

AUDITORÍA / EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO : Proceso de Servicio al Ciudadano
LUGAR: : Bogotá D,C. CNMH Calle 34 #5-27
FECHA: Diciembre 27 de 2018
AUDITOR: : Luis Francisco Hurtado Salamanca
I OBJETIVO GENERAL.
Realizar evaluación general al proceso de servicio al ciudadano en el CNMH
II OBJETIVOS ESPECÍFICOS.
1. Evaluación del cumplimiento de los procedimientos internos: CI-PR-001 Gestión de los puntos de atención al ciudadano v2 y el proceso CI-PR-002 Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD. V5
2. Evaluación del estado de cumplimiento de los criterios establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con base los criterios señalados en el autodiagnóstico institucional establecido por el MIPG en relación con el Servicio al Ciudadano.
III JUSTIFICACIÓN.
El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, estableció parámetros específicos que todas las entidades deben cumplir, integrando la normatividad que ya existía y articulando varios componentes que se hace necesario implementar y evaluar periódicamente en las entidades.
IV ALCANCE.
En la auditoría se adelantó la revisión del tema de servicio al ciudadano en el CNMH durante la vigencia 2018 y con corte al mes de octubre.
V METODOLOGÍA.
Se revisaron los procedimientos internos vigentes teniendo como referente el manual operativo del MIPG y los criterios establecidos en el instrumento de autodiagnóstico. Con estas consultas previas se prepararon los aspectos a evaluar, se solicitó información por correo electrónico a las diferentes áreas del CNMH y finalmente se adelantó la visita al área



Handwritten signature

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento	CÓDIGO:	CIT-FT-002
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	2 de 20

de atención al ciudadano para la revisión de aspectos puntuales del autodiagnóstico que previamente se habían analizado. Con estos insumos se adelantó el informe de auditoría.

VI LIMITACIONES.

Ninguna limitación.

VII NORMATIVIDAD.

1. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del CNMH.
2. Autodiagnóstico MIPG área atención al ciudadano.
3. Procedimiento CI-PR-002 Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD. V5
4. Procedimiento SCI-PR-001 Gestión de los puntos de atención al ciudadano v2.

VIII DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

INTRODUCCIÓN

El Decreto 1499 de 2017, que modificó el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, estableció su articulación con el Sistema de Control Interno; adoptando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

A su vez en relación con el Sistema de Gestión, el Decreto 1499 de 2017, estableció que está conformado por las políticas, normas, recursos e información, necesarios para dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados, para satisfacer las necesidades y los derechos de los ciudadanos, el cual se complementa y articula, entre otros, con los Sistemas Nacional de Servicio al Ciudadano, de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información.

En este contexto el Servicio al Ciudadano hace parte de una de las siete (7) dimensiones del MIPG, denominada como: Gestión con Valores para Resultados, en esta dimensión se comprenden varios aspectos a tener en cuenta. El manual operativo del MIPG lo establece de la siguiente manera:¹

¹ Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG. Octubre 13 de 2017. Pag 38.





Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional:

De la ventanilla hacia adentro:

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público
- Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: TIC para la gestión y Seguridad de la información
- Seguridad Digital
- Defensa jurídica

Relación Estado Ciudadano:

- Servicio al Ciudadano
- Racionalización de Trámites
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: TIC para el servicio y TIC para Gobierno Abierto

Con esta dimensión, y la implementación de las políticas que la integran, se logra cumplir los objetivos de MIPG: "Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos" y "Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas".

De acuerdo con lo anterior, es importante resaltar que el Servicio al Ciudadano, está relacionado con otros elementos en la entidad con los cuales se interrelaciona. El manual operativo lo expresa así:²

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Hechas estas consideraciones generales, pasamos a los resultados de la evaluación del proceso de servicio al ciudadano en el CNMH.

² Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG. Octubre 13 de 2017. Pag 51.



ARR

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento	CÓDIGO:	CIT-FT-002
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	4 de 20

1. Evaluación de los procedimientos de Servicio al ciudadano.

En el proceso auditor se revisó el procedimiento CI-PR-002 Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD. V5, en lo que tiene que ver con su correspondencia con los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dado que las especificidades de este procedimiento fueron materia de seguimiento para el informe que se generó al respecto en el mes de septiembre. Con respecto al procedimiento SCI-PR-001 Gestión de los puntos de atención al ciudadano v2. Se revisaron sus particularidades y se adelantó una verificación en trabajo de campo para constatar el cumplimiento de sus diferentes etapas lo que se puede sintetizar de la siguiente manera:

1.1 Plan de Participación Ciudadana.

El procedimiento SCI-PR-001 en su primer paso establece el Plan de Participación Ciudadana como un requisito general para garantizar la publicidad de todas las acciones que proyecte la entidad para la vigencia. Se constató en el proceso auditor que el CNMH tiene publicado en la página web dicho plan, pero el mismo no incluye la integralidad de acciones que se adelantan institucionalmente, además posee una agenda que contiene únicamente actividades para los meses de septiembre, octubre y parte de noviembre. Se verificó también la publicación en la página web de un PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA para las vigencias 2017-2018. En términos generales el Plan de Participación Ciudadana debería ser un desarrollo específico y concreto de los diferentes frentes enunciados en el Plan Estratégico. El Manual Operativo del MIPG establece lo siguiente al respecto:

3.2.2.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana. (subrayado fuera de texto).

Se recomienda a la entidad establecer un plan de acción que permita para la vigencia 2019, la elaboración del Plan de Participación Ciudadana que contenga de manera integral todos los frentes que atiende el CNMH así como una agenda que incluya las actividades generales de todo el año.

