

Anexo 1. Evaluación Eficiencia de los controles



INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO PQR

INFORME AUDITORÍA	DE	Auditoría al Proceso Servicio al Ciudadano PQR/ Procedimiento Gestión y Seguimiento a las PQRSD/ Procedimiento estrategia de Participación ciudadana.
Líder del proceso		Ella Ximena Cáliz Figueroa – Secretaria General (E)
Elaborado por:		Estefanía Aya Navarro - Contratista Bertha Sofía Ortiz Gutiérrez- Asesor Control Interno
Revisado y Aprobado por:		Bertha Sofía Ortiz Gutiérrez Asesor de Control Interno
Fecha del Informe:		Septiembre de 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGÍA UTILIZADA	3
4. ASPECTOS RELEVANTES DE LA AUDITORÍA.....	3
4.1. Criterios de Auditoría.	4
5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES.....	5
5.1. Fortalezas	5
5.2. Debilidades	6
6. RESULTADOS DE AUDITORÍA	6
6.1. Oportunidades de Mejora.....	7
7. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIAS ANTERIORES..	10
8. SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO	10
9. RECOMENDACIONES	10
10. CONCLUSIÓN.....	11
Anexo 1 Evaluación Eficiencia de los Controles.....	12

1. OBJETIVO

Evaluar los controles establecidos por el proceso para promover y fortalecer los mecanismos, instancias y canales de participación ciudadana y si estos están conforme a las directrices normativas y a los principios de democracia participativa y democratización pública.

2. ALCANCE

El ejercicio de auditoria corresponde a la gestión adelantada por el al Proceso Servicio al Ciudadano PQR/ Procedimiento Gestión y Seguimiento a las PQRSD/ Procedimiento estrategia de Participación ciudadana desde enero de 2021 hasta junio de 2022.

3. METODOLOGÍA UTILIZADA

En el Programa Anual de Auditoría Interna de la vigencia 2022 se programó, para el mes de julio realizar auditoría al proceso servicio al ciudadano PQR, de la cual se realizó reunión de apertura el 21 de julio de 2022; se dio inicio a la fase de planificación, análisis de la información, que permitió priorizar aspectos críticos a evaluar a través de la aplicación de la lista de verificación en reuniones de trabajo con los profesionales que participan en el proceso.

Se precisa que la auditoría se realizó sobre la información publicada en la página web de la UPME, la contenida en el sistema Orfeo y puesta a disposición por el GIT de Talento Humano. Durante la auditoría se identificaron fortalezas y debilidades del proceso que permitieron formular observaciones y hallazgos que se deberán subsanar en función del logro de los objetivos institucionales y el mejoramiento de la gestión del proceso.

Con el fin de establecer un grado de madurez promedio de los procesos, se aplicó una calificación definida dentro de un rango, de acuerdo con el número de Observaciones y Hallazgos, tal como se expresa en la siguiente Tabla:

Tabla 1. Cálculo del Grado de Madurez Promedio del Procedimiento Auditado.

Grado de Madurez	Calificación	Hallazgos	Observaciones
Alto	Mayor a 4.5	0-1	1-2
Medio	Entre 3.5 – 4.5	2-3	3-5
Bajo	Menor 3.5	4 ó más	6 ó más

4. ASPECTOS RELEVANTES DE LA AUDITORÍA

El proceso de servicio al ciudadano PQR es liderado por Secretaría General, a través del Grupo de Gestión del Talento Humano y Servicio al Ciudadano¹, conformado por 6 cargos de los cuales, 1 Profesional Universitario con funciones de atención y servicio al ciudadano, es el líder de las políticas de servicio al ciudadano y participación ciudadana.

¹ A través de la Resolución 367-2021, por la cual se modifican funciones y se integran Grupos Internos de Trabajo UPME. Tiene asignado 4 profesionales especializados, 1 profesionales universitarios y 1 técnico administrativo.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-CI-01
		Pág. 4/11

