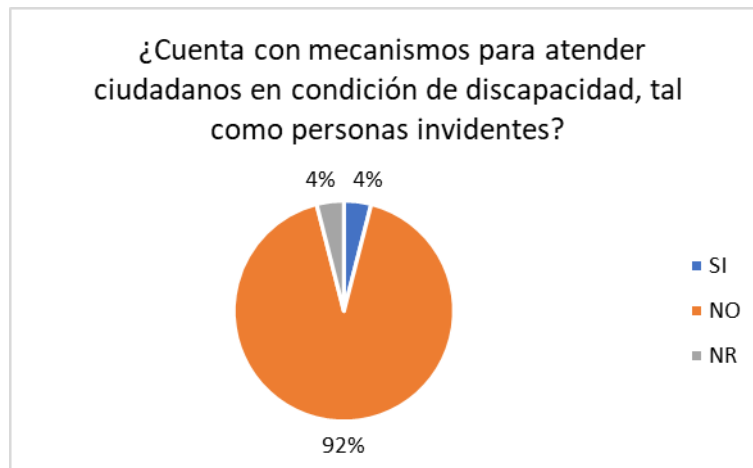
Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 9 de 10

FALTAN MECANISMOS PARA ATENDER A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

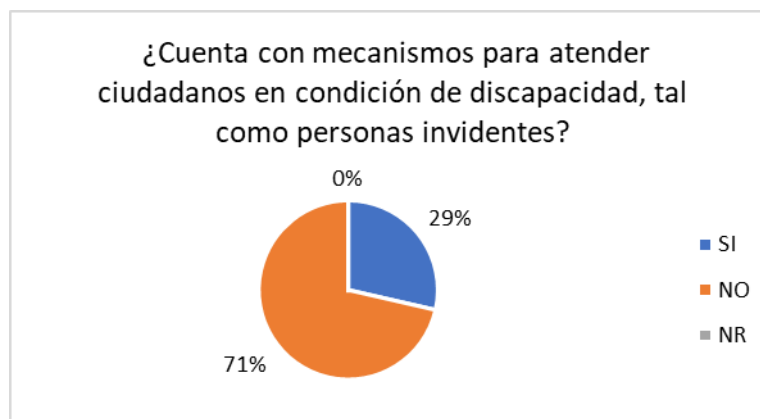
HALLAZGO No. 3.-La División Centro de Atención al Público (CAP), así como las Procuradurías Regionales y Provinciales, deben tener los mecanismos para atender personas con discapacidad, tales como personas invidentes.

Gráfica 7. Procuradurías Regionales mecanismos para atender a personas con discapacidad Tal como personas invidentes.




Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfica 8. Procuradurías Provinciales mecanismos para atender a personas con discapacidad Tal como personas invidentes.



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

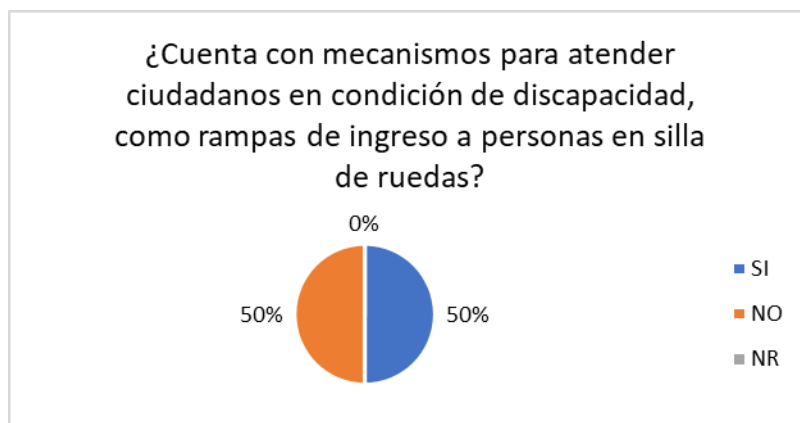
Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 10 de 10

