



REFERENCIA	NOMBRE DE AUDITORIA	PROCESO AREA AUDITADA	FECHAS DE REALIZACIÓN (INICIO Y CIERRE)	FECHA DEL INFORME
A-A-C-01	ATENCIÓN AL CUIDADANO Y PQRS	SECRETARIA GENERAL Y OFICINA ASESORA JURÍDICA	20-07-2014 18-08-2014	28-08-2014

<b>AUDITOR RESPONSABLE</b>
MARCELA VILLATE TOLOSA (SUPERVISORA)
<b>EQUIPO DE AUDITORES</b>
CLAUDIA ROJAS UREÑA - ABOGADA

**1. CRITERIOS:**

<b>1.1 CALIDAD</b>
No aplica
<b>1.2 CONTROL INTERNO</b>
<b>1. Cumplimiento de los parámetros legales previstos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 6, 74, 90 y 209 de la Constitución Política.</li> <li>• Literal i) del artículo 12, Ley 87 de 1993.</li> <li>• Artículo 73, 74, 76, Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.</li> <li>• Decreto 2641 de 2012.</li> <li>• Artículo 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</li> <li>• Título V, Ley 594 de 2000 y Decreto 2609 de 2012, Gestión Documental.</li> <li>• Circular Externa No. 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno</li> <li>• Resolución No. 102 de 2014 de la ANDJE, Trámite interno de las PQRS.</li> <li>• Decreto-Ley 4085 de 2011.</li> </ul>
<b>2. Seguimiento a parámetros orientadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología Estándar de la Cartilla para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DNP y DAFP.</li> </ul>

**2. OBJETIVOS:**

<b>2.1 CALIDAD</b>
No aplica
<b>2.2 CONTROL INTERNO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer el estado actual de la estrategia, mecanismos y medidas de Atención al Ciudadano.</li> <li>- Verificar el estándar de la atención de peticiones, quejas y reclamos bajo la óptica de las Leyes 1474 y 1434 de 2011.</li> </ul>



**3. ALCANCE:**

- Revisar las actividades que desarrollan la Estrategia de Atención al Ciudadano en sus componentes de cultura de atención al ciudadano en los servidores públicos, desarrollo institucional para el servicio al ciudadano y fortalecimiento de los canales de atención al 30 de junio de 2014.
- Verificar frente a la PQRS la estructuración, coordinación de las áreas y control de su gestión; el conocimiento que se tiene al interior de la Agencia de su modo de operar; las herramientas asociadas a la gestión y la reglamentación interna de este tema.

**4. LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA:**

No aplica.

**5. DOCUMENTOS EXAMINADOS:**

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014.
- Seguimiento a la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, abril 30 de 2014.
- POA Secretaría General 2014.
- Proyecto de Cartilla de Atención al Ciudadano.
- Resolución No. 038 de 19 febrero de 2014, por la cual se establece el horario de recibo de comunicaciones oficiales.
- Resolución No. 102 del 9 de mayo de 2014, por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia.
- Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del 01/01/2014 - 30/06/2014.
- Registro Único de Peticiones.
- Página web. Servicio al Usuario/ Preguntas frecuentes. /servicios en línea/ Peticiones, Sugerencias, Reclamos y Quejas (PQRS)/ buzón electrónico.
- Peticiones y respuestas que obran en el Sistema ORFEO.
- Memorando 20142400006263-AC del 28-05-2014 de Remisión del Protocolo de Atención.

**6. RESUMEN DEL INFORME:**

6.1 Elemento de la normas de calidad	Numeral de la Norma	Número de no conformidades
Sistema de gestión de la calidad	No aplica	No aplica
Responsabilidad de la dirección	No aplica	No aplica
Gestión de recursos	No aplica	No aplica
Realización del producto o prestación del servicio	No aplica	No aplica
Medición, análisis y mejora	No aplica	No aplica
<b>Total de no conformidades</b>	No aplica	No aplica

6.2 Normas de Control Interno (subsistema, componente, elemento)	Criterio	Número de hallazgos
Control de gestión - Actividades de control - Procedimientos	Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011; artículo 73 Ley 1474 de 2011.	02



6.2 Normas de Control Interno (subsistema, componente, elemento)	Criterio	Número de hallazgos
<b>Total de hallazgos</b>		<b>02</b>

## 7. INFORME

### 7.1 FORTALEZAS

- La definición de no contar con trámites de frente al ciudadano.
- Contar con seis (06) canales de Atención al Ciudadano en funcionamiento.
- Tener el *link* de Preguntas frecuentes organizado y actualizado en la página web.
- Contar con un espacio amplio para el área de correspondencia, lo cual redundará en una mejor atención para el ciudadano y al usuario.
- El Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP-PNSC) verificó en la Agencia el cumplimiento de la norma técnica NTC-6047 relacionada con los espacios físicos disponibles para la atención al ciudadano en condiciones especiales.