1.2 Encuesta de satisfacción de usuarios de servicios y productos del CNMH.

El procedimiento SCI-PR-001 en su paso No 5 denominado "evaluar el servicio prestado" establece la realización de una encuesta de satisfacción a los ciudadanos que se contactan con el CNMH ya sea a través de la Página web o de manera presencial cuando se acercan a sus instalaciones a solicitar información.





PROCEDIMIENTO		GESTIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO	SOI-PR-001	VERSION	002
7. DESCRIPCIÓN				PÁGINA		7 de 9	
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(COMO) DESCRIPCIÓN TAREAS (S)	(QUIEN) RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS			
		<p>procedimiento SOI-PR-002 Recepción, Trámite y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias PQRSD e informa al ciudadano el caso a seguir.</p> <p>¿La solicitud es de información básica? SI Continuar con actividad NO Continuar con el procedimiento SOI-PR-002 Recepción, Trámite y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias PQRSD.</p>					
4	Enviar básica información	Brinda información de los servicios y productos sobre los cuales el ciudadano realizó solicitud.	Profesional Especializado	No aplica			
5	Evaluar el servicio prestado	Entrega a cada usuario la encuesta de satisfacción de la atención al ciudadano de forma presencial o virtual.	Técnico	Encuesta de satisfacción presencial SOI-F-004			

En el curso de la auditoría se pudo evidenciar la realización de este tipo de encuesta en el área de atención al ciudadano ubicada en la sede #5-27, la cual se adelanta preguntando directamente al ciudadano o mediante la información recogida en la página web. Posteriormente se registra la información en un aplicativo instalado en uno de los equipos del área, el cual fue elaborado por el responsable de servicio al ciudadano en una plataforma Acces, aplicativo que cumple con los parámetros establecidos por la función pública y el DNP. La organización de la información recopilada es automática y dicha información es la que se deja consignada en el informe bimestral que se presenta ante el Director General y que también se publica en la página web en la sección "Solicitudes de Acceso a la Información Pública" (Informes de PQRSD).

2018

- [Informe Atención al Ciudadano - Enero y Febrero de 2018](#)
- [Informe Atención al Ciudadano - Marzo y Abril de 2018](#)
- [Informe Atención al Ciudadano - Mayo y Junio de 2018](#)
- [Informe Atención al Ciudadano - Julio y Agosto de 2018](#)
- [Informe Atención al Ciudadano - Septiembre y Octubre de 2018](#)

En estos informes se muestran los resultados de la tabulación de las encuestas realizadas a los ciudadanos, las cuales incorporan los parámetros establecidos por el CONPES 3785 de 2013 y recogidos por el Manual Operativo del MIPG, entre los que se encuentra la evaluación relacionada con la calidad de la información proporcionada al ciudadano, la calidad de la atención, el grado de satisfacción con la infraestructura del CNMH y preguntas sobre el mejoramiento institucional. Desde luego estos criterios no son los únicos ya que dependen en gran medida de la caracterización de usuarios que haya realizado la entidad lo que determina qué tipo de evaluación se realizaría según los servicios prestados, aspecto que es desarrollado en el numeral XX del presente informe. Sin embargo esta encuesta no es la única que se aplica en el CNMH.

Se pudo evidenciar que en los procedimientos que están registrados en el Sistema Integrado de Gestión, están registradas dieciséis (16) encuestas de satisfacción en los siguientes procesos:



APRO



PROCESO	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REGISTRADAS
1. Servicios de información de Archivos y Colecciones de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Memoria Histórica	-Dos (2) Encuestas
2. Gestión y Desarrollo de Investigaciones para el esclarecimiento y reconstrucción de la memoria histórica	-Dos (2) Encuestas
3. Recolección, clasificación, sistematización y análisis de la información de acuerdos de contribución a la verdad histórica y la reparación	-Una (1) Encuesta
4. Gestión del Museo de la Memoria Histórica de Colombia	-Una (1) Encuesta
5. Gestión de las respuestas a requerimientos administrativos y judiciales orientados a la reparación integral y colectiva	-Dos (2) Encuestas
6. Apoyo a iniciativas de memoria histórica y autoridades territoriales	-Seis (6) Encuestas
7. Difusión de la Memoria Histórica	-Dos (2) Encuestas
TOTAL	Dieciséis (16) Encuestas

Se muestran a continuación como aparecen en el Sistema Integrado de Gestión.

a)

0.05 Servicios de Información de Archivos y Colecciones de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Memoria Histórica

Proceso misional

Mostrar 10 registros

Filtrar Búsqueda: encuesta

Listado de archivos

ID	Archivo	Tamaño	Fecha	Opciones
7	SAC-FT-006 Encuesta de satisfacción en sala de consulta	78.5 KBytes	13/07/2015	Descargar este archivo
8	SAC-FT-010 Encuesta de satisfacción para consulta virtual	831.5 KBytes	17/06/2015	Descargar este archivo

b)

0.06 Gestión y desarrollo de investigaciones para el esclarecimiento histórico y reconstrucción de la memoria histórica

Proceso Misional

Mostrar 10 registros

Filtrar Búsqueda: encuesta

Listado de archivos

ID	Archivo	Tamaño	Fecha	Opciones
8	GIV-FT-010 Encuesta de satisfacción talleres y encuentros DCM	109.5 KBytes	10/03/2015	Descargar este archivo
9	GIV-FT-011 Encuesta de satisfacción procesos de investigación DCM	107 KBytes	10/03/2015	Descargar este archivo

c)