AUSENCIA DE ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD EN SEDES DE LA PROCURADURÍA

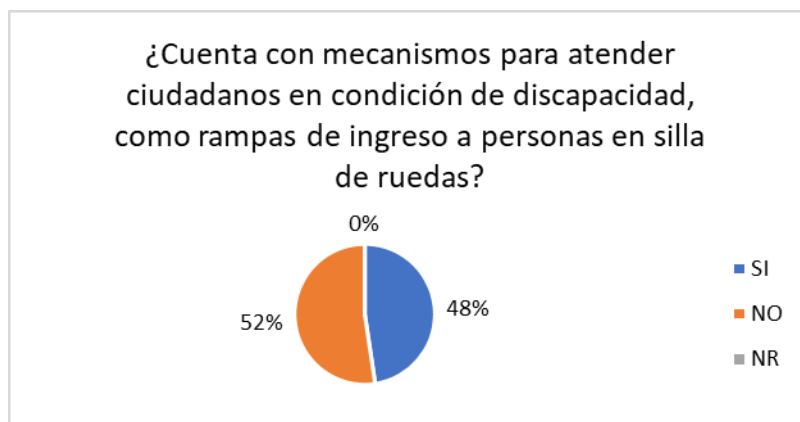
HALLAZGO No. 4.- Sedes de las Procuradurías Regionales y Provinciales que carecen de elementos que permitan la accesibilidad de personas con discapacidad.

Gráfica 9. Procuradurías Regionales elementos de accesibilidad a personas con discapacidad




Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfica 10. Procuradurías Provinciales elementos de accesibilidad a personas con discapacidad



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

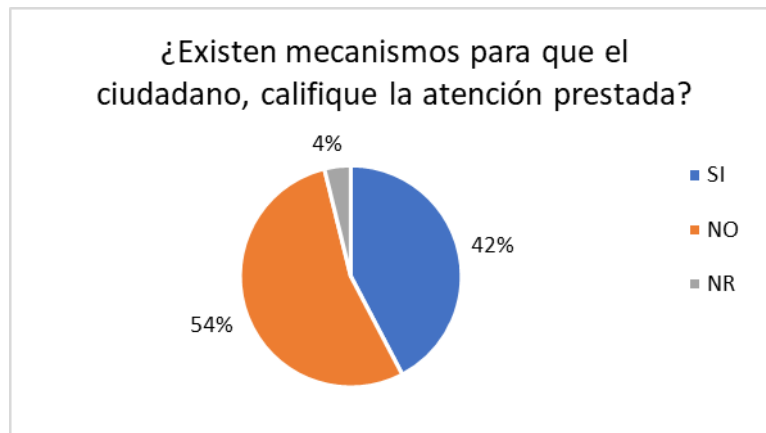
Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 11 de 10

DEBEN APLICAR EL INSTRUMENTO PARA CALIFICAR EL SERVICIO PRESTADO

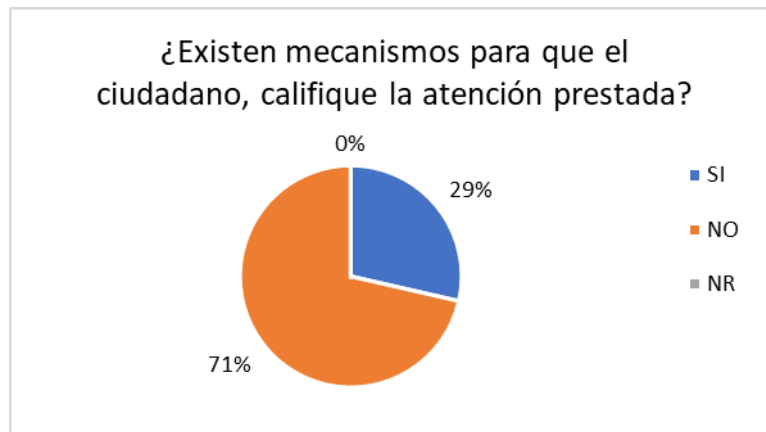
HALLAZGO No. 5.-Las Procuradurías Regionales y Provinciales que no aplican la encuesta de satisfacción para que el ciudadano califique la atención prestada.

