



Informe Seguimiento y Evaluación

# Auditoría al Proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de valor



Unidad de Proyección Normativa  
y Estudios de Regulación  
Financiera - **URF**

## CONTENIDO

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo .....	3
3.	Alcance .....	3
4.	Criterios de evaluación .....	3
4.1.	Marco normativo .....	3
4.2.	Otros requisitos institucionales.....	4
5.	Metodología de evaluación.....	4
6.	Evaluación realizada .....	4
6.1.	Plataforma documental.....	4
6.1.1.	Caracterización.....	4
6.1.2.	Política de atención al ciudadano .....	5
6.1.3.	Política de tratamiento de datos personales.....	5
6.1.4.	Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, solicitudes de información y tutelas. ....	5
6.1.5.	Procedimiento de administración del directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas. ....	6
6.1.6.	Protocolo uso y control de los correos electrónicos relacionados al proceso de atención al ciudadano .....	6
6.1.7.	Protocolo de respuestas tipo. ....	7
6.1.8.	Protocolo de servicio al ciudadano .....	7
6.1.9.	Instructivo formulación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas	8
6.1.10.	Instructivo formulación y seguimiento de la estrategia de participación ciudadana	10
6.1.11.	Instructivo lenguaje claro.....	11
6.1.12.	Instructivo de evaluación de servidores que brindan respuesta a PQRSD y servicio al ciudadano. ....	11
6.1.13.	Normograma del proceso.....	12
6.2.	Indicadores.....	12
6.3.	Riesgos.....	13
6.4.	Plan de Acción .....	14
7.	Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora.....	14
7.1.	Aspectos positivos .....	14

7.2.	Observaciones.....	14
7.3.	Oportunidades de mejora .....	14
8.	Conclusiones.....	15
9.	Elaboración del informe.....	15

## 1. Introducción

En el marco de la Ley 2052 de 2020, el artículo 17 habla sobre la obligación de crear una oficina para la relación con el ciudadano que se encargue de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano; por lo anterior para dar cumplimiento por parte de la Unidad, en la sesión 04 del 24 de marzo de 2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se aprobó la creación de un proceso independiente, del nivel misional, el cual lidera la alineación y cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño de transparencia y acceso a la información pública, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública, incluyendo la rendición de cuentas.

Por lo anterior en el modelo de operación por procesos la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera tiene definido en el nivel misional el proceso Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor asociado a la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, cuyo objetivo es liderar la implementación integrada de las políticas de servicio al ciudadano, participación y rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información, que determinan la relación Estado ciudadano; mediante la definición de lineamientos, estrategias y herramientas de interacción, mejorando la experiencia de los grupos de valor y otras partes interesadas en su relación con la Unidad, el alcance definido inicia con la formulación o actualización de lineamientos, estrategias y herramientas para la interacción con los grupos de valor, finaliza con la definición de ajustes en atención a sus necesidades, expectativas y propuestas y cubre la identificación de necesidades e intereses de los grupos de valor de la Unidad, el desarrollo de escenarios de relacionamiento e interacción y el seguimiento a la implementación de las directrices y acciones desarrolladas.

## 2. Objetivo

Evaluar de manera independiente y objetiva el proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz.

## 3. Alcance

El alcance de la auditoría al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor; comprende la revisión de los elementos transversales y la gestión adelantada para dar cumplimiento con el objetivo establecido.

Lo anterior desarrollado durante el periodo de 01 de enero de 2022 al 31 de julio de 2023.

## 4. Criterios de evaluación

### 4.1. Marco normativo

- 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"
- Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"
- Resolución 1519 de 2020 "Por el cual se definen los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos"

#### **4.2. Otros requisitos institucionales**

- Plan de Acción Anual de las vigencias 2022 y 2023.
- Procedimiento de Administración y Seguimiento de Planes Versión 5 del 27 de marzo de 2023
- Manual de Formulación, Seguimiento, Mejoramiento y Evaluación de Indicadores Versión 1 del 31 de octubre de 2022
- Política de Administración del Riesgo Versión 5 del 2 de mayo de 2023

#### **5. Metodología de evaluación**

Se revisará de la gestión adelantada por el proceso para el cumplimiento del objetivo definido en el modelo de operación por procesos, enmarcada en la plataforma documental del mismo.

