

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 1 de 1

FECHA: Enero 30 de 2021

DEPENDENCIA: Secretaria General

MACROPROCESO/PROCESO/SUBPROCESO: M4-P1 Servicio al ciudadano

PROCEDIMIENTO/ACTIVIDAD: Informe semestral correspondencia

OBJETIVO: Realizar seguimiento al informe de segunda línea de defensa de PQRs

ASUNTO: seguimiento al informe de segunda línea de defensa de PQRs

AUDITORES: Alberto Romero-Armando Arteaga

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El Modelo de Tres líneas de defensa ayuda mejorar la comprensión de la gestión de riesgo y control al definir las funciones y responsabilidades. El principal concepto del modelo es que bajo la supervisión y guía de la alta dirección y del consejo de administración³, se necesitan tres grupos separados (o líneas de defensa) dentro de la organización para gestionar eficazmente el riesgo y el control. Las responsabilidades de cada uno de los grupos (o “líneas”) son:

- 1. Aduñarse y gestionar** el riesgo y el control (gerencia operativa de primera línea).
- 2. Supervisar** el riesgo y el control en apoyo de la gestión (la dirección implementa las funciones de riesgo, control y cumplimiento).
- 3. Proporcionar aseguramiento independiente** al consejo de administración y a la alta dirección en relación con la eficacia de la gestión del riesgo y del control (auditoría interna).

Cada una de las tres líneas tiene una función distinta dentro del Marco general de gobierno de la organización. Cuando cada una cumple con su rol asignado de forma eficaz, se aumenta la probabilidad que la organización tenga éxito en su tarea de alcanzar sus objetivos generales.

La Oficina de Control Interno evalúa la eficacia de la segunda línea, como coordinador de todos los proveedores de aseguramiento interno en la imprescindible búsqueda de eficiencia. En este orden de ideas, Servicio al ciudadano es un proveedor interno de aseguramiento en cuanto a la correspondencia que gestiona primera línea en cumplimiento de sus funciones

El documento de posicionamiento: *The three lines of defense in effective risks management and control* establece que el objetivo de las “otras funciones de aseguramiento” que componen la segunda línea es precisamente asegurar que la primera línea de defensa está diseñada y opera de manera efectiva. Es decir, Cada una de las funciones de la segunda línea de defensa dispone de cierto nivel de independencia respecto de la primera línea; aunque por su naturaleza están asociadas a la gestión. Con este modelo, las defensas de la segunda línea pueden intervenir directamente sobre el desarrollo de los sistemas de gestión de riesgos y control interno. Pero, en ningún caso, estas funciones de la segunda línea pueden ofrecer a la Alta Dirección un verdadero aseguramiento independiente de los sistemas de gestión de riesgos y control interno. El aseguramiento independiente depende de la tercera línea de defensa, la Oficina de Control Interno.

La decisión de la Oficina de Control Interno de confiar en el trabajo de otros proveedores de servicios obedece a varias razones:

- Para obtener la transferencia de conocimientos.
- Para ampliar la cobertura de riesgo más allá del plan de Auditoría Interna.
- Para evitar duplicidades y obtener sinergias en términos de utilización y optimización de recursos.

El correcto funcionamiento y coordinación de actividades entre la Oficina de Control Interno y otras funciones de aseguramiento propicia beneficios como:

- Ampliación de la cobertura de riesgos, sin incrementar las horas de Auditoría Interna.
- Reducción de tiempos de acción en la gestión del riesgo.
- Mejor aseguramiento, por conocimiento más especializado.
- Intentar evitar el efecto “fatiga de Auditoría” dentro la Gobernación.
- Aumento de la eficiencia, al eliminar la duplicidad de funciones.
- Aumento de calidad de cumplimiento, por el esfuerzo conjunto.

