

Evaluación de Gestión por Dependencias Oficina de Control Interno

1. PERIODO DE MEDICIÓN:

Vigencia 2022

2. DEPENDENCIA A EVALUAR:

Proceso Servicio al ciudadano

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

3. Objetivos Institucionales relacionados con la dependencia:

Brindar información y orientación pertinente y oportuna sobre los servicios institucionales y aquellos que ofertan las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual, sus familias y sus colectivos; a las instituciones públicas y privadas y a la población en general, para contribuir a la satisfacción y mejoramiento de la confianza del ciudadano frente a la institución.

4. EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2022:

Proyecto: Fortalecimiento de procesos y recursos del INCI para contribuir con el mejoramiento de servicios a las personas con discapacidad visual.

5. MEDICIÓN DE PRODUCTOS:

Meta 1. Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el INCI

ACTIVIDAD/PRODUCTO	PORCENTAJE DE AVANCE PRODUCTO (%)	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Revisar y actualizar el documento "Caracterización de usuarios"	100%	<p>Se realizó la actualización de la caracterización de grupos de valor y otros de interés, durante el primer semestre de la vigencia 2022. No se requiere información adicional.</p> <p>Evidencia: CarpetaSIG_Procesosdeapoyo_servicioalciudadano_caracterizacióndeusuarios. </p>

ACTIVIDAD/PRODUCTO	PORCENTAJE DE AVANCE PRODUCTO (%)	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Meta 2. Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el INCI		
Revisar la hoja de vida de 3 indicadores que reflejen las temáticas, tiempos de respuesta y espera de los ciudadanos y gestionar su migración al Software del Sistema Integrado de Gestión.	100%	<p>Se evidencia el registro en el aplicativo SUIT de los indicadores asociados al proceso de servicio al ciudadano, se formularon y fueron cargados los datos de la hoja de vida en el aplicativo para su seguimiento.</p> <p>Evidencia: Aplicativo SUIT_ modulo indicadores</p>
ACTIVIDAD / PRODUCTO	PORCENTAJE DE AVANCE PRODUCTO (%)	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Meta 3. Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el INCI		
Realizar seguimiento trimestral a indicadores que reflejen las temáticas, tiempos de respuesta y espera de los ciudadanos	100%	<p>Se evidencia el seguimiento trimestral a los indicadores formulados por el proceso durante la vigencia 2022, relacionados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de respuestas por canal presencial durante el mes 2022. • Nivel de satisfacción de los clientes Servicio al ciudadano. • Promedio tiempos de respuestas por canales virtuales durante el mes. • Promedio de tiempo de atención por los canales virtuales 2022. <p>Es necesario cargar las evidencias de cada indicador en el espacio habilitado en el aplicativo SUIT, con el fin de poder consultar el resultado registrado.</p> <p>Evidencia: Aplicativo SUIT_ modulo indicadores</p>

ACTIVIDAD/PRODUCTO	PORCENTAJE DE AVANCE PRODUCTO (%)	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Meta 4. Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el INCI		
<p>Actualizar si se considera pertinente el Autodiagnóstico de Servicio al ciudadano del MIPG.</p>	<p>100%</p>	<p>Evidencia: El proceso de atención al ciudadano, realizó el análisis de la información registrada en el autodiagnóstico de servicio al ciudadano para la vigencia 2022, el cual determino que no fue necesario realizar actualización del mismo.</p> <p>No obstante, no se encontró la evidencia del resultado del análisis al autodiagnóstico por lo que se sugiere remitir el documento o correo electrónico donde se informó a la Oficina Asesora de Planeación el resultado del análisis.</p> <p>CarpetaSIG_direccionamientoestrategico_registros_AutodiagnosticosMIPG_Autodiagnosticos2022_Autodiagnosticoservicioalciudadano.</p>
Meta 5. Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el INCI		
<p>PROMEDIO CUMPLIMIENTO ACCIONES PLAN DE ACCIÓN PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>100%</p>	

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

6.1. PLANES DE MEJORAMIENTO – PUMI: Una vez revisadas las acciones propuestas en el Plan de mejoramiento PUMI a cargo del proceso de atención al ciudadano y comprobando el cumplimiento y efectividad de las mismas, se identificó que con corte a diciembre de 2022 se tenían tres acciones registradas y se observa que el proceso ha venido ejecutando las acciones propuestas de manera parcial, determinando que no han sido efectivas para mitigar el riesgo por lo que permanecen abiertas y serán objeto de seguimiento en el 2023. Es importante resaltar que, frente a la respuesta oportuna de las PQRSD en los términos Ley, se evidencia la materialización del riesgo de manera reiterativa, por lo que se sugiere analizar y fortalecer los controles definidos, así mismo tomar las acciones administrativas necesarias que permitan dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.

