

|                               |  |                       |                      |
|-------------------------------|--|-----------------------|----------------------|
| <b>AUDITORIA:</b>             | AI-001-2023  | <b>FECHA INFORME:</b> | 16/05/2023           |
| <b>PROCESO:</b>               | Cultura del servicio y Atención al ciudadano                               |                       |                      |
| <b>SUBPROCESO:</b>            | Cultura del servicio y Atención al ciudadano                               |                       |                      |
| <b>ASUNTO:</b>                | Auditoria Interna al Proceso: Cultura del servicio y Atención al ciudadano |                       |                      |
| <b>COORDINADOR Y/O LIDER:</b> | Lina María Daza G.   | <b>AUDITOR:</b>       | Paula Andrea Rabelly |
|                               |  |                       |                      |

## 1. OBJETIVOS:

### GENERAL:

Evaluar la dinámica, gestión y comportamiento del Proceso: Cultura del servicio y Atención al ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Caldas, identificando riesgos inherentes y evaluando los controles existentes para su mitigación con el fin de generar recomendaciones de valor que permitan fortalecer el sistema control interno de la entidad.

### ESPECÍFICOS:

- Validar la implementación de las disposiciones establecidas en el Proceso con el fin de garantizar su cumplimiento.
- Verificar el cumplimiento normativo y de los lineamientos de la Administración Pública que le sean aplicables.
- Verificar los indicadores establecidos para medir la gestión realizada en el Proceso, su forma de cálculo y los resultados obtenidos.
- Identificar riesgos inherentes y evaluar los controles existentes para su mitigación.
- Validar la eficacia en la implementación de acciones de mejora para las observaciones detectadas en visitas y/o auditorías anteriores al Proceso (si aplica).

## 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

El alcance para la auditoría al Procesos: Cultura del servicio y Atención al ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Caldas, será desde el 1 de Enero del 2022 al 28 de Febrero del

2023.

Nota: Dado que las ventanillas de atención al ciudadano están a cargo también de funcionarios de la Secretaría General y de la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas, el alcance de la auditoría se extiende a dichas subdirecciones en lo que tiene que ver con el Objetivo de la Auditoría.

### **3. ANÁLISIS, EVALUACIÓN DE DATOS Y RESULTADOS**

En desarrollo del presente proceso de auditoría se identificó una observación que impacta la eficiente administración, mantenimiento y seguimiento del Sistema de Gestión Integral (SGI), toda vez que se encontró para el proceso de Cultura del servicio y Atención al ciudadano la normatividad desactualizada, documentos y formatos que forman parte del proceso sin codificar y cargar al SGI, la resolución por medio de la cual se adopta el manual para la atención y trámite interno del derecho de petición de Corpocaldas desactualizada, fichas técnicas de algunos indicadores con información desactualizada en la fuente de datos, formatos que no se utilizan en el subproceso, productos que no se encuentran incluidos, entradas que deben actualizarse e incluirse y nombres de los funcionarios asociados a los cargos que deben actualizarse dentro del procedimiento de PQRSDF.

En relación a la validación del cálculo del indicador “Tiempo promedio de respuesta derechos de petición de interés general o particular del año 2022”, se evidenció que no hay reproducibilidad de cálculo toda vez a que el valor obtenido dio diferente al reportado en el SGI, adicionalmente no se encontró el registro del resultado del cálculo en el SGI de los indicadores: “tiempo promedio de respuesta derechos de petición de información” e “Índice Global de Satisfacción del Cliente” para el año 2022.