Si bien, confiar en otros proveedores también genera riesgos, como:

- Deficiencias de control, por problema de cobertura del proveedor.
- No identificar problemas, por falta de independencia del proveedor.
- Aumentar, o situar fuera de contexto, riesgos evaluados, no considerados significativos por la Oficina de Control Interno.

En este sentido se evaluó el nivel de aseguramiento brindado por M4-P1 Servicio al ciudadano en cuanto a la correspondencia en la Gobernación del Valle

Para determinar el aseguramiento efectivo realizado a la correspondencia por la segunda línea de defensa se procede a evaluar lo siguiente:

1. Propósito de los trabajos: El documento de seguimiento PRESETNADO POR Secretaria General tiene el propósito de “determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRS presentadas por la comunidad ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio en la Gobernación del Valle del Cauca y a afianzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés en las instituciones públicas del departamento.
2. Objetividad del proveedor del servicio: El proceso M4P1 que evalúa es independiente de los responsables de tramitar la correspondencia, quienes pertenecen a primera línea de defensa.
3. Competencias técnicas: se consideran factores de este principio la experiencia aportada y demostrable.
4. Prácticas y metodologías: El Proceso M4P1 está caracterizado tiene su información documentada y actividades para Implementar los protocolos y procedimientos de servicio al ciudadano. • Implementar matriz de PQRSD. • Gestionar las PQRSD sus informes están soportados por un nivel adecuado de evidencia dado que disponen de adecuado acceso a la información necesaria para alcanzar conclusiones.
5. Comunicación de resultados y acciones correctoras: la comunicación de los resultados de los trabajos de aseguramiento se realiza en la Web y no se evidencia que se tomen las medidas correctivas y se realice seguimiento de su implantación, tampoco se comunica al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

La matriz de aseguramiento que brinda el proceso M4P1 en cuanto a correspondencia muestra que del monitoreo que realiza da una seguridad razonable para que la Gobernación alcance los objetivos frente a la atención al ciudadano en función de la respuesta oportuna y con calidad a la diferentes PQRs

ASPECTO CLAVE DE ÉXITO (Programa, Proyecto, Proceso, Sistema, entre otros)	Nivel Riesgo asociado al aspecto clave de éxito	Area Funcional	Criterios para la identificación de la segunda línea de			FUNCIONES DE ASEGURAMIENTO O ACTIVIDAD DE CONTROL QUE DEBE ADELANTAR	Atributos Función de Aseguramiento o Actividad de Control para la evaluación de confianza	CRITERIOS EVALUADORES DE LA FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO					NIVEL DE CONFIANZA	OBSERVACIÓN
			¿Pertenece a la Medía o Alta Gerencia?	¿Responde ante la Alta Dirección?	¿Realiza actividades de seguimiento?			Objetivo y Alcance de la función de aseguramiento	Metodología (30%)	Responsable (30%)	Comunicación de resultados (20%)	Total		
Servicio al Ciudadano	Moderado	Secretaría General	X	X	X	Revisar la prestación del servicio a los grupos de valor	El coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano trimestralmente, evalúa la prestación del servicio a los grupos de valor, mediante el análisis de las PQRS y la evaluación de percepción de los usuarios por los diferentes medios de atención, generando recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables del proceso para garantizar el cumplimiento de los términos de Ley en las respuestas, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio, con base en la evaluación de encuestas. La fuente para el análisis es el sistema SADE y LA SEDE ELECTRONICA. Estos reportes tienen enfoque preventivo y pero no en riesgos y no se están enviando al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno con periodicidad semestral. Lo anterior, en cumplimiento de las líneas de reporte que determinan la dimensión siete en el marco de MIPG.	5	4	5	4	4,5	Alto Aseguramiento	La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces confiará en los resultados del aseguramiento de la 2ª línea y basado en sus informes, auditará la efectividad de dicha función, evitando evaluar los controles de la 1ª línea.

En el informe de la Secretaria General se establece que la correspondencia se tramita a través de dos canales: en sede electrónica y SADE, no evidencia otros canales como el presencial, los buzones y el telefónico.

