

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

Informe	<input type="checkbox"/>	Preliminar	<input checked="" type="checkbox"/>	Final
----------------	--------------------------	-------------------	-------------------------------------	--------------

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría	<input type="checkbox"/>	Seguimiento
Procesos auditado /Evaluado	Atención al Ciudadano			
Auditor líder	Viviana Marcela Pardo		Equipo Auditor	Martha Isabel Núñez Pirajan
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada / evaluada	Profesional Especializado – Área Atención al Ciudadano			

2. OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano conforme a los requisitos legales e institucionales.

3. ALCANCE

Verificar cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas definidos en el proceso de Atención al Ciudadano correspondientes a la vigencia 2017 y 2018 a la fecha.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el ejercicio auditor en lo que se refiere al proceso de Atención al Ciudadano, se ejecutaron actividades encaminadas a la verificación y cumplimiento de la normatividad relacionada y los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y los Protocolos de Atención a partir de los siguientes criterios.

1. Atención Escrita:

Con respecto a este medio de atención, se ejecutó el "Reporte General de PQRS" del sistema de información Invesflow, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2018. A partir del cual, se hizo un análisis de 176 registros, los cuales representan el 5% del total de la base de datos obtenida para el primer periodo de 2018.

De acuerdo con lo anterior, a través de un muestreo a criterio del auditor, se seleccionaron 91 solicitudes escritas, adicionalmente, se efectuó la inclusión forzosa de (10) registros sin asunto, (12) radicados con incumplimiento en los términos de respuesta para derechos de petición, (31) registros con incumplimiento en los términos de respuesta de normatividad, (12) radicados con incumplimiento en los términos de respuesta para verificación de registro, (16) quejas, (2) reclamos, (1) sugerencia y (1) felicitación.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

De este modo, las cantidades de peticiones analizadas para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018, por tipo fueron:

Tabla 1. Muestra

Tipo de PQRS	TOTAL CASOS	TOTAL MUESTRA
Felicitaciones	1	1
Peticiones - Consulta normatividad	345	31
Peticiones - Consulta Verificación de Registros	842	54
Peticiones - Derechos de Petición	2328	61
Quejas por prestación del servicio	16	16
Reclamos	2	2
Sugerencias	1	1
Sin tipo de PQRS	10	10
Total general	3545	176

Fuente: Sistema Invesflow – Oficina de Control Interno

En este sentido, se realizó consulta de cada requerimiento en el sistema de información, con el fin observar el historial de ruta de respuesta y con factores de evaluación, tales como: cumplimiento de términos legales y relación de las solicitudes con las tipologías de radicación. Los resultados de la actividad son parte de las No Conformidades del informe.

Con respecto a la materialidad de las respuestas emitidas, se identificó que se responden a las preguntas interpuestas por los ciudadanos con claridad y congruencia con base en lo solicitado. Adicionalmente, de la muestra descrita, se revisó lo relacionado con la adopción y cumplimiento de los modelos establecidos en el Manual de Identidad Corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad; la notificación de las respuestas y el aviso a los ciudadanos cuando no es posible resolver la petición en los plazos señalados; la centralización de todas las PQRS que ingresan por los diversos canales de atención y la firma de los responsables autorizados. Los resultados de la actividad son parte de las Conformidades con Recomendación.

En cuanto a la actividad de revisión de las preguntas frecuentes realizadas por la ciudadanía, se procedió a revisar en la página web de la Entidad la publicación de las mismas, a partir de lo cual se observó que en la sección Transparencia en lo correspondiente al ítem 2. "Información de interés" y bajo el link <https://copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>, la respectiva publicación de 23 preguntas frecuentes clasificadas en 6 tipologías: Certificado de Vigencia, Computo de la Experiencia Profesional, Profesiones competentes, Trámites, RUNPA y Otras preguntas.

De otra parte, se observó que la Entidad cuenta con protocolos para la atención de las solicitudes de los ciudadanos el cual se encuentra articulado con el sistema de gestión documental, permitiendo al ciudadano acceder a la Administración como una sola. Adicionalmente, a partir de la revisión efectuada a dicho Protocolo de Atención al Ciudadano se evidencian lineamientos y parámetros para la "Atención de Usuario Difícil". Así como, se observó que en el Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos en el ítem que hace referencia a las condiciones generales, se establecen las actividades a realizar cuándo las peticiones son

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

reiterativas, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 1755 de 2015, sin embargo, en la muestra efectuada no se presentaron las situación descritas de reiteraciones o atención al cliente difícil, razón por la cual no es posible determinar la aplicabilidad de los lineamientos establecidos.