### 7.2 CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS

Dentro de la auditoría se verificó el cumplimiento de los principios de coordinación y responsabilidad.

*El Principio de Coordinación* entendido en términos de que “*dada la existencia de una función administrativa específica, que refleja cierto grado de jerarquía funcional entre una autoridad que coordina y otros funcionarios encargados de la ejecución de la labor, la autoridad jerárquicamente superior será siempre responsable de la orientación, vigilancia y control de sus subalternos*”.

**Sentencia C-693/08.**

*El Principio de Responsabilidad, artículo 6: “Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.*

Al evaluar la gestión de PQRS al interior de la Agencia se encontró que se expidió la Resolución No. 102 del 9 de mayo de 2004, cumpliendo con el deber de expedir un reglamento interno sobre esta materia.

Se evidenció que este reglamento interno de carácter operativo debe ser fortalecido para que cumpla con lo exigido en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, por cuanto el trámite plasmado en la citada Resolución es muy general y no refleja todas las etapas que se surten al interior de la entidad, no se da una total identificación de los responsables de la radicación de las PQRS, el procedimiento plasmado en la citada reglamentación no se ejecuta como está establecido y no se evidencian los controles en la gestión.

También en la evaluación se detectó que la citada Resolución en su artículo 09 establece que la competencia para responder las peticiones es del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, sin embargo se evidenció que éstas también se han respondido por las Directoras de la Agencia (radicados 20148000588612 del 06/06/2014, 20142400503432 del 15/05/2014, 20148000601432

*Handwritten signature/initials*

10/06/2014), la Secretaria General y la Asesora de Secretaria General (radicados 20142400-588042 del 06/06/2014 y 153402, 23782).

El manual de funciones vigente a junio de 2014 (Resolución No. 250 de 2012) no previó dentro de las funciones del experto G3 Grado 7, ni la proyección ni la firma de derechos de petición, tampoco aparece documento de delegación o asignación de esta función. De otra parte la modificación del Manual, que entró en vigencia en junio de 2014 (Resolución No. 157), si bien consagró en este cargo la facultad de “proyectar y revisar las respuestas a los derechos de petición y demás solicitudes o consultas relacionadas con *los asuntos de su competencia* de conformidad con los lineamientos dados por el superior inmediato”, no previo lo referente a la firma ni a la facultad atender asuntos distintos al giro ordinario de su función.

### 7.3 CONTENIDO

#### 7.3.1 PLAN DE MUESTREO

Tipo de petición	Número de PQRS	Muestra
Consulta	10	2
Derecho de Petición de autoridad	53	8
Derecho de Petición de Interés General o particular	251	12
Quejas y Reclamos	2	2
Solicitud de Concepto Extensión de Jurisprudencia	254	12
Solicitud de Documentos	3	2
Solicitud de Información	56	8
Traslado	9	2
<b>Total general</b>	<b>638</b>	<b>48</b>
	<b>Rango de selección</b>	<b>Selección</b>
Número de PQRS	0 a 10	2
Número de PQRS	10 a 50	5
Número de PQRS	50 a 100	8
Número de PQRS	100 a 260	12

#### 7.3.2. ANALISIS GENERAL LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEL ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE PQRS.

El seguimiento de la Estrategia de Atención al ciudadano y al Estándar de la Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias se realizó teniendo en cuenta la metodología adoptada en la Cartilla para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del DAFP Y DNP, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 1o. y 2o. del Decreto 2641 de 2012.

##### 7.3.2.1. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con lo recomendado por esta metodología, *“las entidades de la administración pública deben incluir en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin”*. (Página 19 de la cartilla).