Finalmente, el porcentaje de avance final del PUMI con corte a diciembre de 2022 fue de **50%**.

7. RIESGOS:

7.1. RIESGOS DE GESTIÓN VIGENCIA 2022: De acuerdo con el mapa de riesgos institucional 2022 y la evaluación a la gestión registrada en la SUITE por el proceso de atención al ciudadano con corte a diciembre, se identificó lo siguiente:

Riesgo asociado: Posibilidad de pérdida reputacional por la inadecuada orientación a los usuarios debido a la falta de información de los procesos misionales de la entidad por parte del servidor público que atiende la oficina.

CONTROLES	RESULTADO CON CORTE 2022
1. El profesional universitario de servicio al ciudadano verifica trimestralmente que los asistentes a las capacitaciones interioricen la información socializada.	Se da cumplimiento al control propuesto, la evidencia se cargó en la plataforma SUIT.

Riesgo asociado: Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento de los términos de la ley para la gestión de PQRSD debido a un inadecuado uso y seguimiento de las mismas en la plataforma de gestión documental.

CONTROLES	RESULTADO CON CORTE 2022
El profesional Universitario del servicio al ciudadano realiza seguimiento semanal a los tiempos de respuesta a las solicitudes de PQRSD	Se da cumplimiento al control propuesto, la evidencia se cargó en la plataforma SUIT.
El profesional Universitario del servicio al ciudadano ingresa a ORFEO la información de las PQRSD que se realizan en la Oficina de Atención al Ciudadano y realiza su seguimiento.	Se da cumplimiento al control propuesto, la evidencia se cargó en la plataforma SUIT. No obstante, se presenta debilidad en el control establecido frente a la oportuna respuesta a las PQRSD por parte de las áreas.

Es importante resaltar que, aunque se cumplen los controles establecidos estos no son eficaces dado que el riesgo se viene materializando. Se requiere realizar el monitoreo de los riesgos y sus controles y analizar la pertinencia de los mismos.

En términos generales, frente a el seguimiento al plan de riesgos se recomienda tener en cuenta que la información cargada a través del aplicativo SUITE, se encuentre organizada, clara y completa, con el fin de poder verificar las acciones tomadas que permiten reducir y/o mitigar el riesgo.

7.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN: No cuenta con riesgos de corrupción identificados para el periodo de seguimiento.

8. ANÁLISIS DE INDICADORES:

Nivel de satisfacción de los clientes – Servicio al ciudadano

Con corte a diciembre de 2022, se evidencia el registró en la plataforma SUIT de los resultados de las encuestas de satisfacción del primer y segundo semestre del 2022. No obstante, se requiere revisar las formula del indicador ya que esta no le apunta al propósito de la encuesta que es medir la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y/o productos ofrecidos por el Instituto, se puede concluir que estas no permiten obtener el resultado esperado ya que estas variables no están orientadas a identificar el nivel de satisfacción sino el número de respuestas obtenidas.

Así mismo, se requiere revisar el alcance de la encuesta aplicada ya que esta solamente abarca la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acuden al punto de información presencial pero no permite conocer la satisfacción general de los ciudadanos frente a la satisfacción de los servicios y/o productos ofrecidos por el Instituto.

Porcentaje de PQRSD cerradas:

Una vez revisados los anexos registrados en el aplicativo SUIT, se evidencio que el anexo no corresponde a los periodos de reporte, ya que para los cuatro trimestres se anexo el Informe de cuarto trimestre vigencia 2021 correspondiente al cuarto trimestre.

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicita hacer buen uso de la herramienta velando por el correcto registro de la información y de las evidencias que soportan los resultados reportados.