Para validar el cumplimiento del objetivo del proceso, se realiza la revisión a través de la aplicación de los elementos transversales del proceso.

#### **6. Evaluación realizada**

Se realiza la verificación de la operación del proceso a través de los elementos transversales; Plataforma documental, Riesgos, Indicadores, Plan de Acción.

##### **6.1. Plataforma documental**

###### **6.1.1. Caracterización**

Se realiza la verificación de la caracterización del proceso RV-CP-001 versión 1 del 19 de julio de 2022 del cual se evidenció que:

Contempla las actividades que realiza el proceso de manera integral; se hace necesario actualizar el documento al formato con la imagen institucional, así como contemplar la realidad del proceso, documentos vigentes, indicadores y desarrollo de actividades contenida en los otros tipos documentales.

Se **recomienda** complementar la caracterización con la inclusión de la evaluación de los servidores que tienen interacción con los grupos de valor como para integral del documento dado que sus resultados impactan la gestión del proceso.

#### 6.1.2. Política de atención al ciudadano

Se realiza la verificación al documento RV-PL-001 versión 4.0 del 19 de julio de 2022; del cual se evidencio que frente a los principios definidos en la política en el numeral 6.3, se **recomienda** validar la pertinencia de detallarlos a fin de dar claridad en el documento y que sean de fácil apropiación para los servidores.

Es necesario realizar la verificación de los enlaces que dirigen a la página para la recepción de PQRSD y solicitudes de información, así como el seguimiento al radicado.

Se **recomienda** actualizar los canales de comunicación para incluir la atención vía WhatsApp.

Se **recomienda**, incluir en la política como mecanismo de control, la evaluación a los servidores que atienden los diferentes canales y las encuestas de percepción que se remiten a los usuarios.

Se hace necesario actualizar el documento al formato con la nueva imagen institucional.

#### 6.1.3. Política de tratamiento de datos personales

Se realiza la verificación al documento RV-PL-002 versión 3.0 del 19 de julio de 2022, del cual frente a la conservación de los datos, del que trata el numeral 6.11. Coordinación, articulación y cooperación, se **recomienda** especificar la manera en que los titulares de los datos pueden solicitar la supresión de la información a fin de dar completitud a la política toda vez que es un documento que se publica a nivel externo.

Teniendo en cuenta que en los diferentes formatos que se remiten a la ciudadanía y grupos de valor, se menciona la política de tratamiento de datos personales, se **recomienda** garantizar que los enlaces se encuentren vigentes y actualizados a fin de promover la transparencia en la información que se publica por parte de la unidad.

Se hace necesario actualizar el documento al formato con la nueva imagen institucional.

#### 6.1.4. Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, solicitudes de información y tutelas.

Se realiza la verificación al documento RV-PD-001 versión 9.0 del 13 de febrero de 2023.

Dada la reciente asignación de responsabilidades en los servidores que participan en el proceso, se **recomienda** realizar la verificación de los responsables de la realización de cada actividad.

Incluir en el procedimiento como entrada, las solicitudes de información recibidas por los demás canales de comunicación para así clarificar en la actividad este insumo y dar lineamientos sobre las particularidades.

Se **recomienda** dar claridad sobre la remisión de la encuesta de satisfacción por los diferentes canales definiendo las particularidades y consolidación de la información.

Se hace necesario actualizar el documento al nuevo formato con la imagen institucional.

Asociado a este procedimiento se encuentra el instructivo cargue de oficios y memorandos en SIED RV-IT-003 versión 1 del 22 de diciembre de 2022 el cual contiene de manera detallada la administración del aplicativo.

#### 6.1.5. Procedimiento de administración del directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas.

Se realiza la verificación al documento RV-PD-002 versión 1.0 del 24 de febrero de 2023 evidenciando que; el formato no permite identificar la fecha del documento.

Se hace necesario actualizar el documento al formato con la nueva imagen institucional.

Se realiza la consulta al plan de acción frente a la actualización URF2023\_239\_Actualizar el directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas\_Primer semestre, el cual con la información suministrada por los procesos se realizó la consolidación correspondiente; se evidencio que el documento no se encuentra en el formato vigente, así como el que se encuentra publicado en el home del SMGI no se encuentra actualizado, por lo anterior se **recomienda** realizar la actualización en la última versión del formato RV-FT-009.