Pudo constatarse también que no se cuenta con una caracterización que abarque a todos los usuarios y grupos de valor de la entidad en el año 2022, incumpliendo adicionalmente con la periodicidad anual que indica la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DAFFP, que la información relacionada en el documento aportado por la líder del proceso auditado “portafolio de servicios” se encuentra desactualizado ya que no incluye algunos servicios y no se encuentra publicado en su totalidad en la página web de la corporación y que los documentos “Estrategia para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor de Corpocaldas” y el Manual de Atención al Usuario no fueron aprobados por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Adicionalmente, se pudo evidenciar que no se tienen definidos ni parametrizados en la página web los campos obligatorios que el usuario debe diligenciar durante la radicación de una PQRSDF a través de la página web. También se observan accesos no seguros por falta de certificados de seguridad en protocolos SSL al ingresar para realizar radicación y seguimiento de PQRSDF y pagos en línea en la página de la entidad y falta de indicaciones para la autorización por parte del usuario

de las notificaciones electrónicas u otro tipo de notificación dado que ni en el formulario de registro de las PQRSDF que se solicitan por la página web ni en el cuerpo del correo [quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co](mailto:quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co) se especifican.

No se encontraron evidencias de los resultados de la medición de satisfacción de usuarios externos del cuarto trimestre del 2022 ni su publicación en la página web, adicionalmente se constató que las encuestas de satisfacción de usuarios al realizarlas telefónicamente se tabulan directamente en un archivo de excel en donde no se encuentra especificado ni registrada la autorización del usuario para el tratamiento de datos personales incumpliendo con lo que indica la ley 1581 del 2012.

Así mismo, se pudo constatar que dentro del Manual de atención al usuario de Corpocaldas y el protocolo de atención presencial que allí se especifica, se indica el protocolo que debe seguir la entidad para el manejo del buzón de sugerencias, sin embargo, la entidad no cuenta actualmente con los buzones instalados en todas las sedes y municipios donde se ofrece atención presencial a los usuarios ni se han definido los formatos, ni el procedimiento con el que se dará aplicación a dicho protocolo.

Se encontraron adicionalmente, algunos casos en el año 2022 que se recibieron a través del chat y que al ser enviados a radicar al correo de la ventanilla (quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co) fueron recibidos como SPAM y por consiguiente no fueron radicados en el aplicativo.

También pudo corroborarse que no se está divulgando la información pública en diversos idiomas y lenguas ni se han elaborado formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Adicionalmente, no se han adecuado los medios de comunicación para que faciliten el acceso a todas las personas que se encuentran en situación de discapacidad como lo indica la ley 1712. Tampoco se evidencia una estrategia para la implementación del lenguaje claro en la entidad con lineamientos para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje simple.

Se evidenció en la página web información desactualizada de los puntos de atención en municipios, que no se encuentran publicadas todas las solicitudes y/o trámites ambientales ni diferenciados de acuerdo al tipo (solicitud/trámite). Adicionalmente, se observó que algunas de las listas de chequeo que se entregan a los usuarios en las ventanillas no coinciden con los nombres de los trámites publicados en la página web, que no se tienen listas creadas por tipo de solicitante (ciudadano, extranjero, instituciones o dependencias públicas y organizaciones) como se encuentran en la página web/SUIT, que algunos de los trámites evaluados tiene en la página web/link SUIT desactualizado el ítem de si requiere o no pago, que los tiempos de obtención del trámite publicados en la página web se encuentran por fuera del rango estipulado en el archivo "cuadro permisos" suministrado por la coordinadora de trámites, que la resolución 2017-3819 del 28 de diciembre del 2017 que se encuentra publicada en la página web, por la cual se establece el método de cobro y

se fijan las tarifas máximas para el cobro de los servicios de evaluación y seguimiento se encuentra desactualizada ya que la tabla 01. Tarifas máximas de acuerdo con el valor del proyecto se encuentran fijadas al año 2017, y debían estar actualizadas con el IPC total nacional del año inmediatamente anterior. Tampoco se observó coincidencia entre los nombres de los trámites y los requisitos generales registrados para algunos de ellos en el manual de trámites, las listas de chequeo y la información registrada en la página web/Link SUIT.

Se encontraron algunos casos de inoportunidad con los tiempos de respuesta y omisión en la contestación a los usuarios de peticiones de desistimientos expresos de trámites realizados a través de la ventanilla ambiental, inconvenientes en algunas notificaciones de las resoluciones y/o autos de archivo de desistimientos tácitos y algunos trámites de aprovechamiento forestal con oficios de requerimiento de información que continúan activos, pese a lo que indica la comunicación enviada por la entidad y a lo establecido en la ley 1755 de 2015.

Adicionalmente, pudo constatarse que no existe interiorización de algunos funcionarios de la entidad que atienden usuarios frente al contenido del “manual de atención al usuario” que es uno de los documentos que da línea a nivel institucional sobre el proceso de Cultura del Servicio y atención al usuario, la política de atención al ciudadano y los protocolos que este maneja.

#### **4. RECOMENDACIONES:**

- a. Verificar los riesgos que se encuentran definidos para el proceso con el fin de validar que otros podrían incluirse para dar cobertura a la gestión de trámites ambientales, implementando los controles apropiados que permitan mitigarlos.
- b. Evaluar la opción de documentar procedimientos para la aplicación tanto de encuestas de satisfacción como de percepción del servicio, para el manejo de la ventanilla general y para el manejo de las ventanillas de trámites ambientales como mecanismo para generar gestión del conocimiento dentro del proceso.
- c. Actualizar la normatividad del proceso teniendo en cuenta el trabajo de revisión que realizaron los enlaces del SGI y tomando como referencia el directorio de normatividad para el relacionamiento con la ciudadanía del DAEP.
- d. Revisar antes de que sean aplicadas, las encuestas que fueron diseñadas por la Líder del proceso de “Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano” para la realización de la caracterización de los Grupos de Valor – Interés 2022 (de persona natural, actores sociales y persona jurídica) con los funcionarios encargados de la coordinación de trámites ambientales, de la ventanilla ambiental en temas de aprovechamientos forestales y de la coordinación de

gestión y manejo de bosque y flora con el fin de asegurar que se encuentren incluidos todos los trámites que pueden gestionar los usuarios con la entidad y aquellas preguntas que sean pertinentes y que puedan agregar valor durante este proceso de caracterización.

- e. Asegurar un acceso claro para el usuario a la información de los trámites ambientales que se encuentran en la página web en la ruta: "servicios a la ciudadanía/iniciar trámite" ya que en la columna "En que consiste/Link SUIT" no se puede identificar donde se debe dar clic para ver el detalle del trámite que hace link con el SUIT y en el que se puede encontrar la descripción del trámite, si requiere pago, la documentación que se necesita para gestionarlo, etc.
- f. Proporcionar calificaciones en los autodiagnósticos de MIPG ajustadas a la realidad del funcionamiento del proceso con el fin de que se pueda garantizar una orientación a la mejora continua, ya que se evidenciaron calificaciones de actividades que debían estar por debajo del valor asignado, por las evidencias encontradas durante el desarrollo de la auditoría.
- g. Socializar la política de tratamiento de datos personales a los funcionarios de la entidad con el fin de que pueda ser utilizada por las diferentes subdirecciones cuando sea requerido.
- h. Garantizar que la opción de pagos en línea de la página web sea funcional, ya que no es claro para el usuario que información debe registrar en los campos usuario y contraseña donde solicitan ingresar el usuario y la clave asignada. Adicionalmente, se sugiere manejar identidad corporativa pues actualmente se identifica al realizar el acceso a PCT Enterprise.
- i. Evaluar la pertinencia de incluir dentro de los indicadores de gestión del subproceso que se presentan dentro del SGI los relacionados con quejas, reclamos y denuncias y con tiempos promedio de respuesta a peticiones realizadas por entes de control, tiempos promedio de respuesta a peticiones de consulta y tiempos promedio de traslado por competencia, que aunque se calculan y algunos de ellos se presentan al Comité Directivo no se llevan dentro del SGI. Adicionalmente, revisar los indicadores que pide FURAG con el fin de validar cuales son aplicables al Subproceso y si se van a incluir en el SGI como evidencia de la gestión al igual que definir qué indicadores de trámites ambientales pueden manejarse pues no se evidencia ninguno que mida la gestión de este servicio que presta la entidad.
- j. Para la realización de las encuestas trimestrales de satisfacción de usuarios se recomienda lo siguiente:
  - Realizar el proceso de estratificación de la muestra aplicándola no solo por Subdirección como se hace actualmente, sino por canal, con el fin de asignar el número de encuestas de acuerdo al peso de utilización de cada uno.
  - Realizar el cálculo de la muestra de manera independiente para medir la satisfacción de los trámites ambientales con el fin de que el número de encuestas aplicado sea

representativo. Lo anterior considerando que las encuestas realizadas en el año 2022 fueron pocas (22) para 457 trámites finalizados para obtener información importante y que agregue valor.