Realizada en esta auditoría la revisión al Plan institucional se evidenció que existe una línea para tal fin ya que en el POA de la Secretaría General, que es el área a la cual le fue asignada la gestión de los temas relacionados con Atención al Ciudadano según el numeral 5° del art 16 del Decreto Ley 4085 de 2011, aparece dentro del objetivo lograr la eficiencia y la efectividad de los procesos de apoyo de la entidad en los siguientes términos:

**"Plan de acción:** *Evaluar mejorar la eficiencia, la eficacia y la efectividad de los procesos de apoyo.*

**Plan de actividades:** *Realizar el 100% de las actividades definidas para garantizar la satisfacción del usuario en su interacción con la Agencia".*

La actividad reporta un 100% de cumplimiento en el segundo trimestre asociando a la realización de las siguientes actividades:

*"Con el objetivo de mantener una comunicación eficaz y oportuna con los usuarios, la Secretaría General a través de la Oficina de Atención al usuario actualiza permanentemente sus medios de interacción con el ciudadano, estos medios son, sitio web y cartelera informativa. Así en el segundo trimestre, se difundió en la página web los tiempos de entrega de respuesta de las PQRS, horarios de atención al público y canales de atención para recepción de los mismos. La entidad ya expidió un procedimiento interno de atención de PQRS, a través de la Resolución No. 102 de 2014. Se documentó un Protocolo de Atención al Ciudadano el cual fue objeto de socialización a los funcionarios y contratistas de la ANDJE responsables de interactuar con el ciudadano, el cual se encuentra publicado en Intranet. Se cuenta con la elaboración de una Cartilla de Participación Ciudadana, donde se integra un portafolio de servicios que brinda la ANDJE a sus usuarios, el cual será objeto de lanzamiento en el grupo itinerante de la Secretaría General".*

Es de anotar que la planeación de las acciones que desarrollan la estrategia se realiza dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y aunque se encuentren reflejadas en el plan institucional como se mencionó anteriormente, no se evidencia la planeación de los recursos necesarios para llevarlas a cabo, tal como lo dispone el numeral 4 del artículo 16 del mencionado Decreto Ley.

Toda vez que la Estrategia de Atención al Ciudadano fue objeto de seguimiento durante el primer trimestre del año, la presente Auditoría se enfoca en aquellos aspectos que no habían sido desarrollados en ese período.

La verificación de los productos que exige la estrategia se aborda a partir de cada uno de los tres componentes que la conforman y que son:

1. Desarrollo institucional para servicio al ciudadano.
2. Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
3. Fortalecimiento de los canales de atención.

Dentro del componente Desarrollo institucional para servicio al ciudadano se verificaron los aspectos relacionados con:

- a) Portafolio de servicios.
- b) Horarios de Atención.
- c) Planeación de Recursos.
- d) Medición de satisfacción del ciudadano y encuesta acerca del trámite.
- e) Procedimiento y trámite.
- f) Espacios físicos.

11



En el componente Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos se verificó lo relacionado con desarrollo de habilidades y competencias para servidores públicos:

- a) Plan de incentivos para servidores públicos asociados a Atención al ciudadano.
- b) Desarrollo de habilidades y competencias para servidores públicos.

En cuanto al Fortalecimiento de los canales de atención:

- a) Establecimiento de los canales que permitan la participación ciudadana.
- b) Protocolo de atención al ciudadano.
- c) La información consistente y homogénea que se entrega por esos canales a la ciudadanía.

#### 7.3.2.2. ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE PQRS.

Este tema se abordó a partir de los parámetros básicos que de acuerdo con la metodología mencionada deben cumplir las dependencias encargadas de tramitar estos temas y son:

- a) Definiciones de los conceptos asociados.
- b) Gestión.
- c) Seguimiento.
- d) Control.

#### 7.3.3 RESULTADOS DE LA AUDITORIA

##### 7.3.3.1 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Es importante resaltar que el tema de atención al ciudadano evidencia avances importantes en el cumplimiento de las acciones asociadas a los tres (03) componentes, sobre todo al que tiene que ver con los canales de atención, por cuanto a la fecha la Agencia cuenta hoy con seis (06) canales en operación.

De otra parte, también es fundamental la definición de que la ANDJE no tiene trámites frente al ciudadano, por cuanto de su misionalidad se desprende que su gestión se da frente a entidades públicas, aclarando entonces que la interrelación con el ciudadano se da en virtud de los mecanismos de participación ciudadana y del ejercicio del control social por parte de este.

El seguimiento a la estrategia se realiza mediante la revisión de los avances que han tenido en el último trimestre las acciones que los conforman, con la reiteración de que sólo se miraran los aspectos pendientes de acuerdo con el seguimiento realizado el primer trimestre de 2014.

En cuanto a la recomendación realizada por la metodología en el sentido de incluir dentro del plan institucional de la entidad una *línea estratégica* para la gestión del servicio al ciudadano, tal como se mencionó, la Secretaria General manifestó en la reunión de cierre de la auditoría que el tema de Atención al Ciudadano se encontraba en su POA de 2014; revisadas las acciones en el POA de Secretaria General se recomienda la adición del plan de gastos del área de ser necesario, a fin no sólo de dar cumplimiento a la normatividad que regula el tema, sino atender lo planeado en el 2014.

