



**RESUMEN INFORME AUDITORÍA INTERNA**

<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	<b>Día:</b> 06	<b>Mes:</b> 12	<b>Año:</b> 2021
------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD</b>	Proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano PQRSD  Procedimiento de recepción, radicación, trámite y respuesta de las PQRSD CCE-PQRSD-PR-01  Anexos del No 1 al No 8.
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar los controles aplicados para la gestión de atención al ciudadano, en la aplicación del marco normativo correspondiente a través de la aplicación de pruebas de auditoría, con el objeto de identificar oportunidad de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE.
<b>ALCANCE</b>	Se analizaron los aspectos relacionados con la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades definidas para la gestión de atención al ciudadano.
<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría interna basada en riesgos - Cumplimiento
<b>PERIODO AUDITADO</b>	Octubre 2020 a octubre de 2021
<b>INFORME DIRIGIDO A</b>	José Andrés OMeara Riveira - Director General
<b>AUDITORES</b>	Judith Esperanza Gómez Zambrano Paula Andrea Romero Jimenez

**CONCLUSIONES AUDITORÍA**

El resultado general de un trabajo de auditoría será "Adecuado" cuando el 70% o más de la criticidad de las observaciones sea "Moderado", e "Inadecuado" si se presenta caso contrario.

	Inaceptable o extremo	X	Adecuado
	Importante o alto		Inadecuado
X	Moderado		Recomendaciones
	Bajo		Requerimientos

\* Observación crítica: Cuando afecta el cumplimiento legal o se presenta la materialización de riesgos que puedan impactar la consecución de los objetivos estratégicos y metas de la Entidad.

\* Observación moderada: Cuando afecta la ejecución de actividades de los procesos, subprocesos, procedimientos, proyectos e indicadores o conduce a la materialización de los riesgos operativos.

\* Observación Baja: Cuando no afecta la continuidad de las operaciones del proceso, sin embargo, se identifica una novedad que podría o no ser admisible.

**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

**ASPECTOS POSITIVOS:**

La Secretaría General con el equipo de trabajo han adelantado actividades tendientes al fortalecimiento de Atención al Ciudadano, como son:

Elaboración y actualización de los diferentes instrumentos para la Gestión y Atención al Ciudadano.



**RESUMEN INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Incluir en la página web de la ANCP-CC el lenguaje de señas como un aspecto incluyente.

Adelantar permanentemente la capacitación y socialización de los resultados del Plan Estratégico de Atención al Ciudadano.

Actividades de socialización de los canales de atención.

**CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA:** Culminada la aplicación de las pruebas de auditoría, se concluye que el objetivo de esta fue cumplido.

El Auditor observó que, durante el periodo evaluado, se han ejecutado actividades tendientes al fortalecimiento de la Atención al ciudadano, sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la transversalidad de la planeación, ejecución y evaluación de esta política, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIGP.

El sistema de control interno presenta oportunidades de mejora en la aplicación de controles operativos en especial aspectos relacionados la respuesta oportuna de las PQRSD, y los riesgos materializados en forma reiterada, así como la medición de los indicadores no presentan análisis pertinente para la definición de acciones preventivas o correctiva.

Los documentos elaborados como instrumentos para el desarrollo de la política, presenta normas no aplicables, derogadas y sin el cumplimiento de los atributos de calidad definidos por la entidad.

A continuación, se presentan los resultados finales del trabajo de aseguramiento efectuado, una vez comunicado los resultados en el informe preliminar y surtida la reunión de cierre con el líder del proceso auditado.

**RECOMENDACIONES:**

1. Revisar la pertinencia de documentar en el proceso de Gestión Atención y Servicio al Ciudadano, los aspectos integrales y transversales de la política, en la planificación, ejecución, control y seguimiento de la política.
2. Revisar la efectividad de los controles, así como realizar el seguimiento expedito por parte de la primera y segunda línea de defensa, realizando el tratamiento de los riesgos materializados, y trasladar a las instancias correspondientes cuando se presenten incumplimiento, para las acciones disciplinarias a que haya lugar.
3. Revisar los indicadores del proceso con el fin de identificar desviaciones que afecten el cumplimiento de las metas, de igual forma, establecer si lo rangos definidos para las metas se ajustan a la naturaleza del indicador4. Revisar la efectividad de los controles operativos, en los aspectos señalados, relacionados con los atributos de calidad en las comunicaciones que salen de la entidad.





**RESUMEN INFORME AUDITORÍA INTERNA**

4. Revisar la efectividad de los controles operativos, en los aspectos señalados sobre los documentos del Proceso de Gestión y Atención al Ciudadano. Actualizar los documentos oportunamente para que al inicio de cada vigencia se puedan incluir en la planeación y aplicación de estos.
5. Revisar la implementación de la policía de Atención al Ciudadano integralmente para su desarrollo y cumplir su propósito. Establecer mecanismos que permitan obtener la percepción para análisis completo que soporten la toma de decisiones.
6. Organizar la información de acuerdo con lo señalado por el Archivo General de la Nación AGN

Recomendación: Conformar el grupo interno de Atención al Ciudadano para el desarrollo de las actividades. Fortalecer el Grupo de Atención al Ciudadano con recursos humanos y tecnológicos.

**APORTE AUDITORÍA**

Los hallazgos u observaciones y recomendaciones de auditoría inciden en los siguientes aspectos:

Obligaciones legales: Misionales, laborales, ambientales, seguridad información etc.	
Obligaciones de cumplimiento: Sistema de Control Interno, MIPG, procedimientos internos	1
Mejora de procedimientos de control interno	1
Mejora de los procedimientos y documentación de estos	2
Gestión y mitigación de los riesgos	2

**SEGUIMIENTO:** De acuerdo con la programación del Plan Anual de Auditoría para cada vigencia se realizará el seguimiento correspondiente a las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento, con el objeto de establecer el avance, cumplimiento y mejora de los aspectos observados.

**FORMULÓ:** Judith Esperanza Gómez Zambrano

**REVISÓ:** Judith Esperanza Gómez Zambrano

**APROBÓ:**

*Judith E. Gómez Z*  
**JUDITH ESPERANZA GÓMEZ ZAMBRANO**  
 Asesor Experto con Funciones de Control Interno