- Separar los resultados de las encuestas de trámites de las de PQRSDF con el fin de que se puedan implementar acciones independientes que impacten la mejora para cada uno de estos servicios.
  - Ampliar el campo de aplicación de las encuestas de satisfacción de usuarios externos con el fin de que se abarque todo el portafolio de servicios de la entidad.
  - Analizar puntos críticos e implementar acciones de mejora
- k. Garantizar la publicación oportuna de los informes trimestrales de PQRSD, ya que el del último trimestre del 2022 fue publicado en la página web en el mes de marzo del 2023 considerando que se tiene establecido que se deben publicar 20 días después de haber cerrado el trimestre
- l. Generar oportunamente las directrices a seguir para el manejo de los días compensados y los días de vacaciones que se disfrutan en semana santa y en diciembre de ser el caso, con el fin de garantizar el ajuste oportuno del aplicativo admiarchi para efectos de los términos de respuestas a los casos de PQRSDF, ya que se evidenció que en el año 2022 se solicitaron lineamientos a la Subdirección Administrativa y Financiera el 10 de Marzo del 2022, recibiendo respuesta ese mismo día para hacer consulta al área Jurídica, la cual se realizó por medio no formal sin recibir respuesta, por lo que no se realizó ningún ajuste que impactará los términos de respuestas en el aplicativo.
- m. Garantizar el funcionamiento en la página web del link que permite consultar las PQRSD anteriores a Mayo 28 del 2021 ya que al realizar prueba de ingreso, no se logró tener acceso.
- n. Al realizar validación sobre los avances de implementación de la NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al Medio Físico” de acuerdo a las observaciones planteadas por la Oficina de Control Interno en el punto de atención al usuario, se evidencia implementación de señalética, asignación de un punto de atención preferencial, redistribución de los puestos de trabajo para garantizar la prestación del servicio en el primero piso, se habilitó punto de asesoría técnica y hubo centralización de las salas de espera. Se recomienda validar nuevamente las observaciones que se encuentran pendientes de implementar y definir un plan de intervención en el corto y mediano plazo de acuerdo a las capacidades de la entidad, con el fin de solicitar la asignación de recursos requerida. Es importante volver a tener en cuenta este tema de inclusión ya que está siendo monitoreado por los entes de control.
- o. Explicar las diferentes opciones del menú de accesibilidad de la página web, con el fin que los usuarios con discapacidad visual puedan tener claridad de la funcionalidad de cada uno y se facilite su uso. Adicionalmente, resaltar el botón del menú de accesibilidad para que sea fácil