0.07 Recolección, clasificación, sistematización y análisis de la información de acuerdos de contribución a la verdad histórica y la reparación

Proceso Misional

Mostrar 10 registros

Filtrar Búsqueda: encuesta satisfacción

Listado de archivos

No.	Archivo	Tamaño	Fecha	Opciones
19	ACV-FT-015 V2 Encuesta satisfacción aplicación del mecanismo no judicial de contribución a la verdad	74.7 KBytes	03/08/2017	Descargar este archivo

d)

0.08 Gestión del Museo de Memoria Histórica de Colombia

Proceso Misional

Mostrar 10 registros

Filtrar Búsqueda: Encuesta

Listado de archivos

No.	Archivo	Tamaño	Fecha	Opciones
10	MNM-FT-016 V3 Encuesta de satisfacción	348.1 KBytes	25/04/2017	Ver archivo

e)

0.09 Gestión de las Respuestas a requerimientos administrativos y judiciales orientados a la reparación integral y colectiva

Proceso Misional

Mostrar 10 registros

Filtrar Búsqueda: Encuesta

Listado de archivos

No.	Archivo	Tamaño	Fecha	Opciones
10	GRR-FT-009-Encuesta de satisfacción asesoría en medidas reparación colectiva V2	169.9 KBytes	31/10/2017	Descargar este archivo
11	GRR-FT-010 Encuesta de satisfacción en la implementación de las medidas de satisfacción y ordenadas en sentencias	154.1 KBytes	19/02/2015	Descargar este archivo



MRV



f)

0.10 Apoyo a iniciativas de memoria histórica y autoridades territoriales

2	ACT-FT-008 Encuesta de satisfacción para autoridades territoriales v1	104.7 KBytes	03/07/2018	Descargar este archivo
8	ACT-FT-002 Encuesta de satisfacción en talleres y eventos públicos	106.4 KBytes	20/04/2015	Descargar este archivo
9	ACT-FT-003 Encuesta de satisfacción con acciones de articulación Interinstitucional y diálogo con organizaciones	106.1 KBytes	20/04/2015	Descargar este archivo
10	ACT-FT-004 Encuesta anual de satisfacción interna con la labor de la Estrategia Nación Territorio Iniciativas de Memoria Histórica	106.3 KBytes	20/04/2015	Descargar este archivo
11	ACT-FT-005 Encuesta anual de satisfacción interna con la labor de la Estrategia Nación Territorio Autoridades Territoriales	106.2 KBytes	20/04/2015	Descargar este archivo
12	ACT-FT-006 Encuesta semestral de satisfacción con la labor del CNMHNT como secretaria técnica del subcomite técnico de medicas de satisfacción	106.3 KBytes	20/04/2015	Descargar este archivo

g)

0.12 Difusión de Memoria Histórica

Proceso misional

Mostrar 10 registros

Filtrar Búsqueda: Encuesta

Listado de archivos

ID	Archivo	Tamaño	Fecha	Operación
17	DMH-FT-009 encuesta satisfacción para eventos y lanzamiento de informes	136.9 KBytes	16/03/2015	Descargar este archivo
18	DMH-FT-010 Encuesta de satisfacción para actividades de difusión de memoria	107.2 KBytes	13/04/2016	Descargar este archivo

Adicionalmente a lo anterior, de acuerdo con indagación realizada directamente a las áreas, se recibió información sobre encuestas de satisfacción que se realizan también en las siguientes áreas:



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento	CÓDIGO:	CIT-FT-002
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	9 de 20

1. Pedagogía. Procesos de "Gestión Caja de Herramientas" y "Asistencia Técnica a entidades educativas territoriales" (Información proporcionada por Tatiana Rojas y María Andrea Rocha)
2. Enfoque de Género (Información proporcionada por Adriana Serrano)
3. Enfoque participación de víctimas (Información proporcionada por Julio Galán)
4. Enfoque niños, niñas y adolescentes (Información proporcionada por Tatiana del Pilar Dueñas)

Desde el punto de vista del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, como ya se había citado, la Gestión del servicio al ciudadano no es una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos sino una labor integral que requiere "Total articulación entre sus dependencias".

1.2.1 Análisis de la información de encuestas de satisfacción.

El área de planeación proporcionó evidencia sobre el análisis cualitativo y cuantitativo de encuestas de satisfacción en los procesos misionales de la entidad, las cuales se han realizado en el marco del Comité del Sistema Integrado de Gestión en la vigencias 2016, 2017 y 2018 (Actas 01 del 6 de febrero de 2016, Acta No 03 del 22 de marzo de 2017 y Acta No 2 del Comité Institucional de gestión y Desempeño realizado entre 30 de abril y el 4 de mayo 2018.

Es importante resaltar que estas encuestas fueron enmarcadas dentro de los estándares exigidos por la norma ISO 9001 como un requisito propio del Sistema Integrado de la Calidad dentro de los procesos misionales del CNMH, a su vez los resultados obtenidos para la vigencia 2017 fueron reportados al Departamento Administrativo de la Función Pública en el marco del Formato único de Reporte de Avance de la Gestión FURAG.

Se pudo evidenciar que los resultados de dichas encuestas han sido presentados para su discusión y toma de decisiones frente a temas en que la ciudadanía ha realizado observaciones para el mejoramiento, todo lo cual ha quedado registrado en las actas mencionadas como compromisos y acciones de mejoramiento que se han venido desarrollando.

