

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>	<b>CÓDIGO: F4_P1_CIT</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>	<b>FECHA: 31/08/2023</b>
		<b>Página 1 de 10</b>

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	<b>30</b>	<b>Mes:</b>	<b>10</b>	<b>Año:</b>	<b>2024</b>
-------------------------------------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-------------

<b>Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):</b>	Auditoría sobre la Gestión de Servicios a la Ciudadanía
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	<b>CAMILO CARDOZO CRUZ</b> <b>Subgerente de Gestión Administrativa</b>
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el diseño y efectividad de la Gestión de Servicios a la Ciudadanía, de acuerdo con las actividades definidas en su procedimiento y lineamientos de la entidad.</li> <li>• Identificar variaciones en el desarrollo del proceso frente a la documentación de este.</li> <li>• Definir y acordar planes de acción que permitan el mejoramiento del proceso.</li> </ul>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	El alcance de la auditoría será hasta el 31 de agosto de 2024, sobre la de auditoría de la Gestión de Servicios a la Ciudadanía.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 13 Decreto Distrital 428 de 2018.</li> <li>• Numeral 4° del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.</li> <li>• Directiva 004 del 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas.</li> </ul>

## ASPECTOS GENERALES

Al realizar el análisis del procedimiento se observó que este inicia con la recepción y registro de las peticiones – PQRSD a través de los diferentes canales de comunicación e interacción ciudadana dispuestos por la Agencia, procesando el cargue, el cierre de la respuesta emitida al peticionario, en los Sistema de Gestión de Correspondencia y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, finalizando con la

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>	FECHA: 31/08/2023
		Página 2 de 10

realización de los informes y/o reportes de gestión de peticiones ciudadanas. Este proceso también incluye los protocolos de buenas prácticas de atención a la ciudadanía de la Entidad, el cual se basa en el contacto directo por los diferentes canales, sosteniendo un lenguaje claro e incluyente. Por lo que en el análisis de planeación del trabajo se tuvo en cuenta, en la revisión las generalidades del documento, en donde parametriza la atención al ciudadano, el resultado final, la respuesta brindada de forma pertinente; promoviendo la satisfacción con experiencias agradables hacia la ciudadanía.

### ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Teniendo en cuenta las actividades de monitoreo establecidas en el protocolo de Atención por Canales ATENEA se determinaron las siguientes actividades y sus procedimientos de revisión:

Actividad 1	Información solicitada
La Agencia realizará monitoreos a la calidad del servicio que se presta a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía y según las necesidades de la entidad, mediante la aplicación de la herramienta del cliente incógnito utilizando el documento PT1_SC Formato de Cliente Incógnito V1; identificando amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades en la prestación del servicio del canal evaluado.	Informes de cliente incógnito de acuerdo con el alcance establecido, con sus respectivos soportes.

Se observaron los informes de los I-II-III cuatrimestre del 2023 y el I cuatrimestre 2024 donde se evaluaron los resultados de las evaluaciones realizadas obteniendo las siguientes calificaciones en promedio, durante los cuatrimestres validados.

Etapa de evaluación	Presencial	Telefónico	Chat
Contacto inicial	98%	98%	100%
Desarrollo del servicio	96%	98%	98%
Finalización del servicio	98%	95%	93%
Accesibilidad o espacio físico	98%		
Herramientas	95%	93%	100%

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>	FECHA: 31/08/2023
		Página 3 de 10

Es importante mencionar que la categoría de chat se incluyó en el promedio, a partir del informe del primer I cuatrimestre del 2024, por lo cual solo tiene ese informe como dato para mencionar en el presente informe.

Así mismo se realizó la revisión de las encuestas de cliente incógnito, para el canal presencial por lo que se deja el siguiente resumen por mes de las encuestas validadas:

Mes	Cantidad de encuestas
Mayo de 2023	2
Junio de 2023	5
Julio de 2023	7
Agosto de 2023	8
Septiembre de 2023	7
Octubre de 2023	8
Noviembre de 2023	8
Diciembre de 2023	8
Enero 2024	6
Febrero 2024	7
Marzo 2024	7
Abril 2024	8
Mayo 2024	28
Junio 2024	26
Julio 2024	25
Agosto 2024	32

Actividad 2	Información solicitada
De igual manera se realizará la evaluación mensual del cumplimiento de los atributos de calidad (calidez, oportunidad, claridad y coherencia) en las respuestas emitidas a las peticiones registradas por la ciudadanía en los sistemas de gestión de PQR (SIGA y BTE) por la Agencia.	Los informes mensuales del cumplimiento de los atributos de calidad.