**7.3.3.1.1. Componente Desarrollo institucional para servicio al ciudadano,** se verificaron los siguientes aspectos:



**a) Portafolio de servicios.** Respecto de este tema se encuentra que:

- Se cuenta con un proyecto Cartilla de Atención al Ciudadano y no Portafolio de Servicios, por cuanto la Agencia definió que “no tiene trámites frente al ciudadano sino frente a entidades”.
- A la fecha de la auditoría dicha cartilla no ha sido aprobada ni socializada. Su elaboración y difusión fue planeada en la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a junio 30 de 2014.
- No se evidencian soportes de las reuniones adelantadas con el DAFP en donde se define que la Agencia no presta servicios directos al ciudadano.

En el proyecto de Cartilla enviado por atención al ciudadano mediante correo del 23/07/2014 y revisado por esta auditoría, se encuentra que:

- No se identifica a la Agencia; por cuanto no hay no hay indicación de su naturaleza jurídica, misión, visión, objetivos ni relación de los servicios que presta.
- Su objetivo es básicamente la divulgación de los canales de atención de la Agencia, pero primero se trata el tema de participación ciudadana, posibilitando que se desvíe el objetivo de promocionar los canales.
- Frente a los canales de atención (telefónico, presencial o virtual) no se fija el responsable de los mismos. (Numeral 6, artículo 8, Ley 1437 de 2011).

**b) Horario de atención.** Presenta inconsistencia por cuanto se encuentra que la Resolución No. 102 del 09 de mayo de 2014 regula el tema en su artículo 29, al fijarlo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., pero la Resolución No. 038 del 19 de febrero de 2014, que prevé lo relacionado con el horario de comunicaciones oficiales en la Agencia, señala que este será de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.; la misma información se suministra en la página web de la Agencia anunciando la radicación de documentos hasta las 4:00 p.m.

**c) Planeación de recursos,** respecto de lo cual se observa que es un tema que no se evidencia en la auditoría. No obstante que se planean las actividades a realizar en desarrollo de la estrategia, la consecución de los recursos asociados a ella se realiza sólo en el momento de llevar a cabo la actividad, corriendo el riesgo de no poder disponer o contar con ellos.

**d) Medición de satisfacción del ciudadano y encuesta acerca del trámite.** En este aspecto se observa la existencia de una relación de preguntas tendientes a conocer el grado de *satisfacción del ciudadano y también sobre el trámite*, a la fecha se encuentra para aprobación de la Secretaría General el cuestionario; la importancia de esta información es la retroalimentación que se puede obtener de la misma para mejorar el servicio.

**e) Procedimiento y trámite.** Al respecto se encontró que está asociado al de PQRS, por cuanto la Agencia no presta servicios directamente al ciudadano, razón por la cual se relaciona con el desempeño de los canales presenciales, virtuales y telefónicos, y a los trámites de las PQRS. De los canales y trámites se hizo divulgación página web y redes sociales.

**f) Espacio físico.** Respecto de este tema se evidenció que durante el semestre se adecuó una nueva oficina para correspondencia, lo cual redundará en una mejor atención para el usuario y ciudadano. En cuanto a las instalaciones en general de la Agencia se buscó asesoría del DNP-PNSC quienes, de acuerdo con lo

*M.*



informado por la responsable de Atención al Ciudadano, la única observación realizada fue acerca de la señalización. Ya se adoptaron las acciones recomendadas no obstante se recomienda identificar con un letrero el área de radicación y correspondencia.

**7.3.3.1.2. Componente Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos,** se revisaron los siguientes aspectos:

**a) y b) Desarrollo de habilidades y competencias para servidores públicos e incentivos.**

- La función de Atención al Ciudadano al interior de la Agencia es asumida por la Secretaría General, que actualmente la desarrolla apoyada en una contratista; en reunión de socialización del informe final de auditoría, la Secretaría General indicó que si existe un funcionario asociado a la labor que es un Gestor T1 grado 16 quien tiene a su cargo "*Contribuir en la implementación y seguimiento de los procedimientos relacionados con la atención al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos de la Entidad*" (Resolución No. 157 de 2014); siendo por lo tanto necesario en este punto definir si debe contar con más personas o cargos asociados a esta labor para darle un dimensionamiento acorde a las actividades que en la actualidad están asumiendo o que si el cargo actualmente asociado debe realizar algunas de estas funciones.
- En materia de *desarrollo de habilidades* la contratista responsable de atención al ciudadano asistió al encuentro nacional del servicio al ciudadano, en donde se brindó capacitación y orientación a los responsables de este tema en las entidades; siendo necesario que todos los roles asociados a este tema participen en este tipo de capacitaciones tendientes a orientar lo referente a Atención al ciudadano al interior de las entidades.
- la Agencia no ha contemplado el desarrollo de *incentivos para los servidores públicos* asociados a la Atención a los Ciudadanos.