Asimismo, con relación a la recepción de quejas y reclamos formuladas por la ciudadanía en contra de un funcionario del COPNIA, se observó que en la actualización del mes de julio de 2018 al Procedimiento AC-pr-01, se efectuó la inclusión de las actividades pertinentes y de los participantes, específicamente en el numeral 7.10 de las condiciones generales, en el cual se establece entre otras que "... El profesional especializado de Atención al Ciudadano informará al jefe de oficina de Control Interno Disciplinario del recibido de la queja en contra de funcionario a través de correo electrónico, con el fin de que se determine si existe una presunta irregularidad susceptible de reproche disciplinario." En este sentido, se observó que las razones por las que se presenta quejas y/o reclamos por parte de la ciudadanía son:

- Inconformidad por cierres de las oficinas de atención.
- Demora en el trámite de la Matricula y/o Certificado Profesional.
- Inconformidad con los horarios y líneas de atención de las oficinas de atención.
- Disponibilidad de la página web para efectuar consultas.
- Inconformidad por la atención brindada por los funcionarios a los usuarios.

2. Atención Chat:

Para las actividades relacionadas con la atención de los requerimientos recibidos por el Chat en línea, se realizó un análisis del "Reporte Livechat" a través del aplicativo Natura Software, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2018.


Del reporte generado se identificaron un total de 22.734 registros, de los cuales se omitió lo correspondiente a los registros con duración 00:00:00, generando de este modo un total de 21.972 solicitudes atendidas a través de este medio. En consecuencia, se efectuó un muestreo a criterio del auditor y se seleccionaron 81 registros que corresponden a la categoría de "Abandono Antes" y aquellos que presentaron tiempos de duración superior a cinco horas, así:

Tabla 2. Muestra

Tipo de PQRS	TOTAL CASOS	TOTAL MUESTRA
Conversaciones Chat	21.910	19
Abandono Antes	62	62
Total general	21.972	81

Fuente: Natura Software.

De acuerdo con lo anterior, de la muestra seleccionada se revisaron los criterios establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano tales como: ortografía, expresión verbal, demoras extensas, información de espera en línea, guion de despedida, solución efectiva y cortesía. Los resultados de las revisiones son parte de las Conformidades del informe.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

3. Atención Telefónica:

Para la generación del informe de atención de los requerimientos recibidos por la línea de atención telefónica, la Oficina de Control Interno realizó un análisis del "Informe de cqs llamada detalle" a través del Sistema Cisco, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2018.

Cabe señalar que las mediciones de la atención telefónica, se encuentra centralizada en la Sede Nacional. En este sentido, del reporte generado se identificaron un total de 11.002 llamadas telefónicas, de las cuales se omitió lo correspondiente a los registros con tiempo de conversación igual a 00:00:00, generando de este modo un total de 10320 peticiones atendidas a través de este medio, así:

Tabla 3. Nivel de Atención

Entrantes	Atendidas	No atendidas	Nivel de Atención	Nivel de Abandono
11002	10320	682	93,80%	6,20%

Fuente: Cisco

Con respecto a la verificación del Protocolo de Atención para la línea de atención telefónica, no se efectuó prueba a través del sistema Cisco toda vez que por inconvenientes propios del sistema no fue posible escuchar llamadas, pese a que la Entidad solicitó al proveedor el requerimiento al asesor para soporte técnico.

4. Atención Redes Sociales:

Respecto al procedimiento establecido para los PQRS recibidos por redes sociales, se efectuó requerimiento por correo electrónico de las PQRS recibidas por redes sociales al Profesional Especializado de Atención al Ciudadano y adicionalmente al Profesional Especializado de Comunicaciones. A partir de lo cual se identificó que para el periodo auditado no presentaron solicitudes a través de las Redes Sociales.

5. Seguimiento a PQRS:

En cuanto al seguimiento de las PQRS, se realizó requerimiento al Profesional Especializado del área de los soportes documentales y actividades pertinentes para el seguimiento semanal de la oportunidad de las PQRS, a partir de lo cual se observaron 16 correos remitidos a los responsables de emitir las respuestas, desde enero hasta junio de 2018, con el fin de garantizar la respuesta a los requerimientos acorde con los términos de Ley.