4.1. Criterios de Auditoría.

- Constitución Política de Colombia Constitución Política de Colombia
- Ley 87 de 1993. Por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 489 de 1998 art. 32 Democratización pública. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1618 de 2013. Por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las Personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1258 de 2013. Por el cual se modifica la estructura de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME.
- Decreto 1259 de 2013. Por el cual se modifica la planta de personal de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 1299 de 2018 adicionó el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015, se incluyó la Política de Mejora Normativa como parte de las políticas de gestión y desempeño institucional, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto Legislativo 491 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Conpes 3785 de 2013. Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- Manual operativo del MIPG V.4 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública Dimensión 3 y su Anexo 2 Criterios Diferenciales - Política de Racionalización

de Trámites y 3. Criterios Diferenciales - Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, del DAFP- diciembre de 2020.
- Resolución 367 de 2021, por la cual se modifican funciones y se integran Grupos Internos de Trabajo UPME
- Resolución UPME 230 de 2021. Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME
- Procedimiento Gestión y Seguimiento a las PQRSD. Código: P-SC-01 v1 y v2.
- Procedimiento estrategia de participación Ciudadana. Código: P-SC-02 v1
- Tablas de retención documental
- Mapa de Riesgos
- Indicadores de Gestión
- Demás normatividad vigente aplicable.

5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Como aspectos a resaltar de la gestión del proceso de Servicio al Ciudadano PQR de la UPME, se resaltan las siguientes:

5.1. Fortalezas

- ✓ Los resultados obtenidos en el FURAG 2021² en la dimensión Gestión con valores para el resultado, al pasar en la política de servicio al ciudadano de un 95% al 98% y en la política de participación ciudadana en la gestión pública de un 89% al 93%.
- ✓ Se da cumplimiento de las políticas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Racionalización de Trámites establecidas en la 3ª Dimensión “Gestión con Valores para Resultados” y numerales 3.2.2.1, 3.2.2.2 y 3.2.2.3 del Manual Operativo de MIPG V.4
- ✓ En los diferentes eventos que realiza la UPME en ejercicio de sus funciones se dan a conocer a los ciudadanos los canales oficiales de comunicación.
- ✓ La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la transparencia, participación y colaboración de los grupos de interés.
- ✓ La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD.
- ✓ Publicación y socialización del portafolio de trámites y servicios en la página web de la UPME y por correo institucional.
- ✓ Publicación dentro de los términos legales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y una debida divulgación de la estrategia de participación ciudadana en la página web de la entidad, que además cuenta con una estrategia de comunicación.
- ✓ Se cuenta con la Política Institucional de Servicio al ciudadano, debidamente publicada en la página web, donde se encuentra los diferentes canales y metodologías que se emplearan para la participación ciudadana.
- ✓ A nivel interno y externo se realizaron acciones de sensibilización para la apropiación de la nueva Política de Atención al Ciudadano con los servidores y grupos de valor de la UPME.

² <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-CI-01
		Pág. 6/11

- ✓ Divulgación en debida forma del Sistema Único de Usuarios SUU, tanto a nivel interno como externo.
- ✓ La incorporación del enfoque territorial en la elaboración de los planes y programas a través del dialogo con los distintos actores involucrados con el desarrollo del sector minero energético.

5.2. Debilidades

- ✓ En la atención fuera de los términos legales de algunas PQRSD
- ✓ Asignación de la responsabilidad de la supervisión, monitoreo y seguimiento de las actividades de todo el proceso de Servicio al Ciudadano en un solo profesional.
- ✓ En los avances de autorización y registro de nuevos trámites de la UPME.

6. RESULTADOS DE AUDITORÍA

Teniendo en cuenta que el Proceso de Servicio al Ciudadano PQR es transversal a toda la entidad, en la medida que involucra a las distintas dependencias para llevar a cabo algunas de sus actividades, se destaca la participación activa de los actores que intervienen en la cadena del proceso en pro de la mejora continua, a fin de evitar la materialización de riesgos inherentes a su operación, que no sólo afecta al proceso de servicio al ciudadano, sino la imagen de la entidad en general.

De otra parte, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76³ de la Ley 1474 de 2011⁴, semestralmente se realiza seguimiento la gestión de las PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) recibidas durante el semestre inmediatamente anterior⁵, verificando el cumplimiento del Procedimiento de Gestión y Seguimiento a las PQRSD, evidenciando que pese a los esfuerzos administrativos por mejorar el servicio al ciudadano se identificaron algunas peticiones que se atienden por fuera del término de ley y/o sin evidencia de respuesta, materializándose el riesgo de *“Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal”*.

Al respecto, la Secretaría General ha liderado la formulación e implementación de acciones de mejoramiento encaminadas a que las áreas atiendan en debida forma las peticiones, como por ejemplo. campañas de sensibilización sobre la importancia y términos de las PQRSD y el desarrollo de un reporte dinámico a través de la aplicación de Power BI para uso gerencial que le permitirá a los líderes de proceso realizar seguimiento a las comunicaciones recibidas, incluidas las PQRS, entre otras acciones.