**7.3.3.1.3. Componente Fortalecimiento de los canales de atención,** se verificó:

**a) Establecimiento de los canales que permitan la participación ciudadana.** Se evidencia un avance importante por cuanto se encuentran operando los seis (6) canales a través de los cuales se brinda atención presencial, telefónica y virtual, siendo importante su divulgación no sólo hacia el interior sino al exterior de la Agencia (divulgación que se liga a un evento que es el lanzamiento de la cartilla).

Es importante que para cada punto de atención exista un responsable identificado, medir la satisfacción del ciudadano con la atención brindada y realizar una divulgación permanente de los mismos.

En la página web dentro del vínculo servicios al usuario aparece en construcción otros mecanismos de divulgación de los trámites y servicios, como son el chat, encuestas y el foro, pero no es claro si también se van a asociar como canales de atención al ciudadano.

**b) Protocolo de atención al ciudadano.** La Agencia cuenta con un protocolo de atención que ya fue socializado entre funcionarios y contratistas asociados a la atención al ciudadano, especialmente de correspondencia según consta en la lista de asistencia. Se recomienda que la divulgación se oriente a todos los funcionarios y contratistas que tengan relación con el cliente o el usuario.

La información consistente y homogénea que se entrega por esos canales a la ciudadanía, especialmente



en la escrita, lo que se evidenció al revisar la muestra de PQRS y de extensión de jurisprudencia.

### 7.3.3.2. ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE PQRS.

Este tema se abordó a partir de los parámetros básicos que de acuerdo con la metodología mencionada deben cumplir las dependencias encargadas de tramitar estos temas y son:

**a) Definiciones de los conceptos asociados:** Desde el seguimiento realizado en el primer trimestre se evidenció que en la página web se encontraba un glosario de términos asociados al derecho de petición y posteriormente en mayo con la expedición de la Resolución No. 102 se formaliza este glosario.

**b) Gestión:** En este punto se revisó todo lo relacionado con el Procedimiento y Trámite de las PQRS al interior de la Agencia encontrando lo siguiente:

Mediante la Resolución No. 102 de mayo de 2014, se reglamentó el trámite interno de las PQRS y las solicitudes de Extensión de Jurisprudencia. Revisada la Resolución se encuentra:

- El trámite plasmado es muy general por cuanto no evidencia las diferentes etapas que se surten internamente en la entidad, no aparecen identificados los responsables de la radicación de las PQRS ni tampoco cómo se coordinan las áreas que intervienen en la respuesta y no se evidencian el control de la gestión.
- la citada Resolución No. 102 de 2014 establece la competencia dentro de la entidad para el tema de PQRS, de la siguiente forma :
  - Artículo 9, el jefe de la Oficina Asesora Jurídica será el competente para dar respuesta a las peticiones que se formulen ante la Agencia, con fundamento en el decreto Ley 4085 de 2011 No. 6 del Artículo 15, cuyo párrafo único señala que se apoyará mediante la solicitud de información o documentación en las otras áreas de la agencia para dar respuesta.
  - Tratándose de las quejas, reclamos y sugerencias el artículo 15 de la citada Resolución establece que cuando se trate de "las quejas y los reclamos que se presenten ante la ANDJE con relación a las actividades de sus dependencias o funcionarios identificados o identificables, serán atendidos por la Secretaría General".
  - Por último, el artículo 30, que regula la referente a la responsabilidad, establece que "cada dependencia vinculada a los trámites de respuesta de PQRS asume la responsabilidad frente al cumplimiento de los plazos previstos en la Ley, que la Secretaría General deberá velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y atención a quejas y reclamos que presentan los ciudadanos, en relación con el desempeño de las dependencias y personas que laboran en la Agencia".

Indicado lo anterior frente a la radicación de peticiones se observa que el artículo 80. de la citada Resolución no fija el área o responsable de esta fase, sólo hace relación al medio (sistema ORFEO).