6. Política de Habeas Data:

Con respecto a este criterio, se contrastó lo establecido en la Ley 1581 y lo implementado en la Entidad, a partir de lo cual se observó la adopción de la Política de privacidad de Datos con la Resolución Nacional No. 1197 del 31 de agosto de 2017 y el Manual para la Protección de Datos Personales. Asimismo se identificó

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

que en septiembre de 2017, se efectuó la actualización del procedimiento AC-pr-01 mediante el cual se realizó la inclusión sobre el manejo de PQRS por manejo de datos personales.

Asimismo, se identificó mediante el ingreso al Chat en Línea la solicitud de la autorización para el tratamiento de información de los terceros y la información de los lineamientos establecidos en la Ley, tales como objetivo, alcance, derechos de los titulares, tratamiento de datos personales, tratamiento a datos sensibles, información y datos del responsable del tratamiento, atención de peticiones, consultas y reclamos y lo correspondiente al aviso de privacidad.

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de diecisiete (17) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo que dos (02) no aplican en la calificación final, cinco (05) Conformidades, (07) conformidades con recomendación y dos (02) No Conformidades desarrolladas a continuación:

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
<p>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</p> <p>7. Condiciones Generales. para resolver los PQRS 7.8 Las comunicaciones deberán mantener los modelos adoptados por la Entidad a través del manual de identidad corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De acuerdo a la consulta "Reporte General PQRS" del Sistema Invesflow, para el periodo comprendido entre el 01/01/2018 al 30/06/2018, los (176) ciento setenta y seis expedientes de la muestra mantienen los modelos adoptados por la Entidad con base en lo solicitado. No obstante, se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el expediente EXP2018/000193 la respuesta se emitió con caracteres especiales y no con una respuesta congruente. - En el radicado EXP2018/157896 el firmante de la respuesta no coincide con el responsable de la firma digital. - Para el registro EXP2018/001561 no se emitió respuesta con comunicación oficial de salida, sino que se radico la constancia de trámite. <p>Ver. Recomendaciones.</p>
Criterio	Evidencia
<p>AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos</p> <p>7. Condiciones Generales para resolver los PQRS 7.1 Decreto 1755 de 2015. Artículo 14. Términos</p>	<p>De los 176 registros de la muestra, se observó que para los 72 expedientes de la muestra que presentaron incumplimiento en los términos de respuesta, no se encontró evidencia en la trazabilidad del expediente de que se le informe al ciudadano cuando no es</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

<p>para resolver las distintas modalidades de peticiones. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>posible resolver la petición en los plazos señalados. No obstante, de acuerdo a lo manifestado por el Profesional del área se publicó en la página web de la Entidad un aviso de información al respecto. Lo anterior, fue contrastado con la evidencia remitida por el Profesional de Comunicaciones mediante correo electrónico, a partir de lo cual se observó la publicación de un Banner "Comunicado Importante" y el link www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/listado_de_pqrs.xlsx junto a un archivo Excel, mediante el cual se efectuó aviso a 110 ciudadanos sobre la demora en la respuesta a los requerimientos efectuados y el ofrecimiento de disculpas por la situación presentada.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>
Criterio	Evidencia
<p>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</p> <p>8. Descripción de actividades. 8.1 Recepción de PQRS por página web o por correo electrónico. Actividad 7. Notificación. Enviar la respuesta al peticionario por el medio establecido por el mismo, si es por correo electrónico, el envío lo realizará la persona que firma la comunicación, en caso de envío por correo físico, se delegará el expediente al área de correspondencia para que proceda con el envío.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De los 176 de la muestra para los registros EXP2018/003533, EXP2018/038954, EXP2018/005823 y EXP2018/001561 no se observó el proceso de notificación a la dirección física o virtual del peticionario.</p> <p>Adicionalmente, el radicado EXP2018/003533 se envió a Fase de Archivo, sin efectuarse gestión al requerimiento del usuario.</p> <p>Ver. Recomendaciones.</p>
Criterio	Evidencia
<p>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</p> <p>8. Descripción de actividades. 8.2 Recepción de PQRS por chat. Actividad 2. Responder petición. Se atiende la petición de forma inmediata por el mismo medio que se recibe (Chat). En caso de no tener la competencia para atender la petición, se le informará al peticionario que su petición será radicada en el sistema de PQRS de la entidad y que se le dará respuesta en los términos de ley, en este caso se inicia el</p>	<p>De los 81 registros de la muestra por atención vía chat, se observó que 36 peticiones fueron atendidas en la materialidad del requerimiento, sin embargo, para el registro d0d74v431592 no se efectuó atención ni gestión sobre el requerimiento, asimismo en la interacción identificada bajo consecutivo i13xg8513554 no se brindó atención efectiva a la solicitud.</p> <p>Cabe precisar que 42 expedientes restantes no fue posible realizar validación de los criterios, toda vez que no hubo interacción por parte del ciudadano o no se encontraron datos de la conversación.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		03	08	2018	