³ En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina Asesora de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección General un Informe Semestral sobre el particular

⁴ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

⁵ I semestre de 2021 Rad. 20211000018423 del 12-08-2021. II semestre de 2021 Rad.20221000005343 del 31-01-2022. I semestre de 2022 Rad. 20221000026353 del 12-08-2022.

6.1. Oportunidades de Mejora

6.1.1. En el Procedimiento Estrategia de Participación Ciudadana P-SC-02 v1, se identificaron debilidades en su contenido y actualización, que dificulta la trazabilidad y control de las actividades propias de la gestión de participación ciudadana, así:

- El procedimiento no contiene políticas de operación.
- No se establecen las actividades requeridas para modificar la estrategia en caso de ser necesario.
- La actividad 4 “*evaluar la estrategia de participación ciudadana*” es confusa, al utilizar la expresión “no” en la pregunta “*¿No requiere ajuste?*”
- En la actividad 13 no se señala el responsable de “*Solicita publicar en el portal web de la UPME la estrategia de participación ciudadana para comentarios de la ciudadanía y partes interesadas*”.

6.1.2. Se denota debilidades en la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC-, por cuanto se identificó que las actividades establecidas en el componente 2: Racionalización de trámites “*Formular estrategia de racionalización para los actuales trámites registrados en el SUIT, y realizar el registro en el SUIT*” y “*Realizar seguimiento a la estrategia de racionalización de tramites*” no se incluyó como responsable la Subdirección de Demanda a pesar de contar con dos procedimientos registrados en el SUIT.

6.1.3. En la sesión 2 del Comité de Gestión y Desempeño adelantado el 31 de enero de 2022 la secretaria técnica del comité informó que el Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2022 se encontraba en consulta pública⁶ a espera de observaciones o comentarios para ajustarlo y/o complementarlo; sin embargo, no fue posible identificar la fecha de su aprobación por parte de dicho Comité, dificultando la apropiación y divulgación a la alta dirección, previamente a ser publicado de manera oficial en la página web de la entidad.

6.1.4. En el seguimiento al cumplimiento del PAAC - 2022 se observó que, en el componente de iniciativas adicionales, subcomponente “*Adelantar el procedimiento para autorización y registro de nuevos trámites de la UPME*”, se vencieron los plazos en las siguientes actividades propuestas:

Tabla 2. Actividades del PAAC vencidas

Actividad	Área responsable	Fecha
Documentar y/o ajustar en caso de observaciones por parte del DAFP la información para la adopción del nuevo trámite de "Solicitud de conceptos de Conexión"	Subdirección de Energía	30 de marzo de 2022
Documentar la información necesaria y radicar en el DAFP la solicitud de adopción del nuevo trámite "Solicitud de conceptos FINDETER" (Incluye ajustes en caso de observaciones del DAFP)	Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos	30 de mayo de 2022

Fuente: PAAC 2022

Dado lo anterior, en reuniones de seguimiento⁷ el Subdirector de Energía manifestó que el proyecto de acto administrativo se publicó en la vigencia 2021 en la página web para comentarios y que se realizaron algunos ajustes luego de la primera consulta en el DAFP.

⁶ Desde el 25 de enero de 2022

⁷ Realizadas el 24 de agosto de 2022

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-CI-01
		Pág. 8/11

En relación con los plazos señaló que el proyecto de resolución se volverá a publicar a consulta en el mes de septiembre para luego remitirla al DAFP en el mes de octubre de 2022. Por su parte, el Jefe de la Oficina de Gestión de Proyectos de Fondos manifestó que el proyecto de resolución se encuentra en elaboración con el apoyo del GIT de Gestión Jurídica y Contractual para su posterior publicación a consulta ciudadana y remisión al DAFP. Adicionalmente, se está elaborando la manifestación de impacto regulatorio la cual incluye los documentos revisados por el área jurídica.

6.1.5. Al verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el anexo 3 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG-, se identificó que la estrategia de participación ciudadana se encuentra publicada en el botón de “participa”; no obstante, no se encuentra vinculada o enlazada en el botón “transparencia”, donde se encuentra un link para la estrategia de participación ciudadana⁸. Lo anterior, denota debilidades en el acceso de información de los documentos en los que se establece las actividades de participación ciudadana en la sección de Transparencia y acceso a información pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015⁹ y Resolución 1519 de 2020¹⁰ del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.