En la práctica esta actividad es asumida por el área de correspondencia y en otras ocasiones por la contratista de Atención al Ciudadano (página web). Tal como aparece en documento anexo - muestra de PQRS radicados por la contratista de Atención al Ciudadano del 09/05/2014 al 30/06/2014, encontrando radicados realizados por la secretaria de la Dirección General (radicados No.



20142400653602 del 20/06/2014 y 20142400625072), siendo importante advertir que el primero de ellos a la fecha se encuentra sin resolver, según información que arroja ORFEO. (Norma externa Cartilla Estándar de PQRS, página 19 y artículo 22 de Ley 1437 de 2011).

**c) Seguimiento:**

Frente a la coordinación de la gestión:

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 24 de la mencionada Resolución, la coordinación en el trámite de peticiones está a cargo del Jefe de la OAJ. Se evidencia que la asignación es realizada por el área de correspondencia o por la contratista de Atención al Ciudadano, sin que se comunique de este hecho al responsable de la acción, que en este caso es el Jefe de OAJ (radicados No. 20142400653602 del 20/06/2014, 20142400625072, 20148000588612 del 06/06/2014, 20142400503432 del 15/05/2014, 20148000601432 del 10/06/2014).

Respecto de la competencia para responder:

Se observan derechos de petición respondidos por las Directoras (radicados 20148000588612 del 06/06/2014, 20142400503432 del 15/05/2014, 20148000601432 del 10/06/2014), Secretaria General y Asesora de Secretaria General (radicados 20142400-588042 del 06/06/2014, 153402, 123782), respecto de lo cual hay que considerar que el manual de funciones vigente a la fecha (resolución 250 de 2012) no prevé dentro de las funciones del experto G3 grado 07 ni la proyección ni la firma de derechos de petición; tampoco aparece documento de delegación o asignación de la función. Posteriormente, mediante la expedición de la Resolución No. 157 de 2014, a este Asesor de Secretaria General se le asignó dentro de sus funciones: *"proyectar y revisar las respuestas a los derechos de petición y demás solicitudes o consultas relacionadas con los asuntos de su competencia de conformidad con los lineamientos dados por el superior inmediato"*.

Respecto de la herramienta:

Herramienta asociada al trámite de PQRS es ORFEO, la cual evidencia que la gestión y trazabilidad presenta dificultades procedimentales que pueden obedecer a deficiencias en la capacitación de los funcionarios y de los contratistas responsables de dichos trámites, afectando la atención y los tiempos de respuesta, por cuanto las áreas que responden derechos de petición no archivan oportunamente, afectando de este modo los controles en tiempos y la confiabilidad de la información. También se evidencia con frecuencia la modificación de la TRD, que si bien no afecta los tiempos, sí implica reproceso por erróneos enrutamientos.

Frente a los tiempos de respuesta y registro público, se observa que:

- La tendencia es a disminuir los tiempos de respuesta, pero ello no se refleja en el registro de peticiones publicado en la página web, por cuanto en el ítem tiempo de trámite no se indica el término real de respuesta sino el previsto en la ley.
- Respecto de la trazabilidad de la petición es posible realizarla a través de la herramienta ORFEO, pero en ocasiones presenta inconvenientes y no se pueden visualizar los documentos de petición, pues sólo deja ver las respuestas.
- A la fecha de cierre se cuenta con un Registro Público de Derechos de Petición que al inicio la auditoría no había sido estructurado. Frente a la información que se plasma, se evidencia que es



necesario hacer una conciliación de la información que obra en la herramienta y la actuación surtida a fin evitar publicar información no confiable (los trámites de solicitudes de extensión de jurisprudencia de julio quedaron relacionadas como del mes de abril (44 casos)).

**d) Control:**

Integración de la oficina de control interno disciplinario.

- En cuanto a la integración de la oficina de Control Interno Disciplinario, en entrevista llevada a cabo el 04 de agosto de 2014 con la Secretaria General, informó que dicha función se encuentra asignada a la Secretaria General, quien asumiría directamente o a través de un contratista la primera instancia de requerirse, puesto que a la fecha no hay investigación alguna.
- Revisada por esta auditoría la normatividad de la ANDJE, de acuerdo con el numeral 10 del artículo 16, Decreto-Ley No. 4085 de 2011, la Secretaria General tiene asignada la función de *"coordinar el grupo encargado de las investigaciones de carácter disciplinario que se adelanten contra los funcionarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y resolverlas en primera instancia"*.