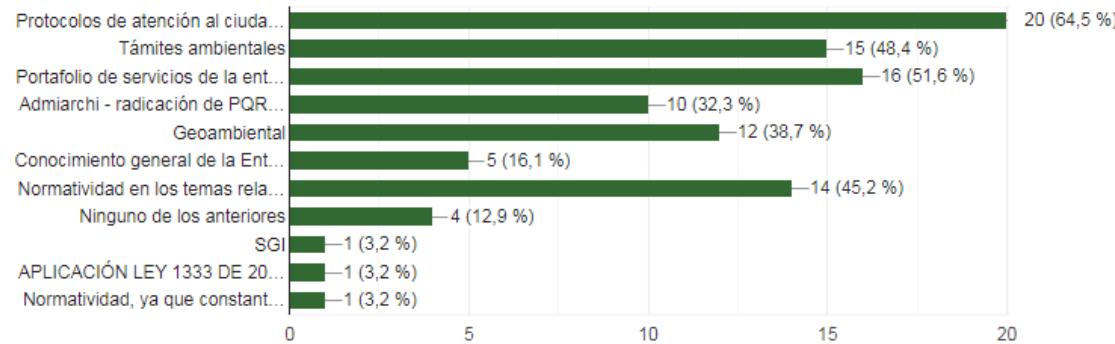
de ubicar en la pantalla

- p. Asegurar funcionamiento del chat corporativo, al ser uno de los canales de atención de los usuarios, ya que ha estado por fuera de servicio desde hace 2 meses aproximadamente.
- q. Asegurar la parametrización en Admarchi de los términos de respuesta para peticiones entre autoridades y de congresistas y periodistas ya que esto no pudo evidenciarse en el clasificador, con el fin de evitar errores en los que se pueda incurrir al hacerlo manual.
- r. Incluir lo referente a peticiones entre autoridades, entes de control, congresistas y periodistas en la información que se presenta en la página web de la entidad, en la ruta de acceso: Servicios a la Ciudadanía/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y en el link de “Guía de usuarios para peticiones, Quejas y Reclamos” donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
- s. Optimizar los tiempos en los que se realizan las notificaciones de los autos a los usuarios de desistimientos tácitos ya que el tiempo transcurrido desde que se genera el auto y se notifica al usuario es alto.
- t. Definir e implementar un plan de reincidencia para los funcionarios que están directamente relacionados con el proceso de Cultura del servicio y atención al Ciudadano, tomando como referencia los resultados de la encuesta aplicada, los cuales arrojaron los siguientes temas, como los requeridos para reincidencia:

 Copiar

4. ¿Considera que necesita una reincidencia en cuales de los siguientes temas que son necesarios para brindarle una adecuada atención al ciudadano?

31 respuestas

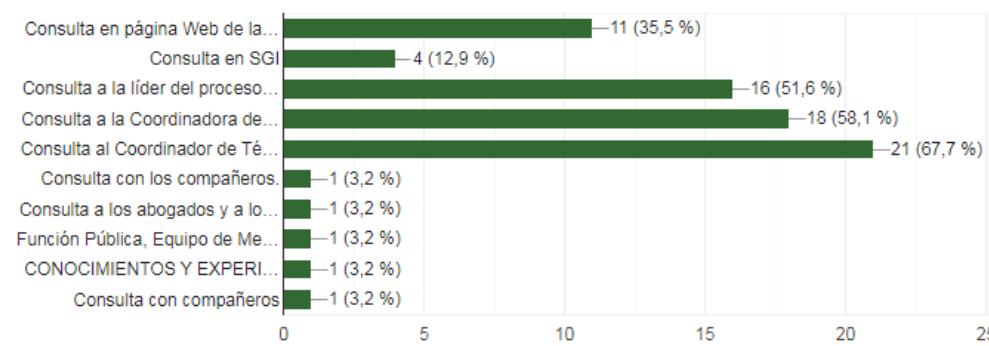


- u. Garantizar actualización de la información que se encuentra en la página web de acuerdo a las observaciones y recomendaciones de la auditoría, considerando que el 35% de los funcionarios encuestados que atienden usuarios utilizan este medio para solucionar inquietudes como puede verse a continuación:

7. Cuales mecanismos de consulta utiliza usted para solucionar las inquietudes que se le presentan respecto al Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano?

Copiar

31 respuestas



- v. Publicar el Manual de atención al usuario, el cual incluye la política de atención al usuario en la página web de la entidad, para dar cumplimiento a lo estipulado en la resolución 2022-2284 del 30 de diciembre del 2022.
- w. Revisar nuevamente la política de atención al usuario que se encuentra dentro del Manual, con el fin de garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad.
- x. Garantizar un manejo adecuado de las carteleras de los municipios ya que se pudo evidenciar que limita el acceso a la información a la que tienen derecho los ciudadanos sobre actividades, canales de atención, carta de trato digno, mecanismos de denuncia, portafolio de servicios, espacios de participación, etc.