6.1.6. En las vigencias 2021 y 2022 no se evidenció la convocatoria a las veedurías ciudadanas frente a los proyectos de inversión, como lo establece el lineamiento de ejecutar las estrategias de Participación ciudadana del Anexo 3 Criterios Diferenciales del Manual de MIPG - Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública¹¹, que señala: “Convocar veedurías ciudadanas frente a contratos y proyectos de inversión”, solamente se observó en relación con la contratación, toda vez que en los términos de condiciones de los procesos públicos (pública e invitación) se establecen la invitación a las veedurías ciudadanas.

6.1.7. Se identificó que el botón de “Eventos Sectoriales”, ubicado en el link de *Participa*¹², *Eventos UPME*, no señala la totalidad de actividades establecidas en la Estrategia de Participación Ciudadana de la UPME, limitando el acceso a un número mayor de ciudadanos y grupos de interés a los eventos realizados por la entidad, lo que denota falta de coordinación entre los líderes de los procesos de Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano PQR, para garantizar que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se desarrollan los eventos o actividades programadas por las UPME para el relacionamiento con sus grupos de valor, como se observa a continuación:

⁸<https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-Informacion-Publica.aspx>

⁹ Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República

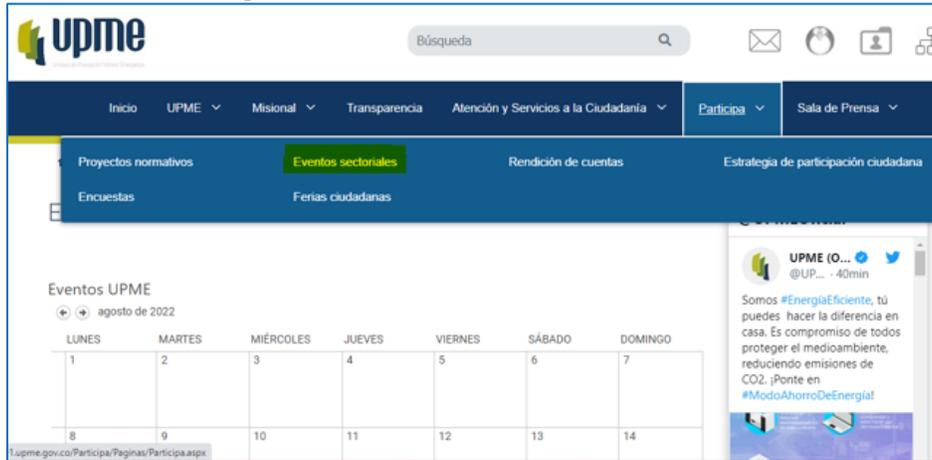
¹⁰ Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

¹¹<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03->

[23_Anxos_2_3_5_6_7_manual_operativo_criterios_diferenciales.pdf/e8539e29-75c4-7d69-3cb4-18cf4d9ecb7e?t=1619457311751](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Anxos_2_3_5_6_7_manual_operativo_criterios_diferenciales.pdf/e8539e29-75c4-7d69-3cb4-18cf4d9ecb7e?t=1619457311751)

¹² <https://www1.upme.gov.co/PromocionSector/Paginas/Eventos.aspx>

Imagen 1. Eventos sectoriales- Eventos UPME



Fuente: Página web UPME

6.1.8. De acuerdo con el seguimiento suministrado por el Profesional con funciones de atención al ciudadano, de la estrategia de participación ciudadana 2022,¹³ se evidenció incumplimiento en los plazos aprobados por el Comité de Gestión y Desempeño en sesión del 31 de mayo de 2022, en las siguientes actividades:

- *Llevar a cabo una socialización del borrador del Plan Nacional de Desarrollo Minero PNDM- ET (para comentarios), a cargo de la Subdirección de Minería: el cual tenía plazo de ejecución junio de 2022 y a pesar de haberse aplicado la metodología de enfoque territorial a partir del dialogo participativo con la ciudadanía, a la fecha del presente informe no se ha publicado el borrador del PNDM para consulta ciudadana.*
- *Realizar una socialización del Plan indicativo de abastecimiento de combustibles líquidos, a cargo de la subdirección de Hidrocarburos: Estaba programada para junio de 2022. La subdirectora manifestó que se realizará en septiembre de 2022.*
- *Realizar una socialización del Plan de Acción Indicativo del PROURE, a cargo de la Subdirección de Demanda: El plazo de ejecución estaba para febrero de 2022, no obstante, su ejecución se realizó en junio de 2022.*

Lo anterior, denota debilidades en la ejecución, reporte o actualización de las actividades señaladas en la estrategia de participación ciudadana, que dificultan la trazabilidad y control de las actividades propias de la gestión.

