

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI- CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</p>	 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: PESEIGCIFO08 FECHA ACTUALIZACIÓN: 20/03/2015</p>	<p>PAGINA 1 DE 1</p>

INFORME :No 03

PROCESO AUDITADO
PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA:
28/08/2020.

RESPONSABLE DEL PROCESO Y FUNCIONARIOS AUDITADOS:
RUBÉN ALONSO MÉNDEZ PINEDA. Secretario General del Fondo de Pasivo Social.
ARLINA TOVÍO CÁRDENAS. Contratista GIT Atención al Ciudadano.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

- 1) - Evaluar en forma sistemática e independiente el funcionamiento, cumplimiento y resultado de los objetivos, procesos, planes y programas, entre otros, analizando las debilidades y fortalezas de los controles implementados, utilizando para ello los Principios y Técnicas de Auditoría Generalmente aceptados; presentar las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo de los instrumentos del Sistema Integral de Gestión, con base en las evidencias analizadas y efectuar seguimiento permanente al cumplimiento de éstas (acciones correctivas y/o acciones preventivas).
- 2) - Mantener informada a la línea estratégica sobre los resultados de dicha evaluación, sugiriendo las acciones de mejoramiento correspondientes, con el fin de que sirvan de apoyo en la toma de decisiones necesarias para corregir las desviaciones.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

- * Seguimiento y verificación a las actividades del hacer del proceso (ficha de caracterización) y metodologías establecidas en el FPS para cumplimiento del proceso (Gestión documental, copias de seguridad, ambiente de control Normograma, indicadores, gestión de Riesgos y normatividad legal vigente).
- * Cumplimiento de las acciones establecidas en los diferentes planes institucionales.
- * Cumplimiento en la presentación de informes establecidos en la matriz primaria y secundaria.

EQUIPO AUDITOR:

CIRO JORGE SANCHEZ CASTRO - AUDITOR DE CONTROL INTERNO
FABIÁN STIVEN CARDONA CARDONA - AUDITOR DE CONTROL INTERNO

FORTALEZAS DEL PROCESO AUDITADO:

1. Disposición por parte del auditado para atender la auditoria, quienes brindaron los soportes requeridos para su ejecución en los tiempos establecidos.
2. Se evidencia la oportuna entrega de los Informes de Medición de la Satisfacción de los usuarios mediante memorando 20192200100173 del 24 de octubre de 2019 y 20202200007903 del 21 de enero de 2020, en dónde se observa un incremento frente a la satisfacción de los usuarios que usan los mecanismos de atención al ciudadano en las distintas sedes.