Es importante resaltar que en estos resultados, no están integrados los que se obtienen del área de servicio al ciudadano, los cuales también son expuestos en sesiones del Comité del Sistema Integrado de Gestión. Es decir que aunque la instancia en la que se exponen y analizan es la misma (El comité) los informes se presentan de manera independiente y en momentos diferentes. En el informe de servicio al ciudadano presentado al Director se presenta solamente lo relacionado con la información recogida y tabulada desde el área de servicio al ciudadano. A su vez, en los informes presentados por el área de planeación no se incluyen estos últimos.

Se adjunta a continuación un ejemplo de los informes presentados respecto de los resultados de las encuestas de satisfacción en las áreas misionales:



DRV

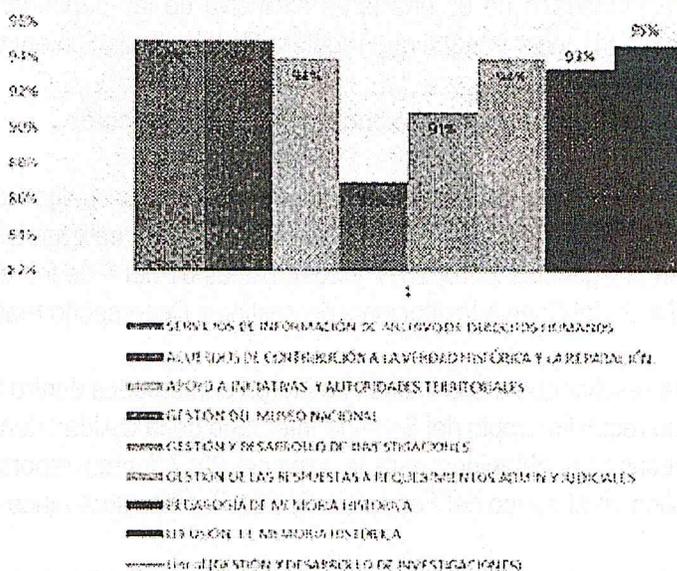


2. Resultados de las encuestas de satisfacción (percepción de los usuarios)

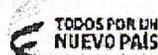
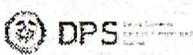


SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE ARCHIVO DE DERECHOS HUMANOS	95%
ACUERDOS DE CONTRIBUCIÓN A LA VERDAD HISTÓRICA Y LA REPARACIÓN	95%
APOYO A INDÍGENAS Y AUTORIDADES TERRITORIALES	94%
GESTIÓN DEL MUSEO NACIONAL	87%
GESTIÓN Y DESARROLLO DE INVESTIGACIONES	91%
GESTIÓN DE LAS RESPUESTAS A REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES	94%
PEDAGOGÍA DE MEMORIA HISTÓRICA	95%
DIFUSIÓN DE MEMORIA HISTÓRICA	95%

Porcentaje de Grado de satisfacción de los Usuarios



Grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados. 2016: 91%
2017: 93%



Fuente: Acta No 02 del Comité del Sistema Integrado de Gestión, celebrado en abril de 2018

De acuerdo con lo anteriormente descrito, se evidencia que las diferentes conclusiones y resultados que se derivan de la aplicación de las encuestas de satisfacción en los diferentes procesos, se encuentran divididas entre sí entre los procesos misionales y área de servicio al ciudadano y la información se encuentra igualmente aislada en los informes presentados ante el Director y aquellos presentados ante el Comité Integrado de planeación y Gestión. Así las cosas se recomienda al área de Planeación, Coordinar lo pertinente para que la información de los resultados encuestas de satisfacción de los procesos misionales y las acciones que se adopten por la alta Dirección sea integrada en el informe que se presenta al Director sobre atención al ciudadano en cumplimiento por lo establecido por la ley 190 de 1995 y la ley 1712 de 2014.





Adicionalmente se recomienda al área de planeación tener en cuenta la propia dinámica institucional en la medida en que en otros procesos misionales no incluidos anteriormente, se han venido implementando encuestas de satisfacción para que sean integrados en el informe general. Tal es el caso de los procesos de Enfoques de género, participación de víctimas y niños, niñas y adolescentes.

Es importante resaltar los diversos aspectos que plantea el manual operativo del MIPG en relación con la participación ciudadana y la importancia de que los resultados obtenidos en esta gestión y sus diferentes componentes sean considerados de manera integral:

Tabla: Resultados esperados de la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

- Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación
- Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad
- Construir las estrategias de: 1) Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y 2) la de Rendición de Cuentas en el PAAC
- Promoción efectiva de la participación ciudadana
- Ejecutar las estrategias de: 1) Participación ciudadana y 2) de Rendición de Cuentas
- Evaluar los resultados y retroalimentar

Fuente: Función Pública 2017

2. Seguimiento al cumplimiento de lineamientos según encuesta de autodiagnóstico del MIPG.

Teniendo en cuenta que el MIPG estableció un autodiagnóstico para la evaluación de cumplimiento de los diversos lineamientos del MIPG y que el mismo instrumento señala que puede ser utilizado internamente para realizar evaluaciones institucionales, este fue tomado como referencia para realizar la auditoría, para lo cual se tuvo como base el autodiagnóstico oficial que nos fue remitido por el grupo de Planeación. Se describen a continuación las situaciones encontradas:

2.1 Caracterización de Usuarios.

La encuesta de autodiagnóstico indagó sobre si "la entidad ha realizado la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos". En el autodiagnóstico se dió una calificación de 100% a este ítem. De acuerdo con la evaluación realizada no se comparte esta calificación por cuanto existen informaciones parciales sobre los grupos de población atendidos tal y como se dejó señalado en el numeral 1.2 del presente informe, la caracterización de usuarios que se posee se refiere única y exclusivamente a los usuarios de PQRSD, más no a todo el universo de usuarios de productos y servicios del CNMH, además no se encontró evidencia de que la entidad haya dado aplicación al proceso sugerido por la "Guía de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés publicada por el DAFP".