6.1.9. En la **Matriz de Riesgos del Proceso** publicada en el SIGUEME II, se identifica 1 riesgo de gestión, con 2 controles para evitar o reducir su materialización; de los cuales, el control *“El sistema ORFEO genera alertas a los responsables de PQR por responder”*, no cuenta con políticas de operación en el Procedimiento de Gestión y Seguimiento a las PQRSDF. De otra parte, no se evidenció la identificación de riesgos que se pueden materializar en la ejecución de las actividades propias de la Participación Ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento); situación que denota debilidades en la identificación y control de los riesgos del proceso.

¹³ Aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño N°6 del 31 de mayo de 2022.

7. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIAS ANTERIORES

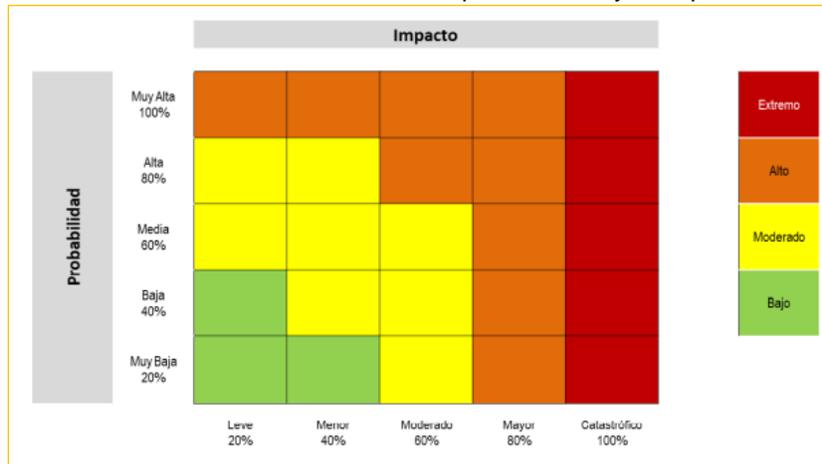
El proceso de Servicio al Ciudadano PQR, no cuenta con Plan de Mejoramiento suscrito, no obstante, en los tres informes de seguimiento de la gestión de las PQRSDF de las vigencias 2021 y 2022 se han propuesto siete (7) recomendaciones de las cuales cinco (5) han sido adoptadas y dos (2) se encuentran en término para verificar su adopción.

8. SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO

En el Mapa de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano PQR, se evidenció un (1) riesgo de gestión denominado “Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporánea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal.”, con dos (2) controles establecidos, a los cuales al 100% se les evaluó su eficiencia, conforme a los criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5.0 del DAFP, información que se puede identificar de manera detallada en el Anexo 1 del presente informe.

Como tercera línea de defensa se realizó el análisis y la evaluación de los controles evidenciando que, con los controles identificados el riesgo inherente pasó de una zona de riesgo ALTA a una zona MODERADA, ya que la probabilidad residual pasó de nivel ALTA a BAJA siendo eficientes para el proceso, a pesar de que el Impacto residual se mantiene en MODERADO por no contar con controles correctivos, de acuerdo con la siguiente imagen:

Gráfica 2: Matriz de calor de la probabilidad y el impacto



Fuente: DAFP -Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas-v5.

9. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda continuar con las acciones correctivas de manera conjunta con las dependencias de la entidad, para el diseño e implementación de controles efectivos tendientes a mitigar las causas generadoras del incumplimiento de los términos legales para contestar las PQRSDF.
2. Adelantar las gestiones necesarias para actualizar, modificar y complementar los procedimientos de Gestión y Seguimiento a las PQRSDF y Estrategia de Participación