3. Se evidencia entrega del informe de desempeño Semestre II 2019 con fecha de entrega 10 de febrero 2020 a través de memorando 20202200019013, en el cual se observa un 92% de cumplimiento del Plan de Acción para el periodo evaluado, 6 metas con cumplimiento del 100%.
4. Se observa la creación de la Política de Servicio al ciudadano de FPS FNC con fecha de 13 de enero de 2020 y revisión el 01 de abril de 2020, la cual fue adoptada mediante resolución 0680 de 19 de mayo de 2020 y fue socializada con los funcionarios y contratistas tanto del GIT como de la entidad el 19 de junio de 2020.
5. Revisado el Plan de Acción MIPG se observa la actualización del instructivo PQRSD con código de procedimiento MIAACGCDPT02, con fecha de aprobación 26 de diciembre de 2019 y adoptado mediante resolución 3026 del mismo día.
6. Se evidencia cumplimiento con la capacitación sobre la Política de Atención al Ciudadano durante el semestre II de 2019, esto mediante listas de asistencia del 15 de noviembre de 2019.
7. Se evidencia la efectiva y correcta realización de encuestas de satisfacción del ciudadano, esto de acuerdo al procedimiento MIAACGCDPT01 - APLICACIÓN DE ENCUESTAS MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, logrando un porcentaje de satisfacción del 94% para el segundo semestre de 2019.
8. Al revisarse el Plan de Mejoramiento Institucionales vigencia 2020, se observa un cumplimiento del 100% en los hallazgos CI00119, CI02919 Y CO03019, cumpliendo con el objetivo de mejoramiento continuo de la entidad.
9. Revisando el Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República no se observan hallazgos del GIT Atención al Ciudadano.
10. **SEGUIMIENTO A LOS PROTOCOLOS ATENCIÓN AL CIUDADANO – COVID-19:** Respecto de la Emergencia Social y Económica causada por el Covid19 el GIT de Atención al Ciudadano informó los siguientes cambios realizados buscando seguir ofreciendo el servicio a los usuarios del Fondo de Pasivo Social y a los funcionarios y colaboradores.
 - A. La atención a usuarios se realiza de manera virtual y no presencial, es decir, usando las tecnologías de la información y la comunicación habilitadas por la Entidad para este fin, actualmente se cuenta con chat web, formulario electrónico y correo electrónico, mediante los cuales se atienden y tramitan las pqrds que presentan los usuarios y ciudadanía en general; así mismo, se cuenta con las redes sociales del Fondo de Pasivo Social FNC, cuya administración está a cargo de la Oficina Planeación y Sistemas y quienes en caso de recibir una solicitud por alguno de estos medios, remitirán la misma a Atención al Ciudadano para que surta el trámite correspondiente.
 - B. La Entidad adquirió el sistema de mensajería electrónica Certi –Mail, lo que posibilita el envío de correspondencia oficial por un medio expedito y garantizado, sin que se afecte el flujo normal de envío de correspondencia. Adicionalmente, en formato físico se envían por 472 documentos que por su tamaño o características así lo requieran.
 - C. Se creó el correo tramitesprestacioneseconomicas@fps.gov.co, para la recepción de correspondencia externa y se designó el día miércoles de cada semana para que un funcionario de Atención al Ciudadano acuda a la sede física de la Entidad y se encargue de recibir, radicar y asignar la correspondencia allegada allí.

D. Para la radicación de los documentos remitidos por correo electrónico, se siguen pasos establecidos para este fin de acuerdo al procedimiento, sin embargo, por la naturaleza digital de los archivos no se les adhiere una calcomanía como indica el procedimiento habitual, en cambio, se responde el correo al remitente informando el número de consecutivo bajo el cual su solicitud fue recibida ante la Entidad y no se conserva un archivo físico.

E. La digitalización cambió, al recibir la mayoría de los documentos electrónicos, estos son cargados en formato PDF al aplicativo Orfeo, donde pueden ser consultados por cualquier funcionario que así lo requiera, además, los correos radicados se reenvían a la dependencia competente, con sus adjuntos y relacionando el radicado interno.

F. No se realiza un corte con planillas para la entrega de correspondencia, teniendo en cuenta que la misma no se recibe física y que se está trabajando desde casa, sin embargo, el proceso lleva un control en tiempo real de la correspondencia recibida y radicada en un documento Excel compartido, el cual es actualizado diariamente por los funcionarios responsables de recepción y radicación de correspondencia.

G. Las comunicaciones internas (memorandos y circulares), se remiten por correo electrónico, en lugar de ser entregados a sus destinatarios personalmente, así mismo sucede con los distintos informes que deben ser presentados por el proceso y entregados a otras dependencias.

H. Respecto a las actas de buzón de sugerencias, teniendo en cuenta que ninguno de los nueve puntos de atención del Fondo de Pasivo Social a nivel nacional está brindando servicio al público debido a la actual emergencia nacional, se encuentra suspendido el reporte y envío de las actas, hasta que nuevamente se abran las oficinas y se pueda ejecutar esta función cabalmente.

I. Con relación a las encuestas de satisfacción al ciudadano, se habilitó un enlace a través del chat web para que los usuarios puedan diligenciarlas en línea, respecto a las encuestas pos trámite, estas se realizan vía telefónica, por lo cual a la fecha no se aplicaron cambios en la realización de estas.