Frente a la caracterización de los grupos valor y partes interesadas, se encuentra publicada en la página web de la unidad, la caracterización de grupos de valor de 2021 cuya actualización fue publicada el 13 de julio de 2022.

Se **recomienda** contemplar en la planeación de la siguiente vigencia actividades para realizar la actualización de la caracterización, teniendo en cuenta la actualización de la plataforma estratégica, el modelo de operación por procesos y otros contenidos en los que se especifican los grupos de valor, tomando como base guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5 de noviembre de 2022 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### 6.1.6. Protocolo uso y control de los correos electrónicos relacionados al proceso de atención al ciudadano

Se realiza la verificación al documento RV-PT-001 versión 2.0 del 10 de mayo de 2022.

A fin de validar el cumplimiento del protocolo, se realizó la revisión directamente sobre el buzón de atención al ciudadano con una muestra aleatoria indiscriminada evidenciando que el proceso atiende lo establecido en el documento.

Se hace necesario actualizar el documento al formato con la nueva imagen institucional.

#### 6.1.7. Protocolo de respuestas tipo.

Se realiza la verificación al documento RV-PT-002 versión 3.0 del 19 de julio de 2022.

Para verificar el cumplimiento del protocolo, se revisaron las respuestas a las que les aplica el protocolo mediante una muestra aleatoria indiscriminada, evidenciado que se da cumplimiento con lo establecido en el documento.

Se hace necesario actualizar el documento al formato con la nueva imagen institucional.

#### 6.1.8. Protocolo de servicio al ciudadano

Se realiza la verificación al documento RV-PT-003 versión 2.0 del 14 de agosto de 2023, cual se encontró que no se tienen definidas las acciones para el canal chat, por lo que se **recomienda**, incluir las pautas para el canal de WhatsApp, horarios, tiempos de respuesta y espera por parte del usuario, back up de las conversaciones, protocolo de seguridad, criterios de respuesta en primer y segundo nivel u otros aspectos que se consideren relevantes al proceso.

El documento en el SMGI publicado no tiene actualizada la información en su encabezado, se **recomienda** realizar el ajuste correspondiente a fin de evitar confusión en el contenido de las versiones de este.

Frente al canal presencial, se evidenció el formato RV-FT-005 Encuesta de satisfacción en atención presencial versión 1 del 25 de agosto de 2022, en cuanto a su aplicación se consultó con el grupo de atención al ciudadano del Ministerio de Hacienda quienes apoyan a la Unidad en el punto físico; sin embargo no fue posible una respuesta; por lo anterior se consultó la documentación asociada al proceso Apo.6.1 Atención al Ciudadano e Instituciones del cual se evidenció que cuentan con el procedimiento Apo.6.1.Pro.2 seguimiento calificaciones encuestas de satisfacción centro de atención al ciudadano versión 1 del 7 de junio de 2019 y el formato Apo.6.1.Fr.1 encuesta satisfacción relación con el ciudadano versión 8 del 11 de agosto de 2023, los cuales indican que los criterios que se califican se encuentran en una escala de 1 a 4 siendo 1 malo, 2 regular, 3 bueno y 4 excelente.

Para los criterios: ¿La atención brindada por nuestro asesor fue amable y cálida? y ¿La información suministrada por nuestro asesor fue clara?

Sin embargo, no corresponde a los criterios y escala de calificación definido por la Unidad, se **recomienda**, dar claridad sobre la aplicación de la encuesta frente a la atención en el punto físico que presta el servicio el Ministerio y la atención directa en la oficina.

En cuanto a la encuesta de satisfacción a respuestas de PGRSD RV-FT-003 versión 2 del 25 de agosto de 2022 se **recomienda** definir los criterios para su remisión.

Teniendo en cuenta que se lleva un registro de las comunicaciones que se allegan por los diferentes canales, se **recomienda** validar la pertinencia de incluir este aspecto en este u otro documento en que se detallen las particularidades de su aplicación.

Por lo anterior para verificar su operación se solicitó a los responsables del registro de este reporte el formato diligenciado RV-FT-001\_Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias telefónicas y de WhatsApp versión 4.0 del 2 de septiembre de 2022 del cual se evidenció que, actualmente se está usando la versión anterior al formato y requiere de la actualización a la nueva imagen institucional.

Se **recomienda** que el formato especifique el canal por el cual se allega la solicitud, a fin de identificar y llevar estadísticas sobre las interacciones.