Gráfica 11. Procuradurías Regionales calificación del servicio prestado




Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfica 12. Procuradurías Provinciales calificación del servicio prestado



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

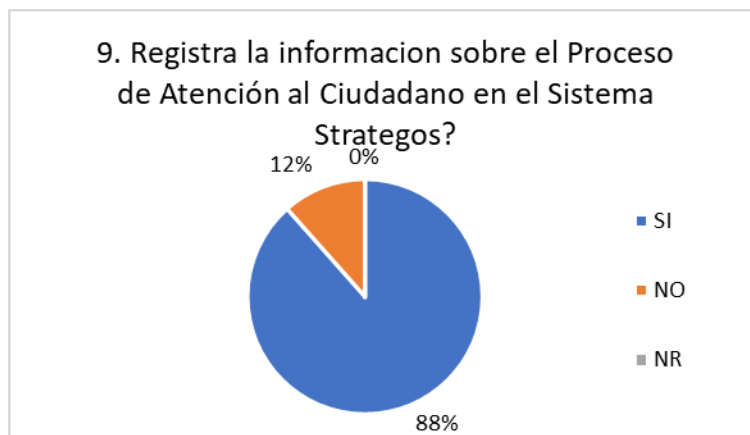
Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 12 de 10

AUSENCIA DE REGISTRO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN STRATEGOS.

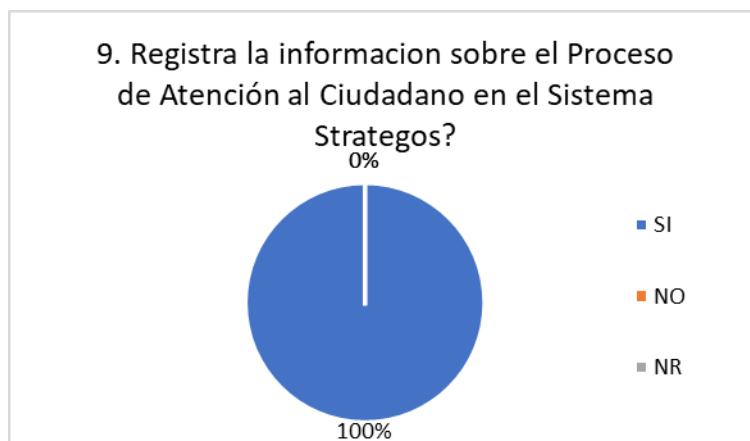
HALLAZGO No. 6.-Las Procuradurías Regionales que no registran la información sobre el Proceso de Atención al Ciudadano en el Sistema STRATEGOS.

Gráfica 13. Procuradurías Regionales registro en STRATEGOS




Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfica 14. Procuradurías Provinciales registra en STRATEGOS



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 13 de 10

AUSENCIA DE REGISTRO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL- SIM-

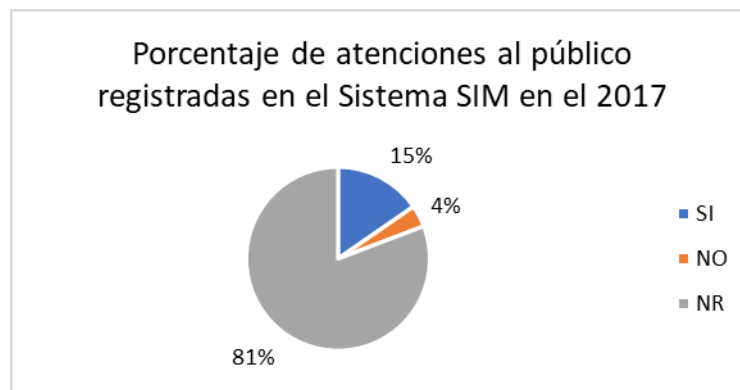
HALLAZGO No.7. Las Procuradurías Regionales y Provinciales que no registran la información sobre el Proceso de Atención al Ciudadano en el Sistema SIM.