## 5. CONCLUSION:

El Sistema de Gestión Integrado SGI- asociado al proceso de Cultura del Servicio y Atención al ciudadano evidencia oportunidades de mejora, es por esto que se debe garantizar la actualización normativa, de formatos y la inclusión de todos los documentos que se han creado y que no se han formalizado como parte integral del sistema de gestión, visualizando adicionalmente una oportunidad de generar procedimientos para todas las ventanillas de la entidad, asegurando que

sean utilizados por todos los que participan en el y velando porque se cumplan las disposiciones que queden allí establecidas, con el fin de lograr una adecuada gestión, estandarización y articulación en pro de lograr una adecuada atención y satisfacción de los usuarios con el servicio recibido. Los documentos generados y de impacto para el proceso deberán ser evaluados para validar si deben ser llevados al Comité de Gestión y Desempeño como instancia de aprobación y seguimiento a los planes, programas, proyectos y estrategias necesarias para la implementación interna de políticas de gestión.

Se debe asegurar también una medición apropiada y oportuna de los indicadores y de la satisfacción de los usuarios, con el fin de contar con información que ayude a la toma de decisiones y a la búsqueda de la mejora permanente del proceso.

Los aplicativos deben actualizarse permanentemente con los términos de respuesta que se van generando como consecuencia de nuevas normativas para poder asegurar el cumplimiento en las respuestas y la satisfacción de los usuarios y los mecanismos de registro de casos y de información deben ajustarse para que garanticen el registro obligatorio de la información con el fin de poder contar con datos completos que sirvan a futuro para las actividades misionales de la entidad, adicionalmente, estar adecuados para que se puedan cumplir con todos los requerimientos de autorización de tratamiento de datos y de notificaciones, asegurando que cuenten con accesos seguros para los usuarios brindando confiabilidad.

Adicionalmente, el proceso debe realizar una caracterización que abarque todos los usuarios y grupos de valor e interés de la entidad con el fin de comprender mejor sus necesidades y expectativas para diseñar y ofrecer servicios más efectivos y eficientes que satisfagan las necesidades específicas de cada uno de ellos, publicar la oferta institucional para que sea de conocimiento y uso de los usuarios, divulgar la información en diversos idiomas y lenguas y adecuar los medios de comunicación para que faciliten el acceso a todas las personas que se encuentran en situación de discapacidad, actualizándolos permanentemente e igualmente definir una estrategia para la implementación de lenguaje claro que permita orientar los servicios a los diferentes usuarios de la entidad. También fortalecer la capacitación de todos los funcionarios que atienden usuarios con el fin de fortalecer sus competencias y conocimiento de la entidad para que puedan prestar un adecuado servicio a los ciudadanos.

En las ventanillas de trámites ambientales se deben definir mecanismos que permitan garantizar unos tiempos de respuesta ajustados a las exigencias normativas para las peticiones realizadas de desistimientos expresos y asegurar las notificaciones de las resoluciones y/o autos de archivo de los desistimientos tácitos en unos tiempos adecuados, asegurando la evidencia de recibido por parte del usuario. Adicionalmente, asegurar que toda la información publicada en la página web referente a solicitudes y trámites se encuentre diferenciada, completa y actualizada y que exista una consistencia entre la información que consulta el usuario en la página web con la que se le

entrega en forma presencial, asegurando adicionalmente que la información que se comunique y que sea normativa como el caso de los tiempos de obtención de los trámites y los costos se encuentre actualizada y sea correcta.

Como resultado de la auditoría se observa una desarticulación entre la líder del proceso de Cultura del servicio y Atención al Ciudadano y la coordinación de la ventanilla de trámites ambientales, evidenciándose falta de comunicación, de conocimiento de estrategias, aplicación de manuales, políticas, directrices institucionales, actualización de información y estandarización de procedimientos; lo que genera desinformación al ciudadano, limitación del acceso a la información e imposibilidad de trabajar en conjunto en la definición de acciones que redunden en el mejoramiento del proceso y una mayor satisfacción del usuario.

Para constancia se firma en Manizales el 16 de Mayo del 2023



---

Lina María Daza Gallego  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Paula Andrea Rabelly P. Auditor OCI