A fin de verificar el acceso al canal de WhatsApp el 12 de septiembre se realizó una solicitud de información como ciudadano incognito evidenciando que:

Se **recomienda** validar el uso de la imagen institucional frente a los lineamientos del manual de imagen y estilo versión 2 del 13 de junio de 2023.



Imagen tomada del WhatsApp el 12 de septiembre de 2023

Frente a los tiempos de respuesta, la interacción duro cerca de 40 minutos desde la solicitud de la información hasta el envío de la encuesta de satisfacción, es importante definir los tiempos de espera del usuario para obtener respuesta así como mensajes de espera predeterminados para mantener el interés del ciudadano.

En cuanto a la respuesta, se suministró de manera puntual al requerimiento realizado, sin embargo, se **recomienda** en lo sucesivo procurar generar valor al peticionario con respuestas amplias que abarquen aspectos de interés frente al tema consultado.

#### 6.1.9. Instructivo formulación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas

Se realiza la verificación al documento RV-IT-001 versión 1.0 del 11 de noviembre de 2022, a fin de establecer su cumplimiento, se revisa la estrategia publicada en la página web para el 2023, así como el informe final de la vigencia 2022 en el enlace:

[https://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages\\_ai/rendiciondecuentas/rendiendecuentascopy](https://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_ai/rendiciondecuentas/rendiendecuentascopy)

En cuanto a la vigencia 2022, el informe final se encuentra en el formato RV-FT-011 del 3 de noviembre de 2022 en su versión 1 publicado el 24 de febrero de 2023, el

cual contiene de manera detallada el desarrollo de las actividades programadas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, del anterior se **recomienda** especificar los ajustes que se realizaron en la vigencia en cuanto a las actividades, reprogramadas, eliminadas o incluidas con su justificación correspondiente, a fin de garantizar la coherencia entre la estrategia publicada y el informe final emitido.

Frente a la vigencia 2023, la estrategia de rendición de cuentas versión 1 fue publicada en la página web el 31 de enero de 2023; teniendo en cuenta que la estrategia de rendición de cuentas se realiza en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual a lo largo de la vigencia se realizan ajustes en la programación, y en concordancia con la recomendación anterior, es necesario puntualizar en el informe final los cambios que se presentaron en el desarrollo de la estrategia.

Se encontró el documento denominado *Calendario de eventos de diálogo con la ciudadanía y grupos de valor URF* en el menú participa de la página web de la Unidad, se encuentra desactualizado dado que el publicado corresponde a la vigencia 2022.

Se **recomienda**, reestructurar el espacio de publicación de la estrategia de rendición de cuentas, sus resultados y contenidos en la página web en la sección menú participa a fin de depurar el contenido para facilitar su comprensión.

Frente a los formatos asociados al instructivo se encontró:

RV-FT-007 Cronograma para audiencia de rendición de cuentas versión 1.0 del 31 de agosto de 2022.

RV-FT-011 Informe de audiencia pública de rendición de cuentas versión 1.0 del 03 de noviembre de 2022

RV-FT-008 Encuesta para ejercicios de rendición de cuentas versión 1.0 del 31 de agosto de 2022

Frente a esto, para las vigencias evaluadas no se han realizado ejercicios de audiencia pública de rendición de cuentas, por lo anterior y atendiendo lo establecido en artículo 78 de la ley 1474 de 2011, se **recomienda** programar ejercicio de audiencia pública en el marco de la estrategia de la siguiente vigencia atendiendo lo requerido en la ley.

Frente al formato RV-FT-006 Reporte de actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana versión 1.0 del 31 de agosto de 2022.

Se solicitó la consolidación de las actividades de rendición de cuentas y participación que se han adelantado en la vigencia del cual se evidenció que:

El formato utilizado fue modificado, se le incluyeron campos a la versión vigente, por lo anterior se **recomienda** realizar la gestión administrativa correspondiente para formalizar la nueva versión.

Se evidenció que la consolidación de las actividades se encuentra incompleto, dado que no se relaciona la evidencia de estas, frente al tema el proceso indica que, corresponde a información que debe aportar y completar el proceso de Gestión de Comunicaciones, por lo anterior, se **recomienda**, realizar la actualización correspondiente e implementar controles que permitan garantizar la completitud de la

información de manera articulada con los procesos involucrados a fin de obtener en tiempo real o lo más actualizado posible el desarrollo de estas actividades con su evidencia correspondiente.