Ahora bien, revisados los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes publicados en la página web en la sección transparencia y acceso a la información pública _ numeral 4.9 Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos se verifico que los resultados reportados no corresponden con lo reportado en el aplicativo SUIT.

REPORTE	PQRSD RECIBIDAS SEGÚN INFORMES	PQRSD CERRADAS SEGÚN INFORMES	PQRSD RECIBIDAS SEGÚN APLICATIVO SUIT	PQRSD CERRADAS SEGÚN APLICATIVO SUIT
1ER CUATRIMESTRE	558	508	558	508
2DO CUATRIMESTRE	410	371	410	371
3ER CUATRIMESTRE	558	531	558	549
4TO CUATRIMESTRE	339	332	709	332

PQRSD VENCIDAS	VENCIDAS
1ER CUATRIMESTRE	15
2DO CUATRIMESTRE	7
3ER CUATRIMESTRE	4
4TO CUATRIMESTRE	7

De acuerdo a la información anterior, es necesario que la información reportada sea la misma tanto en el aplicativo SUIT, así como con los informes de PQRSD trimestrales divulgados en la página web en el marco de la ley de transparencia y acceso a la información pública.

Tiempos de respuestas por canal presencial durante el mes 2022: Se registraron en el aplicativo SUIT los resultados del indicador.

No obstante, no se anexaron los soportes de la medición.

9. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Ejecución compromisos Plan Anticorrupción y atención al ciudadano:

De acuerdo con el seguimiento realizado con corte al tercer cuatrimestre por la Oficina Asesora de Planeación, se dio cumplimiento al 100% de las actividades programadas a cargo del proceso de atención al ciudadano tanto en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano componente mejora atención al ciudadano, así como las actividades previstas en la estrategia de participación ciudadana 2022.

9.1. Plan de Acción: De acuerdo con el seguimiento realizado a las metas establecidas en el Plan Anual de Acción 2022, y demás planes asociados al proceso Centro Cultural, se evidenció:

Cumplimiento metas Plan de Acción: 100%
 Cumplimiento Planes de Mejoramiento: 50%
 Resultados evaluación: 90%

	RESULTADO	PROPORCIÓN	TOTAL
PLAN DE ACCIÓN	100%	80%	80%
PUMI	50%	20%	10%
Promedio ponderado evaluación 2022			90%

Recomendaciones:

1. Es necesario fortalecer el proceso de planeación del área, de tal manera que las metas y actividades registradas en el cronograma de ejecución del Plan de Acción Anual sean medibles cualitativa y cuantitativamente, y que facilite su seguimiento y control (verificación de su cumplimiento mensual).
2. Con el fin de verificar los avances presentados, se solicita que la información reportada a la Oficina Asesora de Planeación, se encuentre organizada, clara y completa en los diferentes repositorios de información, con el fin de poder evidenciar la ejecución de las actividades programadas.
3. Frente a los riesgos, se solicita revisar el diseño y valoración de los controles y realizar el monitoreo de manera efectiva con el fin de establecer acciones que aporten a la mitigación de los mismos.
4. Para las actividades definidas en el Plan Único de mejoramiento – PUMI, es necesario tomar las acciones administrativas necesarias que permitan el cumplimiento de los compromisos definidos dentro del Plan.
5. Frente a la encuesta de satisfacción de los servicios prestados por el INCI, se sugiere trabajar conjuntamente con las áreas misionales con el fin de establecer una encuesta que permita medir la satisfacción de la ciudadanía que recibe los productos y/o servicios finales.
6. Como se evidencio en el seguimiento a los indicadores, no se están cargando las evidencias correspondientes en el aplicativo SUIT y los datos reportados no concuerdan con los informes trimestrales de PQRSD. Se requiere reportar la información completa y organizada con el fin de poder contar con los datos correctos.
7. Finalmente es necesario tomar las acciones administrativas correspondientes con el fin de dar respuesta oportuna a los PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente.

10. FIRMAS

MARIA ELENA ORDOÑEZ BURBANO
 Asesora con funciones de Control Interno

ANGIE PAOLA JARA RUBIANO
 Profesional Oficina Control Interno.