DAFV

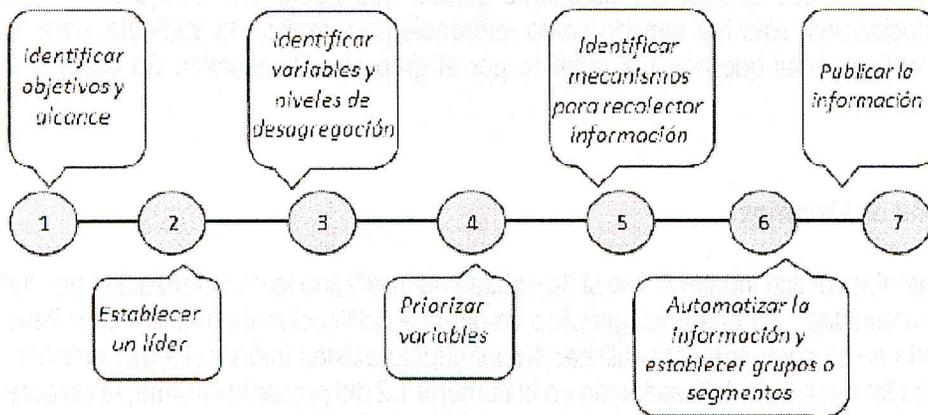


En el mencionado documento, se define la caracterización como: *“el diseño e implementación de una intervención estatal que consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida”. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos...”*

“...caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas...”

2. Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables

Gráfica 2
Pasos para realizar un ejercicio de caracterización



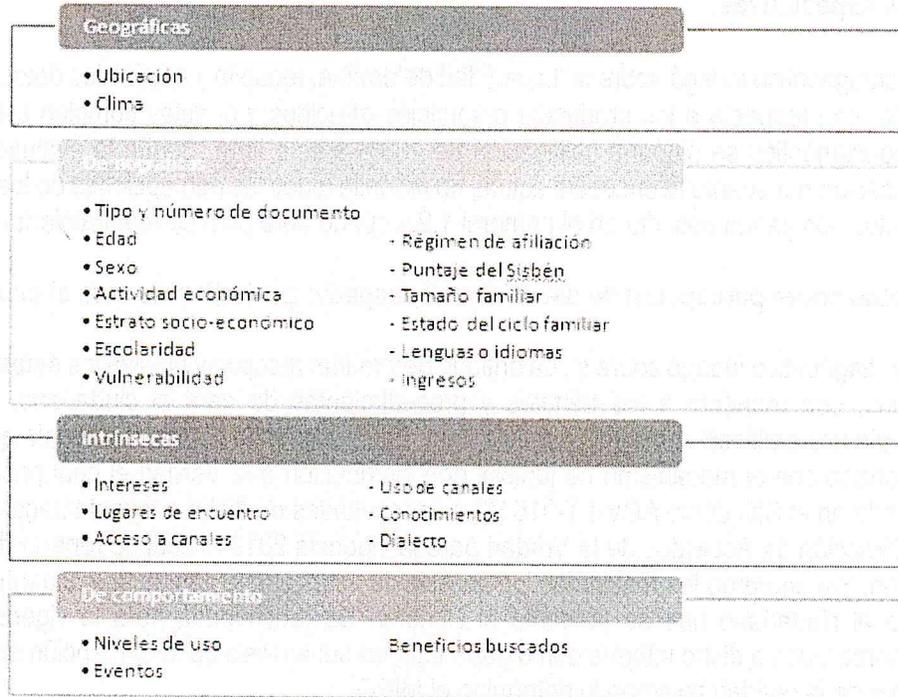
Fuente: Guía de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés. DAFP





Así mismo, la guía a manera de ejemplo contiene un modelo de una las formas de agregación posibles según los resultados obtenidos en la etapa de caracterización e identificación de variables, un aspecto importante de este ejemplo tiene que ver con las características intrínsecas de la población, un factor muy importante para el CNMH respecto de la población que es atendida en el desarrollo de sus procesos misionales:

2.1 Tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales



Fuente: Guía de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés. DAFP

Es importante señalar que, de acuerdo con la evidencia encontrada, el CNMH no cuenta con una caracterización de usuarios en estos términos sino solamente la que se elaboró por el equipo de trabajo de servicio al ciudadano respecto de los usuarios de PQRSD y que se encuentra publicada en la página Web. La caracterización de usuarios es un proceso que requiere el concurso de todas las áreas por el nivel de complejidad que este ejercicio demanda según los diversos grupos de población que la entidad atiende. En el curso de la auditoria se pudo evidenciar que este tema ha sido informado por la profesional responsable del área de servicio al ciudadano, resaltando que el tema de servicio al ciudadano no es de exclusiva competencia de una o dos personas sino de toda la entidad y de la importancia que deben tener estos temas para la alta Dirección.

Se recomienda a la alta Dirección y al Grupo de planeación establecer un plan de acción, que permita al CNMH obtener una caracterización de usuarios frente al universo de la población que es atendida en los diferentes procesos misionales y según la metodología sugerida por el DAFP.



DAFP

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento	CÓDIGO:	CIT-FT-002
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	14 de 20

Nota: En informe preliminar el área de planeación manifestó su inconformidad con esta recomendación con base en que ya existe una caracterización de usuarios. Control interno se reafirma en la misma por considerar que esta es solo para usuarios PQRSD y no para todos los usuarios del CNMH y por lo tanto carece de elementos importantes establecidos en la guía.