#### 6.1.10. Instructivo formulación y seguimiento de la estrategia de participación ciudadana

Se realiza la verificación al documento RV-IT-002 versión 1.0 del 18 de noviembre de 2022 el cual contiene los criterios para tener en cuenta para la formulación y seguimiento de la estrategia.

Se consulta en la página web de la Unidad la estrategia establecida para la vigencia 2023, así como el informe de seguimiento 2022 y otra información relacionada.

Frente al espacio de participación en la página web; el enlace al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el menú participa dirige a la información de la vigencia 2022, se **recomienda** realizar la actualización correspondiente, del mismo modo el enlace de *estudios* y en cuanto al enlace *proyecto de decreto* se encuentra defectuoso.

Se **recomienda** actualizar la información de medios de comunicación con la inclusión del WhatsApp.

La sección direcciona a enlaces de los siguientes formularios: *formulario para la participación ciudadana y evaluación actividades de diagnóstico e identificación de problemas*, los cuales no se encontraron formalizados en el Sistema de Gestión Institucional, así como relación en el instructivo auditado, se **recomienda** realizar las gestiones administrativas correspondientes para formalizar la encuesta y documentar los criterios para su remisión.

El cronograma de participación ciudadana publicado en la página principal del menú participa se encuentra desactualizado, toda vez que corresponde a las actividades del 2022, se **recomienda** realizar la actualización correspondiente.

Se **recomienda**, reestructurar el espacio de participación en la página web, sus resultados y contenidos en la sección menú participa a fin de depurar el contenido para facilitar su comprensión.

Frente al Informe de la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2022, se evidenció que se reportó en el formato RV-FT-010 versión 1 del 3 de noviembre de 2022, toda vez que la estrategia se desarrolla en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y se realizan ajustes en la programación, se **recomienda** mencionar en el informe final los cambios en las actividades con su respectiva justificación.

Como evidencia de las actividades desarrolladas en la estrategia se cuenta con el formato RV-FT-002 Listado de asistencia - Ferias de servicio a la ciudadanía y grupos de valor versión 1 del 29 de junio de 2022, frente a los soportes aportados, se tomó asistencia en los formatos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### 6.1.11. Instructivo lenguaje claro.

Se realiza la verificación al documento RV-IT-004 versión 1.0 del 12 de diciembre de 2022 el cual detalla conceptualmente el lenguaje claro y brinda herramientas metodológicas para su implementación; a fin de verificar su operación frente a los laboratorios de simplicidad para las vigencias evaluadas, se solicitaron las evidencias de los ejercicios desarrollados:

- Prueba piloto formato de solicitud de vacaciones del proceso de gestión humana
- Encuesta de percepción en los eventos en los que participa la Unidad
- Estructuración del formato Esquema de Publicación

Frente a lo anterior, se evidenció que los ejercicios realizados surtieron la etapa inicial de caracterización y evaluación ex ante de manera superficial, sin embargo, no han surtido las demás etapas establecidas en el instructivo, por lo anterior se **recomienda** atender los lineamientos que se establecieron para el desarrollo de los laboratorios de simplicidad para verificar los resultados y cumplimiento con el objetivo de los laboratorios.

Relacionado a este instructivo se evidenció el formato RV-FT-013 evaluación de lenguaje claro versión 01 del 22 de diciembre de 2022, sin embargo, en el documento no se hace referencia a la operación de formato en el desarrollo de las etapas y como parte de los laboratorios realizados en la vigencia, no se evidencia su aplicación; por lo anterior, se **recomienda** incluirlo como herramienta para el desarrollo de los laboratorios y en lo sucesivo dar aplicación en los ejercicios que se realicen a fin de consolidar los resultados y dar cumplimiento a las etapas establecidas en el instructivo.

#### 6.1.12. Instructivo de evaluación de servidores que brindan respuesta a PQRSD y servicio al ciudadano.

Se realiza la verificación al documento RV-IT-005 versión 1.0 del 18 de mayo de 2023.