**8. DESCRIPCIÓN DE LA (S) NO CONFORMIDAD (ES) Y/O HALLAZGO (S)**

**8.1. NO CONFORMIDADES EN SISTEMA DE CALIDAD**

REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES
No Aplica	No Aplica	No Aplica

**8.2. HALLAZGOS EN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

REQUISITO DE LA NORMA	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
Artículo 73, Ley 1474 de 2011 y Cartilla para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del DAFP y DNP. Artículo 1 Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012. Artículo 16, Decreto- Ley 4085 de 2011.		No se evidencia en la planeación la estimación de los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones que conforman la Estrategia de Atención al Ciudadano.
Artículo 22, Ley 1437 de 2011; artículo 73, Ley 1474 de 2011 y Estándar indicado en el Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012	La Resolución No. 102 de 2014 es muy general por cuanto no se evidencian las diferentes etapas que se surten internamente en la entidad frente a PQRS y no aparecen identificados los responsables de la radicación de las PQRS.	
Artículo 22, Ley 1437 de 2011; artículo 73 Ley 1474 de 2011 y Estándar indicado en el Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012.	La gestión PQRS al interior de ANDJE no se ajusta a los parámetros previstos en Resolución No. 102 de 2014.	
Numeral 6, artículo 8 y 9, Ley 1437 de 2011		En la cartilla de Atención al Ciudadano se debe enunciar respecto de cada canal presencial, telefónico o virtual una persona de



REQUISITO DE LA NORMA	HALLAZGOS	OBSERVACIONES
		contacto, quien debe tener el entrenamiento necesario para atender al ciudadano.
Numeral 6, artículo 8, Ley 1437 de 2011		La Resolución No. 102 de 2014 en su artículo 29 fija el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., pero la Resolución No. 038 del 19 de febrero de 2014, que regula lo relacionado con el horario de comunicaciones oficiales en la Agencia, señala que este será de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (La misma información se suministra en la página web de la Agencia limitando la radicación de documentos hasta las 4:00 p.m.).
Resolución No. 102 de 2014 Resolución No. 205 de 2014 Resolución No. 157 de 2014		La Asesora de Secretaría General G3 Grado 07 firma respuestas de derechos de petición que no corresponden a asuntos del giro ordinario de su función y sin que los manuales de funciones prevean a su cargo tal responsabilidad. No existe evidencia de delegación ni asignación respecto de este asunto.
Artículo 73, Ley 1474 de 2011 y Cartilla para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del DAFP Y DNP. Artículo 1, Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012.		En la herramienta ORFEO, asociada al trámite de PQRS, se evidencia que la gestión y trazabilidad presenta dificultades procedimentales que pudieran obedecer a deficiencias en la capacitación de los funcionarios y de los contratistas responsables de dichos trámites, afectando la atención y los tiempos de respuesta allí relacionados; generando que las áreas que responden derechos de petición no archiven oportunamente, afectando los controles en tiempos y la confiabilidad de la información.
Artículo 74, Ley 1474 de 2011 y Cartilla para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del DAFP Y DNP. Artículo 1, Decreto reglamentario No. 2641 de 2012. Circular Externa No. 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno.		A la fecha de cierre el registro de peticiones presentan inconsistencias que afectan la claridad de la información, tales como trámites de solicitud de extensión de jurisprudencia de julio que quedaron relacionadas como del mes de abril (44 casos).



## RECOMENDACIONES:

El desarrollo de la presente evaluación la Oficina de Control Interno recomienda se valoren los siguientes aspectos:

### ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### ❖ DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA SERVICIO AL CIUDADANO

##### CARTILLA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

- Adicionar el proyecto de cartilla la identificación de la ANDJE, con la indicación de los servicios y productos que presta en cumplimiento de su función, siendo esta una oportunidad de dar a conocer su razón de ser a la ciudadanía en general.
- Realizar la socialización y divulgación amplia de la cartilla.
- Respecto de cada canal: presencial, telefónico o virtual, fijar una persona de contacto, quien debe tener el entrenamiento necesario para atender al ciudadano.

##### HORARIO DE ATENCIÓN.

- Armonizar la reglamentación interna de correspondencia y de radicación de PQRS. (Resoluciones No. 038 y 102 de 2014).
- Generar planilla de atención de peticiones verbales y generar controles en la atención de las PQRS atendidas de manera presencial.

##### MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y ENCUESTAS ACERCA DEL TRÁMITE.

- Conocer el grado de satisfacción del ciudadano que se acerca a la Agencia es un aspecto importante, ya que además de establecer canales de comunicación, es de vital importancia medir como se cumple el objetivo de brindar una atención efectiva y oportuna. De otra parte, la acción de mejora puede ser orientada a partir de la retroalimentación que se obtenga de los ciudadanos.

##### ESPACIO FÍSICO.

- Fortalecer la señalización del área de correspondencia y radicación.

#### ❖ AFIANZAR LA CULTURA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

##### DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS E INCENTIVOS PARA SERVIDORES PÚBLICOS.

- Generar nuevos cargos o ajustar las funciones del cargo Profesional 01 Grado 16, a fin de involucrarlos en todos los aspectos de coordinación, orientación y responsabilidad que se encuentran asociado a los cargos de Atención al Ciudadano, especialmente lo relacionado con los derechos de petición, respecto de lo cual, actualmente la dependencias de Atención al Ciudadano cumplen funciones de coordinación y apoyo en general.
- Identificar en las diferentes áreas quienes van a ser los contactos en lo relacionado con atención al

MA



ciudadano y fijar una manera de operar en conjunto, no haciendo depender el tema de una sola persona, que en este caso es contratista de la entidad.

- En cuanto al desarrollo de habilidades se recomienda que los funcionarios de planta asociados a las funciones de atención al ciudadano sean capacitados al igual que la contratista a fin de mejorar las habilidades que requieren el atender al ciudadano.

#### ❖ FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

##### CANALES DE ATENCIÓN.

- la recomendación está orientada a fijar en cada punto de atención un responsable, medir la satisfacción del ciudadano con la atención brindada y realizar una divulgación permanente de los mismos.
- En la página web dentro del vínculo servicios al usuario aparece en construcción otros mecanismos de divulgar, trámites y servicios como son el chat, encuestas y el foro, siendo necesario definir cuáles van a asociar a los canales de atención al ciudadano.

##### PROTOCOLO DE ATENCIÓN.

- En este punto se recomienda una divulgación general a todo el personal de la Agencia y en especial a todos aquellos que en las diferentes áreas tengan relación con el público, tal como lo refleja la planeación de la estrategia en esta dimensión y lo exige el numeral 7 del Artículo 9 de la Ley 1437 de 2011.
- Verificar que el protocolo de atención evidencia y desarrolla los principios y valores de la Agencia (definidos en el Código de Ética).

#### ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE PQRS.

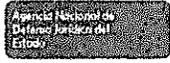
##### ❖ GESTIÓN

##### PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE.

- Ajustar la gestión a los parámetros internos o ajustar los parámetros para que reflejen cómo se gestiona el tema al interior de la ANDJE, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2014 y al estándar indicado en su Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012.
- Realizar las asignaciones de funciones teniendo en cuenta la razón de ser de las áreas y de los cargos y ámbito general de su función.
- Verificar que la responsabilidad de la asignación de respuesta a las PQRS sea realizada por funcionario o contratista, que cuente con los conocimientos técnicos y de la entidad que le permitan realizar el adecuado enrutamiento de la solicitud, acorde a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 9 de la Ley 1437 de 2011 donde se prohíbe asignar la orientación y atención al ciudadano a personal que no cuente con la capacitación requerida para ello.

##### HERRAMIENTA ORFEO.

- Evaluar los conocimientos que los funcionarios y contratistas asociados a los temas de PQRS tienen del manejo de la herramienta



# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: MC-F-04

Versión: 1

Página 15 de 15

- Generar controles para verificar el adecuado y oportuno ingreso de la información relacionada con las PQRS.

## TIEMPOS DE RESPUESTA Y REGISTRO PÚBLICO DE DERECHOS DE PETICIÓN.

- Conciliar la información que arroja la herramienta ORFEO con los tiempos de respuesta informados en el Registro de Peticiones.
- Generar controles para mejorar la información que contiene el Registro de Peticiones.

### ❖ CONTROL.

## INTEGRACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.

- Expedir documento donde se indique la estructura del control interno disciplinario dentro de la Agencia.
- Revisar las consecuencias de la materialización de los riesgos asociados a los trámite de las PQRS, que en términos de la responsabilidad puede implicar que los servidores públicos asociados a este procedimiento incurran en causal de mala conducta de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, que si bien fue declarada inexecutable, los efectos de dicha sentencia fueron diferidos a 31 de diciembre de 2014.

Firma Auditor Designado y Equipo Auditor

Firma Jefe de Control Interno ANDJE

### Control de cambios

Versión	Fecha Aprobación	Naturaleza del Cambio
0	08-05-2013	Documento Original.
1	10-09-2013	Cambio el código del formato