2.2 Análisis de datos sobre percepción de usuarios, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.

La encuesta de autodiagnóstico indagó sobre si "La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.". De acuerdo con el autodiagnóstico se dio una calificación de 100% a este ítem. Según la evaluación realizada no se comparte esta calificación por cuanto la encuesta actual, no recopila todas las percepciones de los usuarios. La acción para superar esta situación ya fue descrita en el numeral 1.2 y quedó para plan de mejoramiento.

2.3 Análisis de datos sobre percepción de usuarios con respecto a trámites de cara al ciudadano.

La encuesta de autodiagnóstico indagó sobre si, La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano. De acuerdo con el autodiagnóstico se dio una calificación de 100% a este ítem. El único trámite con la ciudadanía que se adelanta en el CNMH es el relacionado con el mecanismo no judicial de Contribución a la Verdad el cual posee una encuesta de satisfacción codificada en el SIG como ACV-FT-015 V2. Los resultados de dicha encuesta hacen parte de uno de los indicadores de la Dirección de Acuerdos de la Verdad para la vigencia 2019 el cual se reporta de forma trimestral al Grupo de Planeación. Sin embargo los resultados los análisis de estas encuestas no se encuentran compilados en el informe de servicio al ciudadano que se presenta al Director. Se recomienda para la vigencia 2019, que estos resultados sean incorporados a dicho informe como parte integral del análisis de la percepción del ciudadano frente a productos y servicios de la entidad tal como lo determina el MIPG.

2.4 Inclusión de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano en el Plan Estratégico Institucional.

El autodiagnóstico determina la necesidad de la inclusión Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano en el Plan Estratégico Institucional. Este ítem fue calificado con el 70%, calificación que se comparte dado que algunos elementos de servicio al ciudadano quedaron consignados en el Plan de acción 2018 como parte del indicador relacionado con la implementación de los instrumentos archivísticos del CNMH, pero no quedaron de manera explícita en el plan estratégico institucional según lo dispuesto por el MIPG. Se recomienda al Grupo de planeación la inclusión de este factor para la vigencia 2019 en el plan estratégico institucional.

NOTA: En informe preliminar el área de planeación informó que: "tiene contemplada la inclusión del indicador "Implementación de la Estrategia de Participación y Transparencia" y en el plan de acción 2019 de la DAYF se incluyó el indicador de PQRS (servicio al ciudadano). En consecuencia, ya se está aplicando la recomendación. Subraya





además que: "no obstante la inclusión de estos indicadores en el plan estratégico está sujeto a las directrices de la nueva administración teniendo en cuenta que este es un plan a 4 años."

Control interno se reafirma en la recomendación toda vez que es necesario dejar la evidencia de la situación encontrada y tanto mejor si ya se encuentra en proyecto de implementación, por otra parte se enfatiza que este tipo de directrices no son discrecionales sino obligatorias según el Decreto 1499 de 2017 y especialmente la Resolución 233 del 10 de septiembre de 2018 que expidió el CNMH y por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Acto administrativo que es de obligatorio cumplimiento para la entidad por derivarse de una norma superior imperativa además para el sector público en todos sus niveles.

2.5 Condiciones de accesibilidad para la ciudadanía a los espacios físicos del CNMH conforme a lo establecido en la NTC 6047.

En la encuesta de autodiagnóstico se calificó este ítem con el 70% de avance. Esta calificación no se comparte ya que las casas donde funciona el CNMH, no cumplen con condiciones básicas de accesibilidad a la ciudadanía y especialmente a las personas discapacitadas. La norma Técnica Colombiana 6047 establece varias condiciones relacionadas, por ejemplo con el área de parqueaderos, rampas de acceso especial, condiciones internas amplias para la movilidad de personas en sillas de ruedas, sanitarios para discapacitados, señalización adecuada, solo para mencionar algunas de ellas. El CNMH posee limitantes para la adecuación de los inmuebles por estar en calidad de arrendamiento, situación que se convierte en una limitante definitiva para el cumplimiento de estos lineamientos. Si bien es cierto se han realizado importantes esfuerzos por la adecuación del área de atención al ciudadano, no pueden ignorarse las falencias existentes al respecto. Se recomienda al grupo de Planeación y a la alta dirección que este factor sea consignado como una condición existente al momento de realizar los análisis de contexto estratégico que son fuente para la determinación de los riesgos institucionales con el fin de que se tomen medidas para reducir este riesgo pero que también sirvan de precedente al momento en que la entidad considere un cambio en las sedes de funcionamiento.

2.6 Condiciones de atención accesible a necesidades de población discapacitada.

En la encuesta de autodiagnóstico se evalúa si la entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: Visual, Auditiva, Cognitiva, Mental, Sordoceguera, Múltiple, Física o motora. Este es otro aspecto que posee baja calificación y que requiere la atención del CNMH con el fin de que se comiencen a realizar acciones en este sentido. Se recomienda a la alta Dirección considerar estas falencias y emprender acciones frente a las mismas, considerando los recursos disponibles y planes a corto, mediano y largo plazo. Podría ser de mucha ayuda si se posee información sobre usuarios del CNMH que se encuentren en estos tipos población.



DRV

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento	CÓDIGO:	CIT-FT-002
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	16 de 20

2.7 Mecanismos para tramitar peticiones interpuestas en lenguas nativas.

En la encuesta de autodiagnóstico se evalúa si la entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español. De acuerdo con la evaluación realizada el CNMH no posee ningún mecanismo para el efecto. Se recomienda a la Alta Dirección establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a esta directriz.