Se **recomienda**, analizar la pertinencia de ajustar del alcance del instructivo toda vez que indica; *"finaliza con el fortalecimiento del informe final de acceso a información, quejas y reclamos."* Toda vez que no guarda coherencia con el objetivo de fortalecer el servicio prestado a los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, en el marco del mejoramiento continuo

Así mismo, se **recomienda**, especificar si la evaluación aplica para los servidores que apoyan el punto presencial administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La evaluación abarca dos aspectos:

- Evaluación de servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano el cual contiene 2 componentes; aplicación de prueba escrita de conocimientos equivalente al 40% y evaluación mediante el método de ciudadano incógnito cuya valoración equivale al 60%.
- Evaluación de los servidores que brindan respuesta a PQRSD

A fin de verificar el cumplimiento de la aplicación del instructivo, se solicitó evidencia de los resultados obtenidos, el proceso indica que para el primer semestre de la vigencia se aplicó la evaluación como piloto para validar la metodología formulada, del cual se evidencio que:

Frente a la evaluación de servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano, para el componente de prueba escrita se aplicaron a los tres servidores, sin embargo, no se consolidaron los resultados en el formato RV-FT-014 evaluación de servidores que prestan atención directa al ciudadano versión 1 del 18 de mayo de 2023.

En cuanto a la evaluación mediante el método de ciudadano incógnito, en los registros aportados por el proceso no se evidencio la aplicación de la totalidad de los criterios para los servidores evaluados, en lo sucesivo se **recomienda**, dar cumplimiento con la totalidad de la evaluación a fin de fortalecer el proceso y la atención a los usuarios y garantizar la satisfacción de estos.

En los criterios definidos en el formato para lenguaje claro se definió el *volumen, voz y dicción*; sin embargo, teniendo en cuenta se realiza atención vía el chat de WhatsApp, se **recomienda** replantear el criterio o su valoración dado que no se puede evaluar.

Para la aplicación de la evaluación de los servidores que brindan respuesta a PQRSD, se realizó la aplicación del formato RV-FT-015 versión 1 del 18 de mayo de 2023, de manera adecuada y cuyos resultados fueron satisfactorios.

No se aporta evidencia de la consolidación resultados de evaluación a servidores PQRSD mediante el formato RV-FT-016 versión 1 del 18 de mayo de 2023, en lo sucesivo a fin de llevar estadísticas e implementar planes de mejoramiento, se **recomienda** consolidar los resultados de la aplicación de la metodología.

#### 6.1.13. Normograma del proceso

Se realiza la verificación al documento RV-NG-001 versión 1.0 del 17 de julio de 2022, sobre el particular se hace necesario ajustar el documento al formato con la nueva imagen institucional y garantizar su actualización periódica.

## 6.2. Indicadores

El proceso tiene establecidos indicadores que permiten medir la gestión del proceso, así como la percepción, características y preferencias de los grupos de valor y otras partes interesadas.

URF\_IND003\_GI\_Cumplimiento en atención a Peticiones

URF\_IND058\_RV\_Percepción del Lenguaje Claro en la Respuesta a PQRSD

URF\_IND059\_RV\_Promedio de Satisfacción Con la Respuesta

URF\_IND022\_RV\_Satisfacción del Servicio en la atención del canal presencial

URF\_IND056\_RV\_Satisfacción en Canales de atención

URF\_IND057\_RV\_Oportunidad en la Respuesta a PQRSD

URF\_IND054\_RV\_Segmentación de Grupos de Valor y Partes Interesadas respecto a PQRSD

La obtención de la información se realiza a través de la encuesta de percepción, para lo cual facilita la consolidación de los resultados y así como de la herramienta de trazabilidad, frente al análisis de resultados se realiza de manera adecuada y se adjunta como evidencia la fuente de la información.

Frente al indicador URF\_IND022\_RV\_Satisfacción del Servicio en la atención del canal presencial se realiza con la información reportada por el Ministerio de Hacienda sin embargo, se **recomienda**, implementar mecanismos para que se incluyan las interacciones que se realizan directamente en las instalaciones de la unidad.

Frente a los indicadores que miden las preferencias de los canales de atención se identificaron los siguientes:

URF\_IND032\_GI\_Usabilidad del canal de atención correo electrónico  
URF\_IND024\_GI\_Usabilidad del canal de atención telefónico  
URF\_IND031\_GI\_Usabilidad del canal de atención presencial  
URF\_IND055\_RV\_Preferencias en acceso a canales de atención

Es necesario garantizar que las fuentes de información para medir y consolidar los indicadores deben estar actualizadas en tiempo real en el RV-FT-001\_Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias telefónicas y de WhatsApp.

Se conoció el indicador URF\_IND075\_RV\_Participación ciudadana, sin embargo, el árbol de consulta del SMGI, no contiene el indicador, por lo anterior se **recomienda** incluirlo.

El indicador se encuentra reportado con el dato, pero no se realizó el análisis correspondiente, por lo anterior se **recomienda** realizar la documentación de este atendiendo los criterios establecidos para tal fin.

### 6.3. Riesgos

El proceso tiene identificado el riesgo URF\_05\_RV -Incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD, cuya descripción es la afectación reputacional por el incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD debido a la recepción de solicitudes por canales diferentes a SIED y no realizar el direccionamiento o que el gestor de la PQRSD no genera la respuesta de manera oportuna

Se identificó un registro de una materialización el 10 de abril de 2023; *El Ministerio de Hacienda asignó una comunicación de manera directa mediante SIED a la servidora Isabel Figueroa. La solicitud duró un mes en la bandeja de tareas de ella y, por lo tanto, se vencieron los términos de respuesta.*

El control asociado a la materialización es: revisar el estado de las PQRSD y generar alertas; sin embargo, se aclara que la situación se presentó porque la comunicación no se allegó por el canal adecuado.

las acciones posteriores a la materialización fueron: Se estableció contacto con el Ministerio de Hacienda, para que se radicara la solicitud mediante los canales oficiales y usando los mecanismos de traslado de comunicaciones adecuado. Además, se brindó prioridad a la respuesta, la cual fue brindada en el término de un día hábil siguiente a su radicación.

Frente al monitoreo del riesgo se han realizado de manera oportuna y se evidencia la aplicación de los controles.

Se **recomienda**, identificar en el proceso riesgos asociados a la calidad del servicio u orientación inadecuada a fin de implementar los controles correspondientes para garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso.

#### **6.4. Plan de Acción**

Frente a las actividades programadas en el Plan de Acción 2023 para el proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor se ha dado cumplimiento en cuanto a la oportunidad del registro, se exhorta a continuar con el aporte de las evidencias que den cumplimiento con la acción establecida.

### **7. Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora**

#### **7.1. Aspectos positivos**

El proceso ha orientado sus esfuerzos al mejoramiento y cumplimiento de las políticas de transparencia y acceso a la información pública, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública, incluyendo la rendición de cuentas.

El proceso aplica los criterios de calidad y oportunidad de los elementos transversales de acuerdo con lo establecido en la Estrategia de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

#### **7.2. Observaciones**

De acuerdo con la evaluación realizada a fin de evaluar de manera independiente y objetiva el proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, no se emitieron observaciones que ameriten suscripción en el plan de mejoramiento, sin embargo es necesario atender las recomendaciones evidenciadas con el fin de mejorar la gestión del proceso.

#### **7.3. Oportunidades de mejora**

Durante el desarrollo del trabajo de auditoría se observaron oportunidades de mejora las cuales fueron descritas en cada tema abordado por otro lado se **recomienda**:

Establecer los controles necesarios para mantener la información de la página web actualizada a fin de garantizar el principio de transparencia y acceso a la información pública.

Se **recomienda** consolidar las evidencias de las actividades desarrolladas en el marco de las estrategias de rendición de cuentas y transparencia.

Se **recomienda** migrar los documentos a los formatos con la nueva imagen institucional acogiendo lo evidenciado en el presente informe.

En el proceso no se encuentra documentado lineamientos referentes a transparencia y acceso a la información pública que se gestionan desde el alcance del proceso.

## 8. Conclusiones

El proceso evidencia una buena aplicación de los elementos transversales de acuerdo con los criterios definidos en la estrategia de evaluación y seguimiento al desempeño institucional; sin embargo, se requiere realizar ajustes en la estructuración de los elementos transversales que fortalecen la gestión del proceso.

El proceso ha orientado sus esfuerzos al mejoramiento y cumplimiento de las políticas de transparencia y acceso a la información pública, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública, incluyendo la rendición de cuentas.

## 9. Elaboración del informe

<b>Nombre del auditor:</b>	Angie Johanna Corredor Estrella
<b>Fecha del informe:</b>	28 de septiembre de 2023