Se observan que las acciones presentadas a raíz de la emergencia permiten el desempeño de las labores del GIT Atención al Ciudadano sin perjudicar al usuario final ni a los funcionarios de la entidad.

11. Al visitar el chat de atención al ciudadano en el sitio web www.fps.gov.co durante los días 1, 2, 3 y 6 de julio se observa una respuesta dentro de los primeros 3 minutos de iniciar el chat por parte de la persona encargada de responder, siempre con respuestas concretas. Cumpliendo con la prestación del servicio por medio de este canal, se cumple con las instrucciones impartidas en el **CONPES 3785 de 2013**, al facilitar la implementación de soluciones basadas en tecnologías de la información y las comunicaciones a través de ofrecer sus servicios por distintos canales que permitan disminuir los tiempos de respuesta. También

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI- CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</p>	 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: PESEIGCIFO08 FECHA ACTUALIZACIÓN: 20/03/2015</p>	<p>PAGINA 4 DE 1</p>

se ve el cumplimiento del **decreto 19 de 2012 en su artículo 38 ítem 2** “Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos” y la **ley 962 de 2005 en el artículo 6**.

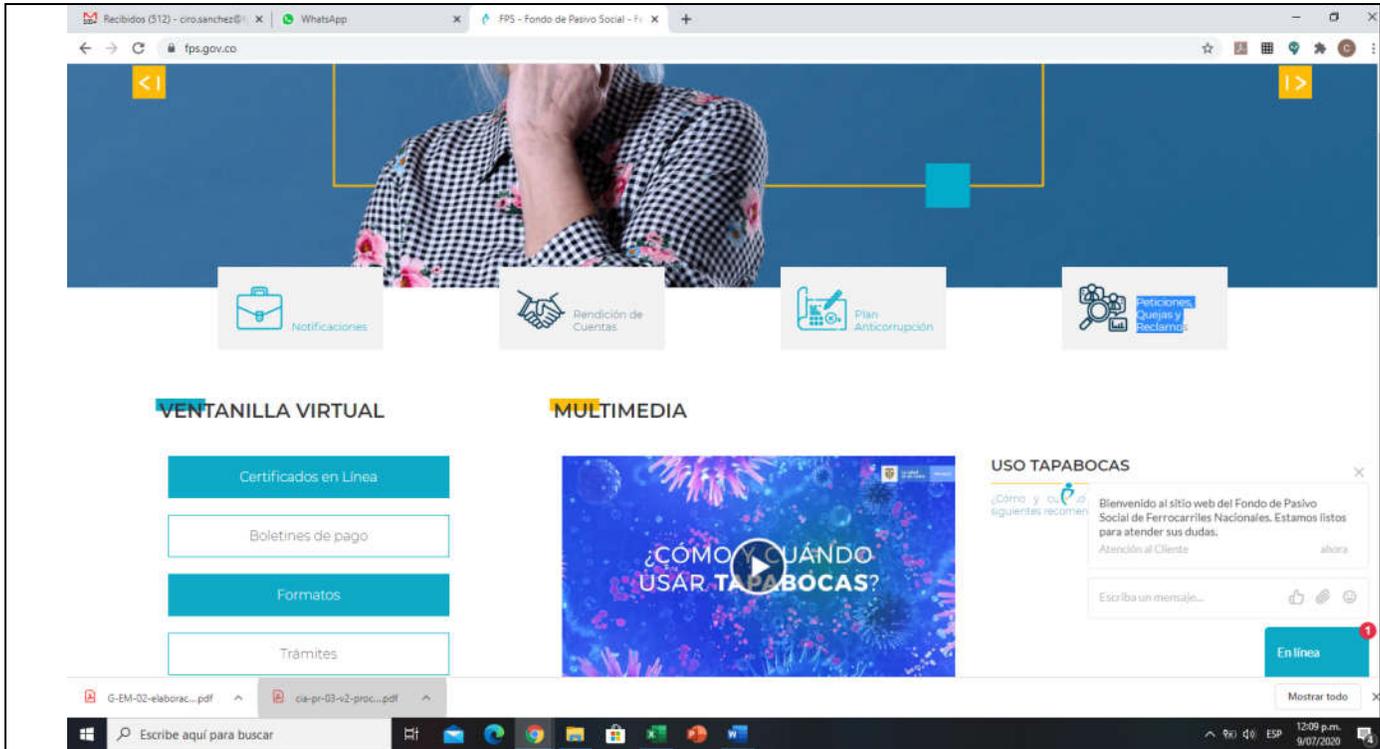
12. Revisado el normograma del proceso se encuentra que fueron corregidas las debilidades encontradas en la Auditoría del 2019, es decir, ya están incluidos los decretos 1083 de 2015, 2150 de 1995 y la ley 1755 de 2015 cumpliendo de esta manera con lo establecido en el procedimiento **APGDOSGEPT03 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS - NORMOGRAMA INSTITUCIONAL Numeral 4**.