proceso descrito en el numeral 6.1. NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente	Ver. Recomendaciones.
Criterio	Evidencia
AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos 7. Condiciones Generales. para resolver los PQRS 7.5 Para la atención de las PQRS se deben seguir los protocolos de Atención al usuario, los cuales se encuentran publicados en la página web y en la intranet. NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente	De la revisión efectuada a la base de datos se identificó que: <ul style="list-style-type: none"> - Los requerimientos de los ciudadanos tuvieron una correcta expresión verbal y cortesía. - El criterio de demoras extensas no fue posible validar toda vez que las conversaciones no registran la hora de las interacciones, no obstante, se la muestra seleccionada se identificaron 8 registro en los cuales se solicitó al usuario tiempo para resolver la inquietud. - En ninguno de los registros de la muestra fue necesario requerir documentos para brindar mayor información. - Para 23 sesiones se dio uso del guion de despedida establecido. Sin embargo, para los registros admy6h463081 y 3jeh49534917 no se efectuó la finalización de la conversación como establece el protocolo de atención. Para los 56 registro restantes no aplica el guion de despedida toda, vez que no hubo interacción o la conversación fue terminada por el usuario. - 6 conversaciones presentaron errores en la escritura de las palabras. Ver. Recomendaciones.
Criterio	Evidencia
GD-pr-01 Procedimiento de Tramite de Comunicaciones Oficiales. Las comunicaciones oficiales externas del Consejo son firmadas oficialmente así: ... En el caso específico de la respuesta a Peticiones y Reclamos (PQRS), se autoriza al Profesional de Atención al Ciudadano y a los Técnicos Administrativos grado 16 de dicha área, para que suscriban y firmen comunicaciones oficiales de salida externas. Los tipos de respuestas a PQRS que se autorizan a emitir por parte de los funcionarios del nivel técnico (bajo el control y coordinación del profesional a cargo) serán en los siguientes casos... NTC- ISO 9001:2015.	Teniendo en cuenta lo dispuesto en el procedimiento de PQRS, respecto a la responsabilidad de la firma, se revisó y contrastó lo señalado en el procedimiento de trámite de comunicaciones oficiales en el caso específico de la respuesta a las peticiones, a partir de lo cual se identificó que de las 176 solicitudes de la muestra seleccionada, 64 fueron firmadas por los Técnicos Administrativos Grado 16, no obstante, se observó que para 6 de esas respuestas no se encontraban autorizados acorde con el asunto del requerimiento. (EXP2018/003183, EXP2018/050856, EXP2018/033237, EXP2018/034983 EXP2018/031482 y EXP2018/082665). Ver. Recomendaciones.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

8.2.1 Comunicación con el cliente	
Criterio	Evidencia
<p>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos. 7. Condiciones Generales. para resolver los PQRS 7.9 Todas las peticiones deben ser centralizadas y atendidas por el grupo de atención al ciudadano. Se exceptúan los siguientes casos, previa verificación del Profesional Especializado de Atención al Ciudadano, quien realizará la delegación de las mismas...</p> <p>Manual Gobierno en Línea. Logro: Sistema Integrado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)...</p> <p>Estrategia Gobierno en Línea. Actividad 2. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones...</p> <p>NTC- ISO 9001:2015</p>	<p>Respecto a la centralización de las PQRS que ingresan por canales diversos (Ventanillas Únicas de Correspondencia, Formulario Web, Correo Electrónico), de acuerdo a la consulta "Reporte general de PQRS" de la muestra analizada de (176) ciento setenta y seis registros, se identificaron (16) dieciséis peticiones, quejas y reclamos que no transitan por el área de Atención al Usuario, las cuales obedecen a las recibidas por las diferentes seccionales, por tanto no se están centralizando el procedimiento.</p> <p>Al respecto, es importante señalar que si bien las seccionales tiene funciones de receptores de correspondencia, su función en el trámite de PQRS corresponde particularmente a la emisión de constancias de trámite.</p>
8.2.1 Comunicación con el cliente	