Tabla 1. Registro de Atenciones al Publico Procuradurías Regionales 2017 en el SIM

NÚMERO DE REGISTROS
5164

Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfico 15. Procuradurías Regionales registro SIM- Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Tabla 2. Registro de Atenciones al Publico Procuradurías Regionales 2018 en el SIM

NÚMERO DE REGISTROS
6543

Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---


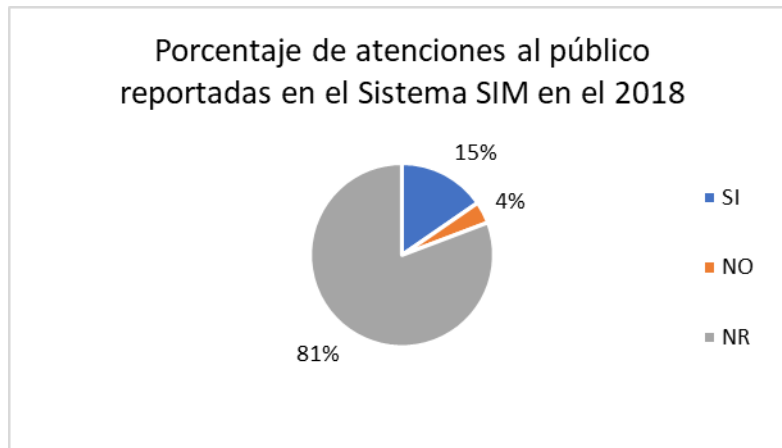
	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 14 de 10

Gráfico 16. Procuradurías Regionales registro SIM- Proceso de Atención al Ciudadano



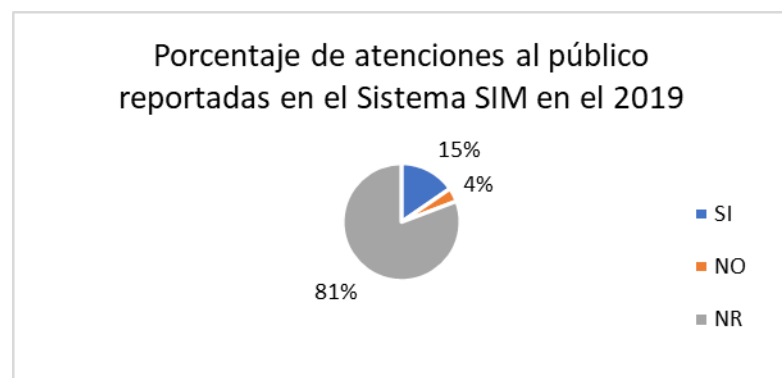
Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Tabla 3. Registro de Atenciones al Publico Procuradurías Regionales 2019 en el SIM

NÚMERO DE REGISTROS
11561

Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfico 17. Procuradurías Regionales registro SIM- Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---


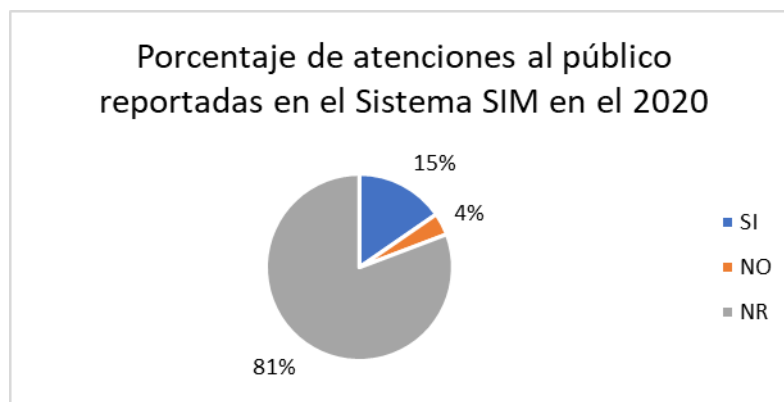
	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 15 de 10