2.8 Evaluación del desempeño de los servidores en torno al servicio al ciudadano

En la encuesta de autodiagnóstico se evalúa si la entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano. Este ítem fue calificado en el autodiagnóstico con el 100%, esta calificación no se comparte, puesto que el CNMH no tiene implementado ningún tipo de evaluación del desempeño para los servidores públicos lo que implica que tampoco lo hay para el tema de servicio al ciudadano. Las evaluaciones que se poseen de servicio al ciudadano, son fundamentadas en las calificaciones realizadas por los usuarios ya sea en la plataforma de PQRSD o la encuesta presencial, mas no por parte del CNMH. De acuerdo con lo anterior se recomienda al CNMH la implementación de evaluaciones del desempeño que incorporen el componente de servicio al ciudadano. Para esta evaluación es muy importante tener en cuenta la integralidad del tema de servicio al ciudadano de acuerdo con los distintos frentes que maneja el CNMH en sus productos y servicios según lo descrito en el numeral 1.2 del presente informe.

2.9 Contestación oportuna de las PQRSD

Es importante resaltar este tema, ya que no solo es materia del autodiagnóstico del MIPG, sino que es columna vertebral del componente de Servicio al Ciudadano. Es pertinente anotar que el CNMH aún no cumple el 100% en esta exigencia (como fue calificado en el autodiagnóstico). Si bien es cierto el margen de contestación inoportuna se ha reducido (para el segundo semestre de 2018 se respondieron cinco (5) fuera de los términos de un total de 652 PQRSD), por tratarse de un derecho fundamental, en ningún caso es aceptable el incumplimiento de los términos. Se subraya lo ya dicho en el informe sobre PQRSD como una recomendación para la contestación oportuna cuando los temas revisten alguna complejidad para su respuesta institucional: “Si debido a la complejidad de las respuesta no se puede responder dentro de los términos, es importante tener en cuenta lo establecido por la ley 1755 de 2015, art 14 que dice en su PARÁGRAFO: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.” Es importante tener en cuenta los esfuerzos institucionales que se realizan por todos los servidores públicos del CNMH para dar contestación oportuna a las PQRSD. Sin embargo el cumplimiento de los términos para contestar es un parámetro de resultado que se debe observar en estos seguimientos por tratarse del derecho de petición que está amparado constitucionalmente...”

La recomendación permanece vigente hacia el logro de que el 100% de las PQRSD sean contestadas a la ciudadanía dentro de los términos establecidos por la ley.



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Auditoría / Evaluación y Seguimiento	CÓDIGO:	CIT-FT-002
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	17 de 20

3. Fortalezas y acciones que se están adelantando.

En pertinente subrayar que, como objetivo de la auditoría, en el presente informe se han resaltado las brechas por alcanzar. Sin embargo deben mencionarse los logros alcanzados como por ejemplo:

- Se cuenta con una dependencia exclusiva para el servicio al ciudadano con un responsable y personal de apoyo para esta gestión 40 horas a la semana.
- La herramienta tecnológica de GD permite la asociación de PQRSD manejando un consecutivo único para la Entidad.
- Se poseen procedimientos de servicio al ciudadano, actualizados y ajustados de acuerdo con la normatividad vigente.
- Se cuenta con un sistema de información para el registro ordenado de las PQRSD
- Se cuenta con un formulario en la página Web para la recepción de las PQRSD, con definiciones de qué es una petición, queja y demás, según lo exige la ley.
- Se posee en la página web y en la sección correspondiente un enlace directo con la contraloría para el caso de denuncias según lo exige la Resolución 3564 de 2015.
- Se cuenta con canales de atención los cuales han sido divulgados de manera amplia tanto para los usuarios -internos como externos.
- El CNMH posee para la ciudadanía la opción de acceso a bases de datos con información institucional.
- El CNMH actualiza regularmente la información publicada en la web
- El CNMH posee informes periódicos sobre el sistema de PQRSD los cuales están accesibles a la ciudadanía.

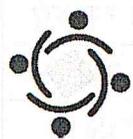
Producto del autodiagnóstico adelantado se identificaron varios frentes de trabajo sobre los que la entidad adelantará acciones para dar cumplimiento a lo dispuesto por el MIPG, entre las que se encuentran el mejoramiento de la información que se publica en las carteleras de la entidad, acciones para cumplir lo relacionado con el tratamiento de datos personales de la ciudadanía y énfasis en los procesos generales de planeación para que el componente de servicio al ciudadano sea considerado en su importancia y alcance.

IX OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO.

1. En relación con las condiciones de atención accesible a la población discapacitada en las sedes del CNMH, se recomienda al grupo de Planeación y a la alta dirección que este factor sea consignado como una condición existente al momento de realizar los análisis de contexto estratégico, el cual es una de las fuentes para la determinación de los riesgos institucionales con el fin de que se tomen medidas para reducir este riesgo, y que también sirvan de precedente al momento en que la entidad considere un cambio en las sedes de funcionamiento.
2. Con respecto a la existencia de mecanismos para tramitar peticiones interpuestas en lenguas nativas, se recomienda a la Alta Dirección establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a esta directriz.
3. Frente a la respuesta oportuna de las PQRSD, se reitera la recomendación de continuar en todas las áreas con las medidas ya implementadas para la contestación dentro de los términos.