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
	Criterio	No Conformidad
01-1118	AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos Ley 1437 de 2011 Decreto 1755 de 2015 NTC- ISO 9001:2015.	Incumplimiento en los términos para responder las PQRS.
	Descripción de Criterio	Evidencia

Auditoría no.		12-18
Fecha del informe		
Día	Mes	Año
03	08	2018

	<p>AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos</p> <p>6. Término para responder las peticiones. Término para responder las peticiones: El término para responder toda petición está determinado por la ley, a continuación se relaciona la clasificación de las peticiones en el sistema de PQRS del COPNIA y los tiempos establecidos para su adecuada atención...</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO</th> <th>TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas de normatividad</td> <td>30 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Quejas</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Sugerencias</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Felicitaciones</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Derechos de petición</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Consultas y verificación de registro</td> <td>10 días hábiles</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ley 1437 de 2011 Artículo 5. Derechos de las personas ante Autoridades. 4 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.</p> <p>Decreto 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente.</p>	TIPO	TIEMPO	Consultas de normatividad	30 días hábiles	Quejas	15 días hábiles	Reclamos	15 días hábiles	Sugerencias	15 días hábiles	Felicitaciones	15 días hábiles	Derechos de petición	15 días hábiles	Consultas y verificación de registro	10 días hábiles	<p>Del reporte generado se identificaron un total de 3.545 registros, de los cuales se observó un incumplimiento de 12% según los tiempos establecidos en el Procedimiento AC-pr-01 Peticiones, quejas y reclamos y la normatividad relacionada. De tal modo, que de las 3.545 solicitudes se tramitaron en términos 3.115 PQRS y 430 presentaron incumplimientos en los tiempos establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (01) Felicitación. - (27) consultas de normatividad. - (156) solicitudes de verificación de registro - (231) derechos de petición. - (04) quejas. - (01) una sugerencia. - (10) un registro sin asunto. <p>Asimismo, del análisis efectuado a las 176 PQRS escritas se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los registros EXP2018/083970, EXP2018/085937, EXP2018/085939, EXP2018/100346, EXP2018/110589 y EXP2018/073628 se encuentran en Fase Instrucción y no se les ha efectuado trámite, excediendo los tiempos establecidos para su gestión. - El radicado EXP2018/003533 se envió a Fase de Archivo, sin efectuarse gestión al requerimiento del usuario. - Los expedientes EXP2018/082015, EXP2018/064430, EXP2018/000071, EXP2018/081242, EXP2018/101932, EXP2018/06170, EXP2018/106988 y EXP2018/073628 presentaron demoras en la reasignación a las áreas competentes. <p>Adicionalmente, se realizó la consulta "Fase Instrucción" del sistema Invesflow de manera conjunta observando un total de (139) radicados sin tramite de respuesta para las vigencias 2014, 2015, 2016, 2017 y primer semestre de 2018.</p> <p>Ver. Anexo 1. Base PQRS Anexo 2. Fase Instrucción</p>
TIPO	TIEMPO																	
Consultas de normatividad	30 días hábiles																	
Quejas	15 días hábiles																	
Reclamos	15 días hábiles																	
Sugerencias	15 días hábiles																	
Felicitaciones	15 días hábiles																	
Derechos de petición	15 días hábiles																	
Consultas y verificación de registro	10 días hábiles																	
<p align="center">02-1218</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Criterio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</td> </tr> <tr> <td>Ley 1437 de 2011</td> </tr> </tbody> </table>	Criterio	AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos	Ley 1437 de 2011	<table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">No Conformidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Radicación de PQRS bajo tipos de asunto diferentes a los relacionados con la solicitud.</td> </tr> </tbody> </table>	No Conformidad	Radicación de PQRS bajo tipos de asunto diferentes a los relacionados con la solicitud.											
Criterio																		
AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos																		
Ley 1437 de 2011																		
No Conformidad																		
Radicación de PQRS bajo tipos de asunto diferentes a los relacionados con la solicitud.																		