Tabla 4. Registro de Atenciones al Publico Procuradurías Regionales 2020 en el SIM

NÚMERO DE REGISTROS
3490

Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfico 18. Procuradurías Regionales registro SIM- Proceso de Atención al Ciudadano



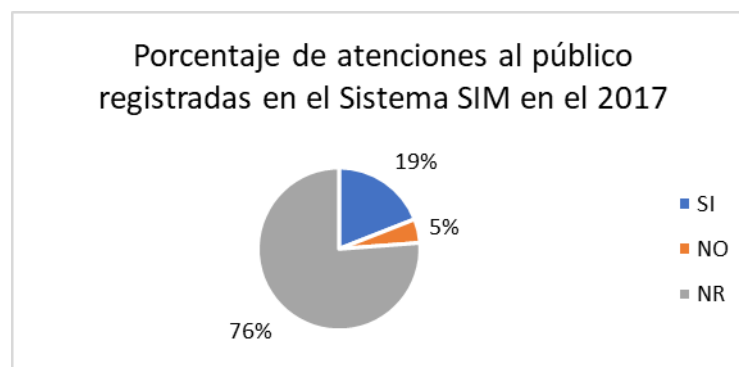
Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Tabla 5. Registro de Atenciones al Publico Procuradurías Provinciales 2017 en el SIM

NÚMERO DE REGISTROS
1322

Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfico 19. Procuradurías Provinciales registro SIM- Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---


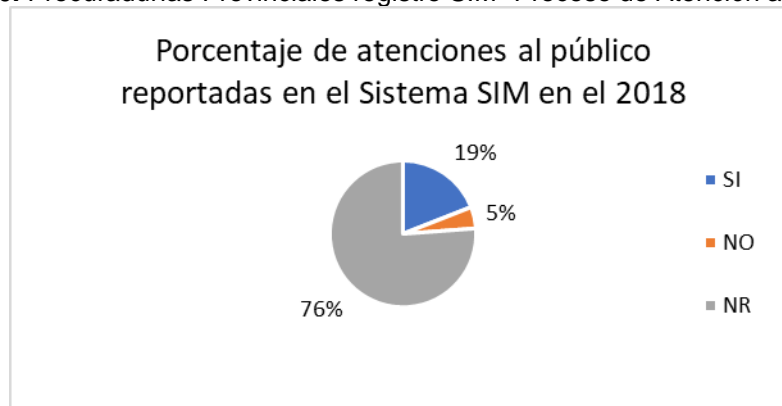
	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 16 de 10

Tabla 6. Registro de Atenciones al Público Procuradurías Provinciales 2018 en el SIM

NÚMERO DE REGISTROS
2396

Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfico 20. Procuradurías Provinciales registro SIM- Proceso de Atención al Ciudadano



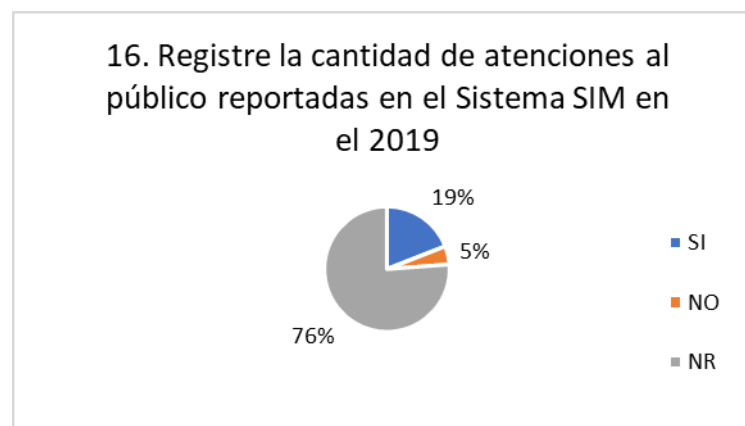
Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Tabla 7. Registro de Atenciones al Público Procuradurías Provinciales 2019 en el SIM