Se observaron los informes de los meses de abril, mayo, junio y el trimestre de (julio, agosto y septiembre) donde se evaluaron los resultados del porcentaje de cumplimiento en la

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

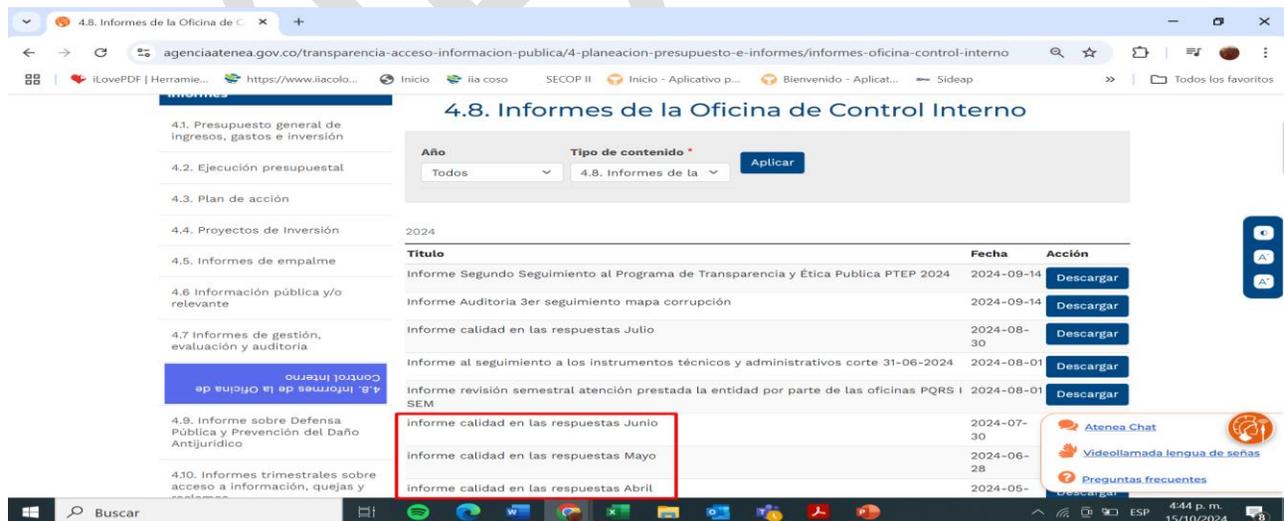
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>	<b>CÓDIGO: F4_P1_CIT</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>	<b>FECHA: 31/08/2023</b>
		<b>Página 4 de 10</b>

calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas de la Agencia ATENEA para los meses, resumidos a continuación:

Tiempo	Mes	Mes
II Trimestre 2024	Abril	95%
II Trimestre 2024	Mayo	98%
II Trimestre 2024	Junio	97%
III Trimestre 2024	Julio - Agosto y Septiembre	97%

Así mismo, se observó que la dependencia estaba realizando la publicación de los Informes de la calidad de las respuestas de PQRS, en la sección de 4.8. Informes de la Oficina de Control Interno, en la cual según la matriz de ITA Ley 1712 de 2014, debe publicada la siguiente información ... "Publicar el informe relacionado con el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás autoridades competentes, al que hace referencia el artículo 9 de la Ley 1474 del 2011, y el artículo 5 del decreto reglamentario 2641 del 2012."... y ... "Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información, conforme le aplique". Por lo que se recomienda realizar la reclasificación a la sección 4.10. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, del informe de calidad de las PQRS. *Esta observación quedo subsanada el día 29 de octubre de 2024.*



4.8. Informes de la Oficina de Control Interno

Año: Todos | Tipo de contenido: 4.8. Informes de la | Aplicar

Título	Fecha	Acción
Informe Segundo Seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2024	2024-09-14	Descargar
Informe Auditoría 3er seguimiento mapa corrupción	2024-09-14	Descargar
Informe calidad en las respuestas Julio	2024-08-30	Descargar
Informe al seguimiento a los instrumentos técnicos y administrativos corte 31-06-2024	2024-08-01	Descargar
Informe revisión semestral atención prestada la entidad por parte de las oficinas PQRS I SEM	2024-08-01	Descargar
Informe calidad en las respuestas Junio	2024-07-30	Descargar
Informe calidad en las respuestas Mayo	2024-06-28	Descargar
Informe calidad en las respuestas Abril	2024-05-28	Descargar

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>	FECHA: 31/08/2023
		Página 5 de 10

Actividad 3	Información solicitada
Se evaluará el 2% de la totalidad de PQRSD respondidas por la Agencia mediante la aplicación de la “Matriz de Evaluación de Calidad de Respuestas a Peticiones Ciudadanas según los lineamientos establecidos por Secretaría General, los resultados se informarán de manera trimestral a las dependencias de la Agencia mediante memorando electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soportes para la validar el 2% de las muestras de las PQRSD.</li> <li>• Validación de la “Matriz de Evaluación de Calidad de Respuestas a Peticiones Ciudadanas”</li> </ul>

Para la validación de la actividad “se evaluará el 2% de la totalidad de PQRSD respondidas por la Agencia” se realizó la verificación de las evidencias del proceso se selección de las muestras, en donde se obtuvo el siguiente cuadro resumen de los soportes validados:

Mes de revisión	Total de PQRS por mes	Cantidad de PQRS revisadas	%
Abril 2024	2.085	42	2%
Mayo 2024	1.634	33	2%
Junio 2024	1.570	31	2%
Julio 2024	1.481	30	2%
Agosto 2024	1.276	25	2%

Igualmente, para validar la actividad de verificación a la luz de la matriz de evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, se realizaron las verificaciones de los soportes correspondientes a las matrices diligenciadas de los siguientes meses y consolidados en informes por trimestres, para el año 2024:

Tiempo	Mes
II trimestre 2024	Abril
	Mayo
	Junio
III Trimestre 2024	Julio
	Agosto

Se encuentra a agosto el informe del III trimestre de 2024 porque ese era el alcance de la auditoría.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>	FECHA: 31/08/2023
		Página 6 de 10

Actividad 4	Información solicitada
Se establece “Lista de chequeo apertura de atención punto principal” con la finalidad de evaluar la prestación del servicio en el canal presencial, validando condiciones físicas e infraestructura, tecnológicas y humanas, esta valoración se realizará de manera aleatoria mensualmente.	Verificación de soportes de “Lista de chequeo apertura de atención punto principal” que se hayan realizado en el año 2024.

Se realizó la observación de la información proporcionada, que corresponde a una matriz que se diligenció por días en donde las categorías son de cumple o no cumple para los siguientes conceptos que son evaluados por el personal de la dependencia:

Concepto	Descripción
Orden y aseo del punto de atención	Los elementos de uso cotidiano con los que cuenta el punto de atención (sillas, mesas, pisos, baños, pasillos, equipo de cómputo, material informativo) son desinfección.
Fluido eléctrico	Ventiladores, tomacorrientes, cables de la red eléctrica, canaletas) con condiciones óptimas y seguras.
Luminarias interiores	Las bombillas cuentan con (intensidad iluminaria, confort visual, iluminación lineal)
Servicio de Acueducto y Alcantarillado	Cuenta con el suministro de los servicios públicos como: acueducto, manejo de aguas residuales, disposición final de residuos sólidos en recipientes con tapa.
Red de internet	Verificar el estado de conexión en la red en la configuración del computador, visualizando la conexión del cableado
Funcionamiento de elementos tecnológicos.	Disposición y funcionamiento para la atención. Computadores, impresoras, teléfonos, diademas, dispensador de turnos, terminal de llamado
Funcionalidad de Sistemas de información y aplicativos	Funcionamiento de la página web de la entidad, SICORE, SIGA, BTE
Disposición del equipo de trabajo programado para la jornada con su debida identificación	Se encuentra programado el recurso humano en cada uno módulos de atención con su respectiva identificación
Elementos necesarios para la gestión oportuna.	Elementos de uso diario para la atención como (esferos, material de apoyo y herramientas de gestión)
Vinculación	Se encuentra habilitado para la prestación del servicio con contratación vigente.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>	FECHA: 31/08/2023
		Página 7 de 10

Las actividades del Monitoreo del Protocolo de Atención por Canales ATENEA, fueron ingresadas a la versión 3 en el mes abril de 2024.

Revisión de Riesgos de gestión y corrupción de la dependencia:

Tipo	Riesgo	Actividad del control	Actividad realizada por OCI validación del control	Frecuencia	¿Se solicito?
Riesgo de Corrupción	RC1 A1	Implementación de un Sistema BPO para el control y monitoreo de la calidad del servicio, en donde se asignan un supervisor para seguimiento de la operación y un líder de calidad.	Se entrega por parte del BPO un paquete de informes de reportes entre ellos uno de gestión operativa en donde se incluye la información en la parte de calidad, el cual es validado por la Jefe de Servicio a la ciudadanía.	Mensual	Solicitar el del mes de Julio y Mayo del 2024.
	RC1 A2	Informe de monitoreo de la prestación del servicio.			
Riesgos de Gestión	RG1 A1	Define las directrices para promover las buenas prácticas de atención a la ciudadanía y la aplicación de herramientas para medición de satisfacción, con el fin de establecen (sic) contacto con el ciudadano y orientarlo en la prestación del servicio.	Validación de los documentos, que definen las directrices para promover las buenas prácticas de atención a la ciudadanía.	N/A	<a href="https://agenciaatenea.gov.co/sites/default/files/2024-09/pt1_sc_protocolo_de_atencion_por_canales_atenea_v3.pdf">https://agenciaatenea.gov.co/sites/default/files/2024-09/pt1_sc_protocolo_de_atencion_por_canales_atenea_v3.pdf</a>
	RG1 A2	El Subgerente de Gestión Administrativa Realiza la calibración al proceso de calidad de los Servicios BPO para garantizar el cumplimiento con lo establecido en las matrices de calidad	El Jefe de servicio al ciudadano realiza semanalmente evaluación de unas interacciones con el BPO, dejando como evidencia las actas y el formato de evaluación.	Semanal	Acta de la semana del 17 de mayo de 2024 y del 23 de agosto de 2024.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>		CÓDIGO: F4_P1_CIT
			VERSIÓN: 03
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>		FECHA: 31/08/2023
			Página 8 de 10