13. El GIT auditado elaboró la Política de Servicio al Ciudadano y fue aprobada mediante resolución 680 de 2020, la cual fue debidamente socializada con los colaboradores del GIT y los puntos administrativos fuera de Bogotá.

DEBILIDADES DEL PROCESO AUDITADO:

1. Revisado el Informe de Desempeño Semestre II de 2019 se observan dos metas con cumplimiento del 70% es decir una calificación aceptable, se recomienda emprender todas las acciones necesarias para darle cumplimiento del 100% durante la presente vigencia.
2. Revisado el consolidado MIPG, se observa que el proceso tiene a cargo la creación de una cartilla con la información de contacto a la entidad relevante para los usuarios, si bien es cierto el proceso adjunta evidencia donde se rescata que la información de la cartilla se encuentra disponible en distintos lugares de la entidad (tanto físicos como página web) se observa el incumplimiento de esta actividad ya que a la fecha la cartilla no ha sido creada.
3. Revisado el Plan de Mejoramiento Institucional se observan dos hallazgos con avance del 70% (1 y CA00817) resaltando que son hallazgos del año 2015 y 2017 respectivamente y el tiempo transcurrido desde su fecha de inicio es suficiente para que a la fecha, se presente un cumplimiento del 100%.
4. Revisado el sitio web <https://www.fps.gov.co/> Se encuentra que el link directo para radicar PQRSD se encuentra deshabilitado violando la ley 1474 de 2012 artículo 76:
“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.
Ya que no se encuentra una forma de radicación de PQRSD de forma directa y clara para el ciudadano.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI- CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</p>	 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: PESEIGCIFO08</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: 20/03/2015</p>
		<p>PAGINA 5 DE 1</p>



4. Revisado el Plan de Acción Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, código ESDSOPSF020 En el libro 10 ATENCIÓN AL CIUDADANO, se observa que el GIT auditado tiene la responsabilidad de realizar una actualización a la caracterización de los grupos de valor, con fecha de inicio 8 de julio de 2019 y fecha de vencimiento 30 de mayo de 2020, se encuentra entonces que durante el periodo de la auditoría no se realizó el cumplimiento de la actividad ni se entregó el producto necesario, como se observa en los documentos disponibles del primer y segundo trimestre del 2020 en http://132.255.23.82/AUTODIAGNOSTICO_Y_PLAN_DE_%20ACCION_ACTUALIZADO.xlsx. Esto contrariando con el proceso de mejoramiento continuo de la entidad e incumpliendo los plazos establecidos.