- Ciudadana que se encuentra documentado en el SIGUEME II a cargo del Proceso de Servicio al Ciudadano PQR, de acuerdo con las debilidades señaladas en el informe.
3. Revisar la pertinencia de actualizar o ajustar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para precisar los responsables y las fechas de ejecución las actividades divulgadas.
 4. Se recomienda establecer una guía o instructivo para la elaboración, publicación, ejecución y modificación del Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
 5. Realizar el análisis de la forma como se materializa el criterio diferencial incluido en el Anexo 3 del Manual Operativo de MIPG - Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, de convocar veedurías ciudadanas frente a proyectos de inversión.
 6. Se sugiere realizar las gestiones necesarias con la Oficina de Gestión de la Información para enlazar en la página web de la entidad la estrategia de participación ciudadana en el botón “transparencia” y publicar en el link de eventos y/o eventos de relacionamiento con los grupos de valor que realiza la UPME, en procura dar mayor publicidad y contar con amplia participación de la ciudadanía o grupos de interés.
 7. Realizar seguimiento permanente y riguroso a las actividades establecidas en la Estrategia de Participación Ciudadana 2022, con el fin de verificar el avance de las acciones y de ser necesario realizar los ajustes a las metas propuestas de manera oportuna.
 8. Revisar y actualizar la Matriz de riesgos del proceso, en lo que respecta a la identificación de los riesgos relacionados con las actividades de Participación Ciudadana, que pueden materializarse en el ciclo de la gestión pública. Así como la creación de controles correctivos en los casos en los que el impacto residual se ubique en zona EXTREMO, ALTO O MODERADO, con el fin de garantizar coherencia con la ejecución del proceso y controlar la materialización de riesgos.

10. CONCLUSIÓN

De acuerdo con el objetivo definido en la auditoría al Proceso de Servicio al Ciudadano PQR, se verificó la gestión realizada desde enero de 2021 a junio de 2022, así como los controles formulados en esta vigencia, identificando 9 oportunidades de mejora, ubicando al proceso en un Grado de Madurez Promedio Bajo, resultados que le permitirán al proceso identificar acciones para fortalecer la gestión.

Fortalezas	Oportunidades de Mejora	Hallazgos	Recomendaciones
11	9	-	8

Bertha Sofía Ortiz Gutiérrez
Asesora de Control Interno

Estefanía Aya Navarro - Contratista de Control Interno

Anexo 1. Evaluación Eficiencia de los controles

RIESGO			Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta a las PQR, hacerlo de manera extemporanea, incompletas o con información errada debido a no se aplican de manera oportuna y efectiva los lineamientos internos y externos definidos de manera formal.					
CONTROL			El profesional con funciones de servicio al ciudadano realiza seguimiento aleatorio a las PQR a través de la Matriz de seguimiento y genera alertas a través de informes periódicos.		El sistema ORFEO genera alertas a los responsables de PQR por responder.			
Probabilidad			Alta			80%		
Impacto			Moderado			60%		
Efectividad del control/ Probabilidad Residual			Con los controles establecidos la probabilidad residual final se ubica en zona Baja; No obstante, al no contar con controles correctivos el impacto continua en Moderado, quedando el riesgo en zona MODERADO; siendo efectivo los controles implementados.			24%		
DISEÑO DEL CONTROL			Puntaje Matriz Riesgos	Calificación CI	Observación	Puntaje Matriz Riesgos	Calificación CI	Observación
Criterio								
Tipo de control	Preventivo 25	¿El control esta dirigido hacia las causas del riesgo, para asegurar el resultado final esperado?	25%	25%		25%	25%	
	Detectivo 15	¿El control detecta que algo ocurre y devuelve el proceso a los controles preventivos?						
	Correctivo 10	¿El control reduce el impacto de la materialización del riesgo?						
Implementación del control	Automatico 25	¿Las actividades de procesamiento o validación de información se ejecutan por un sistema y/o aplicativo de manera automática, sin la intervención de personas para su realización?	15%	15%		25%	25%	
	Manual 15	¿Las actividades son ejecutadas por una persona?						
Total valoración controles			40%			50%		
Documentación del control	Documentado	¿Las actividades que se desarrollan en el control estan documentados en el proceso? ejemplo Manuales, Procedimientos, Flujogramas o documento propio del proceso.	SI			SI		
	Sin documentar							
Frecuencia de la ejecución del control	Continua	¿El control se aplica siempre que se realiza la actividad que conlleva el riesgo?	SI			SI		
	Aleatoria							
Evidencia de ejecución del control	Con registro	¿Se deja evidencia o rastro de la ejecución del control, que permita a cualquier tercero llegar a la misma conclusión?.	SI			SI		
	Sin registro							