NÚMERO DE REGISTROS
4296

Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfico 21. Procuradurías Provinciales registro SIM- Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---


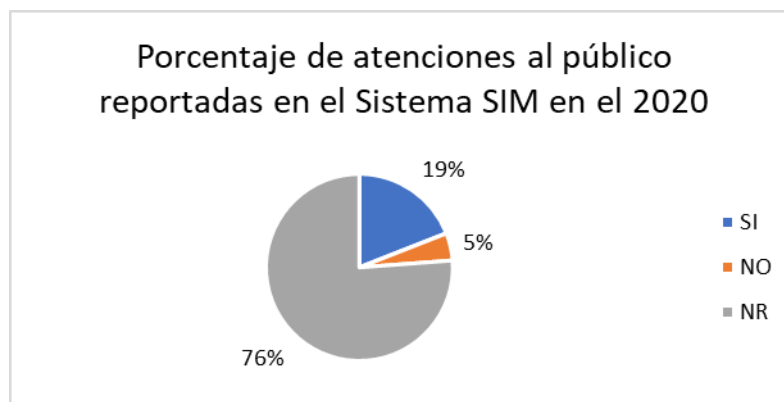
	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 17 de 10

Tabla 8. Registro de Atenciones al Público Procuradurías Provinciales 2020 en el SIM

NÚMERO DE REGISTROS
1305

Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020

Gráfico 22. Procuradurías Provinciales registro SIM- Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: Encuesta sobre el Proceso de Atención al ciudadano, mayo de 2020


4.2. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

4.2.1. PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

Las dependencias de la PGN cuentan con elementos de control que permiten medir el día a día de sus actividades a través del Sistema Strategos Advanced, mediante el cual se evalúa y direcciona el cumplimiento de los objetivos plasmados en el Plan Operativo Anual "POA".

Así mismo, los jefes deben efectuar trimestralmente las reuniones de análisis estratégico «RAE» con todos sus funcionarios, con el fin de realizar seguimiento a las actividades, evaluar y estandarizar controles para verificar el cumplimiento de las metas propuestas en el POA, y definir procedimientos que midan de manera clara la gestión.

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---

	PROCESO: EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Revisión	27/11/2019
	SUBPROCESO: NA	Fecha Aprobación	27/11/2019
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN	Versión	1
	CÓDIGO: REG-EV-00-015	Página	Página 18 de 10

Finalmente, las dependencias de la PGN en donde se encontraron hallazgos deberán elaborar y presentar dentro de los ocho (8) días siguientes al recibo del Informe Definitivo, un Plan de Mejoramiento que contemple las acciones correctivas y de mejora sobre los hallazgos establecidos, al cual, la Oficina de Control Interno le hará seguimiento en el mes de octubre del presente año, a fin de conocer el avance de este.

Finalmente, es importante resaltar que la labor realizada por las Procuradurías Regionales, Provinciales y del nivel central no se afectó en este tiempo de trabajo en casa ocasionado por la pandemia, debido a la utilización de los medios electrónicos y telefónicos de la Entidad.


ARTURO RONDEROS SALGADO
 Funcionario de Control interno


HONORIO RIVERA CORTÉS
 Funcionario de Control interno

.. ..
Vo. Bo.


MAGDA PATRICIA MORALES SÁENZ
 Jefe Oficina de Control Interno

Lugar de Archivo: Oficina de Control Interno	Tiempo de Retención: 2 años	Disposición Final: Selección _ Microfilmación
--	-----------------------------	---