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.		12-18
Fecha del informe		
Día	Mes	Año
03	08	2018

NTC- ISO 9001:2015	
Descripción de Criterio	Evidencia
<p>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos. 5.9 Condiciones generales. 5. Presentación y Radicación de Peticiones. 5.4 Condiciones generales para la recepción de PQRS. 5.4.7 Para el caso de los PQRS recibidos por correo electrónico, será la Unidad de Correspondencia respectiva (Nacional o Seccionales), la encargada de la radicación y distribución de las peticiones allegadas.</p> <p>8. Descripción del as actividades. 8.1 Recepción de PQRS por página web o por correo electrónico. Actividad 2. Recepción y radicación de PQRS. Incluir en el Sistema de PQRS dispuesta para tal fin, diligenciando la información requerida en el sistema dispuesto por la entidad.</p> <p>Ley 1437 de 2011. Artículo 7. Deberes de las Autoridades en la atención al público. Numeral 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>Del análisis efectuado a las 176 PQRS escritas se evidenció que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 37 PQRS fueron ingresados por la tipología incorrecta, puesto que el requerimiento no es acorde con el tipo de asunto radicado. - 10 expedientes registran con campos en blanco para el tipo de PQRS. <p>De otra parte, se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow, detectando que el manejo del procedimiento en la herramienta Invesflow para 50 registros no se realiza por el proceso de PQRS, sino de Comunicación Oficial (7), Divulgación (1), Memorando Interno (1), Queja Disciplinaria (8), Permiso Temporal (1), Solicitud Matricula (5) y sin tramite (27), lo cual no permite la trazabilidad del proceso como corresponde.</p> <p>Ver. Anexo 1. Base PQRS Anexo 3. Base AC PQRS</p>

6 . EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Acciones legales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.	En cuanto al control establecido "Seguimiento a través de la herramienta tecnológica de las PQRS asignadas y verificación de tiempos de respuesta." acorde con las actividades del ejercicio auditor se observó que el mismo tiene las características propias de un control tales como objetivo, frecuencia, medición, trazabilidad y documentación, cuya aplicación permite la mitigación del riesgo. Lo anterior, dada la mejora en los tiempos	Profesional Especializado Atención al Ciudadano

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
	observados para el último informe.	

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 86.7% frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes conclusiones:

Los datos reportados en el indicador del área de Atención al Ciudadano difieren de la información suministrada por la Auditoría, debido a que el cálculo se realizó de la siguiente manera:

Formula Atención al Usuario:

$$\frac{\text{No. PQRS con respuesta Fuera de Términos}}{\text{No. Total de Peticiones con Respuesta}} * 100$$

Formula Oficina de Control Interno:


$$\frac{\text{No. PQRS Fuera de Términos}}{\text{No. Total de Peticiones Recibidas}} * 100$$

Durante el segundo semestre del año 2018, se evidenció que las estrategias implementadas por el área de Atención al Ciudadano han mejorado la oportunidad y la calidad en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos.

En este sentido, con respecto al incumplimiento en los términos para emitir una respuesta, se evidenció una mejora, de tal modo, que de 804 respuestas por fuera de términos registradas en el segundo semestre de 2017, se redujo a 430 en el primer semestre de 2018.

De otra parte, con respecto a establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, según entrevista con la Profesional Especializado del área se implementó un mecanismo de trabajo en el cual los supernumerarios del área prestan atención en primer nivel en los canales de Chat y Línea Telefónica, junto al apoyo de los Técnicos Administrativos de los Consejos Seccionales para la atención en Chat, a partir de una programación que incluye: Semana, Canal de Atención, Horario, Seccional, Funcionario y Cargo.

Adicionalmente, con relación a la atención escrita se identificó un cronograma para la atención a la bandeja de distribución de los PQRS. De acuerdo con lo anterior, se observó el cubrimiento de los

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		03	08	2018	

diferentes canales de atención acorde con las necesidades del área, con un reparto equitativo a partir de una distribución de peticiones conforme con la cantidad de funcionarios y las diferentes situaciones administrativas que se presentaron en el área.

De otro modo, la Oficina de Control Interno, efectúa recomendación, en cuanto a los requerimientos ingresados por una tipología diferente al de la solicitud del usuario, efectuar acciones para que los que intervienen en el proceso tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.