	RG2 A1	<p>El Subgerente de Gestión Administrativa determina las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro, análisis, direccionamiento y/o respuesta oportuna de las peticiones ciudadanas - PQRSD (derechos de petición de interés general y particular, queja, reclamo, sugerencias, felicitación, consulta, solicitud de acceso a la información, solicitud de copia y denuncias por posibles actos de corrupción) presentadas en la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (ATENEA), para la mejora continua de la prestación de los servicios que la Agencia ofrece a la ciudadanía.</p>	<p>El Jefe de servicio a la ciudadanía genera semanalmente un informe con los posibles vencimientos. Los lunes hacemos la consulta a los reportes que genera BTE y SIGA.</p>	Semanal	<p>Informe de las alertas de los vencimientos de las semanas del lunes 24 de junio de 2024 y del lunes 15 de julio de 2024.</p>
Gestión	RG2 A2	<p>El Subgerente (sic) de Gestión Administrativa aplica las acciones definidas por el Proceso de Direccionamiento Estratégico para gestionar las acciones de mejora orientadas a evitar la desviación de los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Agencia Atenea, a partir de la determinación e implementación de acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades de mejora</p>	<p>Se realizó la validación con Planeación y las actividades de control pueden tener dos enfoques, los cuales se explicaran a continuación, sin embargo en ambos enfoques se debe actualizar el riesgo y el control.</p> <p>1) Si el enfoque es sobre las acciones del plan de mejoramiento definidos en el 2022, estas acciones ya están todas cumplidas y a la fecha están cerradas.</p> <p>2) Si el enfoque es que los hallazgos o las observaciones generadas por la revisión de las PQRS, para las otras dependencias surtan el proceso de establecido por Direccionamiento Estratégico, el "Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora", esto no se está cumpliendo en la medida en que el monitoreo de las PQRS surten es el proceso determinado en el "Protocolos de Atención por Canales ATENEA" y es allí que con la información obtenida de SIGA, más la revisión, se establecen informes de validación para las diferentes dependencias y no surten el proceso mencionado en la acción.</p>		

Durante el desarrollo de la auditoría, la Oficina de Control Interno de Gestión identificó los siguientes hallazgos:

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>	CÓDIGO: F4_P1_CIT
		VERSIÓN: 03
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>	FECHA: 31/08/2023
		Página 9 de 10

No.	HALLAZGOS	RECOMENDACIÓN	PLAN DE ACCIÓN
1.	En la revisión de los riesgos de la dependencia se observó que estos se encuentran desactualizados de acuerdo con la realidad de la operación durante el año en curso.	Realizar la actualización de los riesgos teniendo en cuenta, la actualización de los procedimientos y sus respectivos controles.	<p><b>Plan de acción:</b> Actualizar los riesgos de gestión asociados al proceso de servicio a la ciudadanía.</p> <p><b>Responsable:</b> Subgerente Gestión Administrativa</p> <p><b>Fecha de implementación:</b> 31 de enero de 2025</p>

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Formato Informe de Auditoría</b>	<b>CÓDIGO: F4_P1_CIT</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>
	<b>Proceso de Gestión de Control Interno</b>	<b>FECHA: 31/08/2023</b>
		<b>Página 10 de 10</b>

## ANEXOS

N/A

## CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con la evaluación y efectividad del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y según la normativa vigente, la Oficina de Control Interno de Gestión llegó a la siguiente conclusión:

En términos generales los procedimientos de la dependencia de Gestión de Servicio a la Ciudadanía se encuentran documentados y sus controles se están operando normalmente. Se observó que cumple razonablemente con los requisitos y estándares establecidos y hemos identificado un nivel aceptable de gestión de riesgos.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 30 días del mes de octubre del año 2024

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Camilo Cardozo Cruz	Subgerente de Gestión Administrativa	
Jorge Luis Garzón Tobar	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	
Heidy Patricia León A.	Contratista Oficina Control Interno de Gestión.	