Deven



PLAN DE MEJORAMIENTO:

A continuación se relacionan las acciones que deben llevarse a PLAN DE MEJORAMIENTO. Para el efecto los responsables de las acciones deben realizar el diligenciamiento del FORMATO CIT-PR-002 Plan de mejoramiento V2 el cual se encuentra en la Intranet en el Sistema Integrado de Gestión, dentro del proceso de Control Interno. Según el procedimiento interno CIT-PR-002 V2 se debe remitir el FORMATO debidamente diligenciado dentro de los ocho (8) días contados partir de la recepción del informe de auditoría.

N	O/H	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
1	O	<p>Plan de participación ciudadana El CNMH tiene publicado en la página web un plan de participación ciudadana para la vigencia 2018, pero el mismo no incluye la integralidad de acciones que se adelantan institucionalmente, además posee una agenda que contiene únicamente actividades para los meses de septiembre, octubre y parte de noviembre.</p>	Se recomienda para la vigencia 2019, la elaboración del Plan de Participación Ciudadana que contenga de manera integral todos los frentes que atiende el CNMH así como una agenda que incluya las actividades generales de todo el año.
2	O	<p>Encuestas de satisfacción Se evidencia que las diferentes conclusiones y resultados que se derivan de la aplicación de las encuestas de satisfacción en los diferentes procesos, se encuentran divididas entre sí entre los procesos misionales y área de servicio al ciudadano y la información se encuentra igualmente aislada en los informes presentados ante el Director y aquellos presentados ante el Comité Integrado de planeación y Gestión.</p>	Se recomienda al área de Planeación Coordinar lo pertinente para que la información de los resultados encuestas de satisfacción de los procesos misionales y las acciones que se adopten por la alta Dirección, sea integrada en informe que se presenta al Director sobre atención al ciudadano en cumplimiento por lo establecido por la ley 190 de 1995 y la ley 1712 de 2014.
3	O	<p>Caracterización de usuarios La encuesta de autodiagnóstico indagó sobre si "la entidad ha realizado la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos". En el autodiagnóstico se dio una calificación de 100% a este ítem. De acuerdo con la evaluación realizada no se comparte esta calificación por cuanto existen informaciones parciales sobre los grupos de población atendidos tal y como se dejó señalado en el numeral 1.2 del presente informe, la caracterización de usuarios</p>	Se recomienda a la alta Dirección y al Grupo de planeación establecer un plan de acción, que permita al CNMH obtener una caracterización de usuarios frente al universo de la población que es atendida en los diferentes procesos misionales y según la metodología sugerida por el DAFP.





		que se posee se refiere única y exclusivamente a los usuarios de PQRS, más no a todo el universo de usuarios de productos y servicios del CNMH, además no se encontró evidencia de que la entidad haya dado aplicación al proceso sugerido por la "Guía de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés publicada por el DAFP".	
4	O	Actualización de procedimiento De acuerdo con las situaciones encontradas frente al cumplimiento de requisitos solicitados por el Manual Operativo del MIPG en materia de servicio al ciudadano, se evidenció desactualización del Procedimiento de Servicio al Ciudadano SCI-PR-001.	Se recomienda realizar la actualización del procedimiento SCI-PR-001 Gestión de los puntos de atención al ciudadano v2.
5	O	Informe de servicio al ciudadano El trámite relacionado con el mecanismo no judicial de Contribución a la Verdad posee una encuesta de satisfacción codificada en el SIG como ACV-FT-015 V2. Sin embargo los resultados de los análisis de estas encuestas no se encuentran compilados en el informe de servicio al ciudadano que se presenta al Director.	Se recomienda para la vigencia 2019, que estos resultados sean incorporados a dicho informe como parte integral del análisis de la percepción del ciudadano frente a productos y servicios de la entidad tal como lo determina el MIPG.
6	O	Inclusión del servicio al ciudadano en el plan estratégico y de acción de la entidad. Algunos elementos de servicio al ciudadano quedaron consignados en el Plan de acción 2018, pero no quedaron de manera explícita en el plan estratégico institucional según lo dispuesto por el MIPG.	Se recomienda al Grupo de planeación la inclusión de este factor para la vigencia 2019 en el plan estratégico institucional con acciones concretas que lo continúen desarrollando y fortaleciendo en la entidad.
7		Evaluación del desempeño en torno al servicio al ciudadano. El CNMH no cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano. Se recomienda al CNMH la implementación de las mismas.	Para el cumplimiento de esta exigencia del MIPG, resulta importante tener en cuenta la integralidad del servicio al ciudadano de acuerdo con los distintos frentes que maneja el CNMH en sus productos y servicios según lo descrito en el numeral 1.2 del presente informe.



Del RV

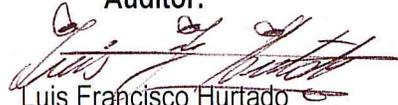


X CONCLUSIÓN.

La conclusión más importante de este informe, está relacionada con la necesidad de que el CNMH, con base en los criterios establecidos en el autodiagnóstico institucional del Modelo Integrado de Gestión, continúe trabajando para reducir las brechas existentes, tanto en el plan que ya está contemplado como en los aspectos que se han resaltado en el presente informe. Es necesario adecuar el proceso de planeación institucional de cara a las exigencias del MIPG ya que estas son de carácter obligatorio y en este sentido garantizar que esté articulado con las demás políticas de gestión y desempeño institucional mencionadas, como por ejemplo el fortalecimiento institucional, el gobierno digital y la participación ciudadana entre otras.

XI FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:


Luis Francisco Hurtado
Profesional Especializado
Control Interno

Vo. Bo.


Doris Yolanda Ramos Vega
Asesora de Control Interno