Asimismo, efectuar el análisis de las causas que ocasionaron que no se realizara el cierre respectivo de los PQRS que presentaron incumplimiento en los términos de respuesta, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar demoras en la gestión de los requerimientos y aplicar el principio de Autocontrol y el elemento de autoevaluación en el seguimiento a las PQRS, con el fin de generar una mejora continua y un fortalecimiento en el proceso de Atención al Ciudadano.

Respecto a las solicitudes relacionadas con temas de devolución de dinero, se sugiere coordinar con el área respectiva para establecer, aclarar y/o reglamentar las actividades a que haya a lugar.


Adicionalmente, se recomienda tener en cuenta y dar cumplimiento a lo establecido respecto al deber de informar al ciudadano en el evento en el cual no se le pudo dar respuesta en términos a la petición presentada. Asimismo, en lo referente a la actividad de remisión de los requerimientos por no competencia a otras entidades, se recomienda efectuar la actividad con una comunicación oficial dirigida a la Entidad que se remite, teniendo en cuenta los plazos establecidos para la actividad, toda vez que en el ejercicio auditor se encontró que en los registros EXP2018/036432 y EXP2018/082665 no se da cumplimiento a lo establecido.

Para la atención brindada por Chat, es pertinente evitar la escritura entre líneas y preferiblemente brindar respuestas completas y por párrafos, dar un uso correcto de las mayúsculas y revisar atentamente la ortografía o de ser posible implementar en la herramienta un corrector de ortografía, lo anterior debido a que se observaron errores de escritura.

Adicionalmente, se recomienda revisar los tiempos para la distribución de las PQRS, puesto que en el ejercicio auditor se identificó que 22 PQRS presentaron tiempos superiores a 5 días hábiles, (6 el mínimo y hasta 48 días el máximo), lo cual se convierte en una posible causa para el incumplimiento en los términos de respuesta.

Con respecto a la centralización en la atención de las PQRS se sugiere efectuar mayor socialización o actividades que permitan que en las diferentes Ventanillas de Correspondencia se reconozcan las actividades asociadas al proceso y la competencia por parte de cada Consejo Seccional al respecto.

Con relación a la Política de Protección de Datos Personales, se recomienda vincular al documento los temas adoptados mediante el Manual AC-m-01, con el fin de garantizar el cumplimiento integral y la divulgación a quienes intervengan en la aplicación.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

Respecto a los resultados de las encuestas efectuadas a los funcionarios del área, la Oficina de Control Interno sugiere:

- Efectuar capacitación y socialización sobre los riesgos del proceso, con el fin de garantizar o disminuir la ocurrencia de los mismos y realizar la adecuada aplicación de los controles y de documentación del mismo.
- Fortalecer la comunicación interna para todos los integrantes del equipo de trabajo, toda vez que no se observó que la totalidad de los funcionarios conocieran los resultados de la pasada auditoria y por ende no se consideró contribución en la mejora continua del proceso.
- Fortalecer la socialización y aplicación de los puntos de control del procedimiento, debido a que no se observó unidad de criterios en las respuestas.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
01-0717	Cerrada	En cuanto al " Incumplimiento en los términos para responder las PQRS". Teniendo en cuenta los resultados de este ejercicio la acción no fue efectiva acorde con la No Conformidad 01-1218.
02-0717	Cerrada	Respecto a la "Falta de comunicación al interesado, cuando no es posible resolver la petición en los plazos señalados". Acorde con los resultados de esta auditoría, se evidenció que la situación no es reiterativa.
03-0717	Cerrada	Se identificó el "Incumplimiento en el uso y seguimiento de los protocolos de Atención al Usuario". De acuerdo con los resultados de esta auditoría, se determinó la efectividad de la acción.
04-0717	Cerrada	Respecto al "Inoportunidad en la atención de las solicitudes recibidas a través del Chat". Acorde con los resultados de esta auditoría, se evidenció que la situación no es reiterativa y por tanto la acción fue efectiva.
05-0717	Cerrada	Con relación a la " Incumplimiento en la centralización de todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan por los diversos medios o canales". De acuerdo con los resultados de esta auditoría, se observó que se adelantaron acciones para subsanar la situación, por ende el incumplimiento no es reiterativo.

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		12-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		03	08	2018

- Anexo 1. Base PQRS
- Anexo 2. Fase Instrucción.
- Anexo 3. Base AC PQRS

Elaborado por: Martha Isabel Núñez.
 Revisado por: Viviana Marcela Pardo.