NO CONFORMIDAD REAL: N/A

NO CONFORMIDAD POTENCIAL: N/A

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI- CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</p>	 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: PESEIGCIFO08 FECHA ACTUALIZACIÓN: 20/03/2015</p>	<p>PAGINA 6 DE 1</p>

CONCLUSIONES GENERALES DE LA AUDITORIA Y RECOMENDACIONES:

- No fue posible realizar seguimiento a las debilidades encontradas en la auditoría de marzo de 2019:
- Seguimiento a la página del Fondo de Pasivo Social en la red social Facebook.
- Revisión de los mecanismos de participación al ciudadano con las planillas de entrega.
- Revisión del espacio físico de las oficinas de atención al ciudadano.
- Revisión de los buzones de sugerencias a nivel nacional.
- Elaboración de los carnés de salud.
- Cartelera de información a los usuarios.
- Aplicación de encuestas de medición de atención al ciudadano y atención al ciudadano en condición de discapacidad.
- Recepción y emisión de llamadas telefónicas.
- Digiturno, carta de trato digno.
- Archivo de gestión.
- Ya que por la emergencia sanitaria causada por el Covid-19 se encuentra restringido el acceso al edificio Cudecom y los expedientes físicos, por lo tanto, se informa que esa revisión se hará en la próxima auditoria a realizar dentro del Plan Anual de Auditorias.
- Se recomienda darle celeridad a las actividades para completar las acciones del Plan de Mejoramiento Institucional que se encuentran pendientes de finalizarse.
- Se recomienda realizar una revisión periódica de los links de atención al ciudadano de la página web, y además llevar un registro de las novedades de links que no funcionen para informarle a GIT Tecnología información y sistemas para que se solucione a la brevedad.
- **SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSD:** Revisado el consolidado de quejas presentadas durante el segundo semestre 2019, se observa un total de 95 PQRSD que no han sido resueltas, y si bien es cierto el GIT Atención al Ciudadano ha aplicado correctamente el procedimiento MIAACGCDPT02 se requiere, que se realice las correcciones y acciones correctivas para optimizar el trámite de las PQRDS y se establezca un punto de control en dónde se materialice la respuesta concreta con base en análisis de riesgos para minimizar la posibilidad de que transcurra el tiempo y no se dé respuesta a las PQRSD que son dirigidas a la entidad.
- Se recomienda que se realicen las actividades necesarias para actualizar la caracterización de los grupos de valor de la entidad, labor que se encuentra definida en el Plan de Acción MIPG disponible en http://132.255.23.82/AUTODIAGNOSTICO_Y_PLAN_DE_%20ACCION_ACTUALIZADO.xlsx Actividad que se encuentra vencida y se requiere como un mecanismo para optimizar el servicio al ciudadano y enfocar las acciones en mejorar los procesos enfocados en el usuario final.
- Se recomienda la inclusión en el normograma del Decreto 620 expedido en mayo 2 del 2020 y darle cumplimiento a lo establecido dentro del mismo, el cual establece los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN (MECI- CALIDAD)

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI –
CALIDAD)



MINSALUD

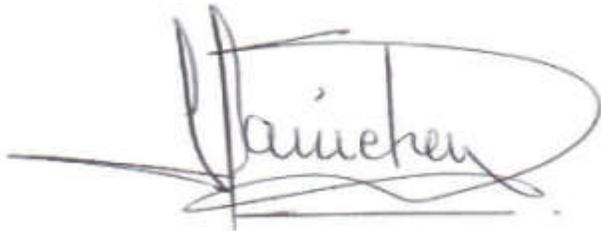
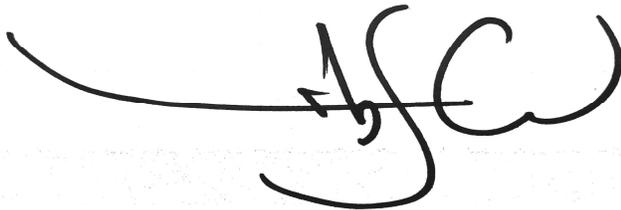
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

VERSIÓN: 3.0

CÓDIGO: PESEIGCIFO08

FECHA ACTUALIZACIÓN: 20/03/2015

PAGINA 7 DE 1

PERFIL	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FIRMA
Auditor(es):	JORGE EDGAR SANCHEZ CASTRO	
	FABIÁN STIVEN CARDONA	
Jefe de la Oficina de Control Interno y/o quien haga sus veces.	JORGE EDGAR SANCHEZ CASTRO PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO XVI	