Según la información presentada para Sede Electrónica ingresaron 12026 PQRs en el segundo semestre de 2020 y 29281 por SADE para un total de 41.307 de las cuales se tramitaron el 94%, del 6% restante 1770 se encuentran en oportunidad de respuesta y 891 vencidos

Para sede electrónica se clasifica las solicitudes por tipo, lo cual no se hace para SADE que constituye el 71% de los ingresos ; también para sede electrónica el tiempo promedio de respuesta es de cinco días lo cual está dentro de los términos legales

El Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que los “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”

Mediante El DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 DE 2020, Artículo 5. Se modificaron los términos a raíz de la emergencia sanitaria: “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo 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 en este artículo

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

De las 41307 radicadas la Unidad de Rentas ha recibido el 39% seguida de salud con el 22% Hacienda con el 8%, según se muestra en la siguiente tabla.

Dependencia	PQRS	%
RENTAS	16218	39,318
SEC. DE SALUD	8988	21,790
DEP. DE HACIENDA	3262	7,908
DADI	3017	7,314
SEC. DE EDUCACIÓN	2867	6,951
SEC. DLLO ECONOMICO	2198	5,329
DEP. JURÍDICA	1445	3,503
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	1077	2,611
SEC. DE CONVIVENCIA	400	0,970
Secretaría de Desarrollo Económico	306	0,742
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	283	0,686
SEC. GENERAL	268	0,650
SEC. DE DLLO SOCIAL	138	0,335
SEC. DLLO RURAL	112	0,272
SEC. DE MOVILIDAD	110	0,267
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	91	0,221
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	89	0,216
SEC. DE CULTURA	81	0,196
SISTEMA PQRS	60	0,145
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	58	0,141
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	54	0,131
SEC. RIESGO	50	0,121
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	41	0,099
SEC. DE LA MUJER	36	0,087
Secretaría TIC	21	0,051
Oficina de Control Interno	10	0,024
SEC.TIC	6	0,015
Oficina para la Transparencia	6	0,015
SEC. DE PAZ	5	0,012
OF. DE COMUNICACIONES	3	0,007
CATASTRO	2	0,005
Registro de consultas ciudadanas a través del chat	2	0,005
SEC. DE TURISMO	2	0,005
OF. DE RELACIONES PÚBLICAS	1	0,002
TOTAL	41307	100,000

De las 41307 solicitudes se atendieron 38646, el resto está en proceso de las cuales 1684 se registran extemporáneas

No se establece en el análisis si todas las entradas requieren respuesta dado que se presentan solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros, lo que incide en la diferencia con las entradas. Además, tampoco señala en esta estadística si contempla respuestas a radicados que se encontraban pendientes del periodo anterior al seguimiento actual y si se incluye todas las respuestas a las peticiones que entraron en el sistema en el periodo analizado, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para respuesta, lo cual también incide en los datos.

CONCLUSIONES

La segunda línea de defensa Proceso M4P1 presenta una seguridad razonable en cuanto a las PQRs, asesorando y realizando seguimiento a los radicados en entradas y salidas sin emitir desde segunda línea de defensa el reporte semestral de correspondencia con destino al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en cumplimiento de las líneas de reporte que determinan la dimensión siete en el marco de MIPG

RECOMENDACIONES

- Enviar el informe de segunda línea al Comité Institucional de Control Interno para la toma de decisiones en cuanto a riesgos y controles
- establecer en el análisis realizado en segunda línea las entradas que solicitudes no requieren respuesta como las repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros,
- Determinar las respuestas a radicados pendientes del semestre anterior al seguimiento que se realiza, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para respuesta, lo cual también incide en los datos.
- Gestionar el riesgo jurídico por mora en las respuestas.
- Realizar un análisis similar al de Sede Electrónica para SADE



CESAR MANCILLA RODRIGUEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO