



El servicio público
es de todos

Función
Pública

**Evaluación de Gestión por Dependencias
Oficina de Control Interno**

1. Fecha: Enero 2021

2. Dependencia a evaluar: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional - GSCI

3. Objetivos Institucionales relacionados con la dependencia:

Consolidar a Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.

4. PRODUCTO SGI

5. MEDICIÓN DE PRODUCTOS

5.1. Avance
producto SGI
(%)

5.2. Análisis de Resultados

<p>PQRSD atendidas en los términos de ley y acuerdos de niveles de servicio por el GSCI</p>	<p>100%</p>	<p>Atender las PQRSD designadas al GSCI (incluye Soporte a Mesa de Ayuda SIGEP y SUIT)</p> <p>El área definió un reporte trimestral de esta actividad, en donde se registró la gestión correspondiente a las PQRSD recibidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, a través de los diferentes de atención, generando un consolidado de 156029 PQRSD, que fueron recibidas a través de los diferentes canales o herramientas como son: Chat EVA (Asesor humano – Robot), CRM (presencial – telefónico), Proactivanet y ORFEO.</p> <p>La Oficina de Control Interno, observó que, durante el reporte del primer trimestre en el SGI, no se incluyó la información de enero y febrero, además en el último mes de 2020, se tomó la información hasta el 22 de diciembre, por lo tanto, el consolidado en cifras puede estar incompleto. Sin embargo, se evidenció en la carpeta de Yaksa, el consolidado mensual de los meses de enero y febrero de 2020; igualmente se evidenció el reporte completo del mes de diciembre.</p> <p>\\Yaksa\12004gsci\2020\DOCUMENTOS DE APOYO\EVIDENCIAS_SGI (ver carpetas por mes)</p> <table border="0"> <tr> <td>2020-03-31_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_marzo,</td> <td>2020-</td> </tr> <tr> <td>03-31_Reporte_mensual_chat_eva_robot_marzo,</td> <td>2020-</td> </tr> <tr> <td>03-31_Reporte_mensual_crm_marzo,</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020-04-30_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_abril,</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020-04-30_Reporte_mensual_chat_eva_robot_abril,</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020-04-30_Reporte_mensual_crm_abril,</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020-05-31_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_mayo,</td> <td>2020-</td> </tr> <tr> <td>05-31_Reporte_mensual_chat_eva_robot_mayo,</td> <td>2020-</td> </tr> <tr> <td>05-31_Reporte_mensual_crm_mayo,</td> <td>2020-</td> </tr> <tr> <td>06-30_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_junio,</td> <td>2020-</td> </tr> <tr> <td>-30_Reporte_mensual_crm_junio,</td> <td>2020-</td> </tr> <tr> <td>09-30_Reporte_mensual_radicados_salida_orfeo_septiembre,</td> <td>2020-</td> </tr> <tr> <td>09-30_Reporte_mensual_peticones_atendidas_proactivanet_septiembre,</td> <td></td> </tr> </table> <p>Por lo anterior se evidencia el cumplimiento de esta actividad. Es importante la coherencia entre lo reportado y las evidencias que soportan la actividad.</p>	2020-03-31_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_marzo,	2020-	03-31_Reporte_mensual_chat_eva_robot_marzo,	2020-	03-31_Reporte_mensual_crm_marzo,		2020-04-30_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_abril,		2020-04-30_Reporte_mensual_chat_eva_robot_abril,		2020-04-30_Reporte_mensual_crm_abril,		2020-05-31_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_mayo,	2020-	05-31_Reporte_mensual_chat_eva_robot_mayo,	2020-	05-31_Reporte_mensual_crm_mayo,	2020-	06-30_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_junio,	2020-	-30_Reporte_mensual_crm_junio,	2020-	09-30_Reporte_mensual_radicados_salida_orfeo_septiembre,	2020-	09-30_Reporte_mensual_peticones_atendidas_proactivanet_septiembre,	
2020-03-31_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_marzo,	2020-																											
03-31_Reporte_mensual_chat_eva_robot_marzo,	2020-																											
03-31_Reporte_mensual_crm_marzo,																												
2020-04-30_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_abril,																												
2020-04-30_Reporte_mensual_chat_eva_robot_abril,																												
2020-04-30_Reporte_mensual_crm_abril,																												
2020-05-31_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_mayo,	2020-																											
05-31_Reporte_mensual_chat_eva_robot_mayo,	2020-																											
05-31_Reporte_mensual_crm_mayo,	2020-																											
06-30_Reporte_mensual_chat_eva_asesor_humano_junio,	2020-																											
-30_Reporte_mensual_crm_junio,	2020-																											
09-30_Reporte_mensual_radicados_salida_orfeo_septiembre,	2020-																											
09-30_Reporte_mensual_peticones_atendidas_proactivanet_septiembre,																												

		<p>Elaborar informes de PQRSD</p> <p>El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional reporta en el SGI la elaboración de tres (3) informes “Unificados de PQRSD y Percepción de Grupos de Valor”, correspondientes a los tres (3) trimestres del año 2020, señalan además que estos fueron socializados a través de correo electrónico dirigido a los directores de la entidad y publicado en la página web de Función Pública.</p> <p>La Oficina de Control Interno pudo evidenciar que en el mes de enero de 2021 se publicó el informe del cuarto trimestre.</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/informes-unificados-pqrs \\Yaksa\12004gsci\2020\DOCUMENTOS DE APOYO\EVIDENCIAS_SGI 2020-04- 24_Socializacion_informe_unificado_pqrsd_percepcion_grupos_valor_trimestre_1_2019 2020-07- 22_Socializacion_informe_unificado_pqrsd_percepcion_grupos_valor_trimestre_2_2020 2020-10- 27_Socializacion_informe_unificado_pqrsd_percepcion_grupos_valor_tercer_trimestre_2020</p> <p>Con el cumplimiento de esta actividad se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno, que el Grupo de Servicio al Ciudadano presentó el entregable, conforme la Planeación Institucional.</p>
Canal de atención virtual optimizado	100%	<p>Apojar la definición de los requerimientos de la APP de EVA para una comunicación directa de los usuarios del chat EVA con la entidad</p> <p>El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, registra en el SGI que de acuerdo con las actividades del Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción anual 2020, relacionadas con la optimización del canal de atención virtual, se participó en la generación de opciones de consulta ágil (estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositos del portal). Para el efecto el coordinador del GSCI, efectuó reuniones con la empresa Natura Software para definir propuestas. Así mismo, se reunió con la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones para generar nuevas opciones de consulta ágil.</p> <p>Durante el primer trimestre del 2020 se definieron los requerimientos de la APP de EVA, adicionalmente se remitió el plan de trabajo establecido para desarrollar las actividades del Plan de Acción Anual y el Plan Estratégico Institucional del GSCI, relacionadas con la APP móvil de EVA mejorada.</p> <p>\\Yaksa\12004gsci\2020\DOCUMENTOS DE APOYO\REGISTRO_REUNIONES\FEBRERO 2020-02-17_Revision_natura_actividades_plan_accion_anual_2020, 2020- 02-19_Informe_actividades_plan_accion_supervisora_contrato_natura, 2020- 02-20_Revision_actividad_pei_app_eva_mejorada, 2020- 03-26_Plan_trabajo_definicion_mejoras_optimizacion_canal_virtual</p> <p>Se evidencia por parte de la Oficina de control Interno el cumplimiento de esta actividad.</p>

Apoyar la generación de opciones de consulta ágil para: estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositijs del portal

Para el primer trimestre del año, se registra el cumplimiento de esta actividad, incorporada en el desarrollo de las reuniones mencionadas en el punto anterior, donde el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional apoyó en la generación de estas opciones de consulta.

\\Yaksa\12004gsci\2020\DOCUMENTOS DE APOYO\REGISTRO_REUNIONES\FEBRERO
2020-02-17_Revision_natura_actividades_plan_accion_anual, 2020-
02-19_Informe_actividades_plan_accion_supervisora_contrato_natura, 2020-
02-20_Revision_actividad_pei_app_eva_mejorada, 2020-
03-26_Plan_trabajo_definicion_mejoras_optimizacion_canal_virtual

Esta actividad se soporta en las mismas evidencias del punto anterior. Se observa cumplida por parte de la Oficina de Control Interno.

Disponer de una APP de EVA mejorada para una comunicación directa de los usuarios del chat EVA con la entidad

El Grupo de servicio al Ciudadano registro esta actividad de forma trimestral de marzo a noviembre, reportando que, durante el primer trimestre programado, el contratista Natura Software envió correo electrónico al coordinador del GSCI, con el primer avance de la herramienta de comunicación directa definida en la APP de EVA para los usuarios del chat.

Durante el segundo trimestre programado, se señala que la empresa contratista continuó avanzando en la herramienta y su funcionamiento para que desde la APP del chat EVA, se habilite un mecanismo para que la Entidad pueda comunicarse telefónicamente a través de llamadas web dirigidas a los usuarios, con el propósito de aclarar casos de mayor complejidad y agilizar la atención a través del chat.

Para el último trimestre programado, se efectuaron actividades encaminadas a socializar las mejoras efectuadas a la APP del chat EVA, en conjunto con la OAC, la cual se socializó en el mes diciembre a través del correo institucional.

[\\Yaksa\12004gsci\2020\DOCUMENTOS DE APOYO\EVIDENCIAS SGI\MAYO](#)
2020-05-31_Avance_requerimiento_llamadas_virtuales_app_chat_eva
[\\Yaksa\12004gsci\2020\DOCUMENTOS DE APOYO\EVIDENCIAS SGI\AGOSTO](#)
2020-08-01_Segundo_avance_requerimiento_llamadas_virtuales_en_app_eva,
2020-08-31_Entrega_requerimiento_llamadas_virtuales_app_chat_eva
[\\Yaksa\12004gsci\2020\DOCUMENTOS DE APOYO\EVIDENCIAS SGI\NOVIEMBRE,](#)
[\\Yaksa\12004gsci\2020\DOCUMENTOS DE APOYO\EVIDENCIAS SGI\DICIEMBRE](#)
2020-11-04_Solicitud_socializacion_mejoras_efectuadas_app_chat_eva,
2020-11-06_Cuestionario_comunicado_mejoras_app_chat_eva,
2020-11-12_Respuestas_cuestionario_comunicado_mejoras_app_chat_eva,
2020-11-17_Ajuste_texto_socializacion_mejoras_efectuadas_app_chat_eva,
2020-11-27_Confirmacion_jefe_oac_socializacion_mejoras_efectuadas_app_chat_eva,
2020-12-04_Socializacion_mejoras_app_chat_eva

La Oficina de Control Interno evidencia el cumplimiento de la actividad.

Disponer para los grupos de valor un espacio de consulta ágil (estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositiOS del portal)

Actividad establecida con una frecuencia bimestral de marzo al mes de junio. Registró el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el SGI, que durante los meses de abril y junio se trabajó con la empresa natura Software los avances para el chat Robot EVA. Se efectuaron ajustes para la configuración del buscador del chat EVA y se dio el visto bueno para implementar después de las 6 pm las mejoras de consulta ágil que fueron acordadas (estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositiOS del portal).

En el mes de junio, igualmente se efectuaron pruebas de funcionamiento a las opciones de consulta ágil, que fueron implementadas en el canal virtual a través del chat EVA. Se confirmó que la implementación de la opción para integrar el chat EVA con el Gestor Normativo y la integración del chat EVA con los micrositiOS de la Entidad, fueron efectuadas y que funcionaran correctamente. Igualmente se trabajaron con la Oficina Asesora de comunicaciones las piezas gráficas, para socializar esta nueva consulta ágil.

\\Yaksa\12004gsc\2020\DOCUMENTOS DE APOYO\EVIDENCIAS_SGI\JUNIO
2020-06-01_Revision_entregables_optimizacion_canal_virtual,
2020-06-09_Pruebas_funcionamiento_opciones_consulta_agil_chat_eva,
2020-06-16_Pruebas_funcionamiento_opciones_consulta_agil_chat_eva,
2020-06-30_Solicitud_socializacion_opciones_consulta_agil_optimizacion_canal_virtual,
2020-06-30_Propuesta_pieza_grafica_socializacion_opciones_consulta_agil_chat_eva

Por lo anterior, se concluye que el GSCI cumple con la actividad.

Generar desde el chat EVA opciones de consulta ágil para: estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositiOS del portal (proveedor externo)

Actividad establecida para el mes de junio; en el cual se realizó la integración del Gestor normativo, preguntas frecuentes de los sitios de Función Pública y consulta a ORFEO para ver el estado de las peticiones, en el chat institucional.

[\\Yaksa\10033GPET\2020\DOCUMENTOS APOYO\EVIDENCIAS_SGI\CANAL_VIRTUAL_OPTIMIZADO](#)
2020-06-16_Acta_reunion_naturasoft_contrato205_2019,
2020-06-16_Pruebas_funcionamiento_opciones_consulta_agil_chat_eva,
2020-07-01_Acta_reunion_naturasoft_contrato205_2019

De acuerdo con las evidencias, se cumple con la actividad.

	<p>Implementar los desarrollos solicitados APP de EVA (proveedor externo)</p> <p>El Grupo de servicio al Ciudadano Institucional registro esta actividad de forma trimestral de marzo a noviembre. Indicó que un primer avance fue la identificación de los requerimientos y entrega al proveedor para que proyecte su implementación. Posteriormente, se recibió la app EVA en ambiente de pruebas y se realizó la transferencia de conocimientos al equipo de Proyectos estratégicos de la Oficina OTIC y finalmente se desplegó la app en las tiendas android y apple, las cuales se encuentran en producción. El contratista entregó el código fuente y manual de uso.</p> <p>\\wksa\10033GPETI\2020\DOCUMENTOS_APOYO\EVIDENCIAS_SGI\APP_EVA 2020-09-01_Acta_reunion_naturasoft, 2020-09-07_Eva_en_google_play 2020-10-28_Codigo_fuente_appeva, 2020-10-19_Certificacion_entrega_codigofuente_appeva, 2020-09-21_Manual_de_uso_appeva, 2020-09-21_Instrucciones_compilacion_appeva, 2020-10-29_Registro_derecho_autor_appeva, 2020-10-19_Certificacion_version_final_appeva</p> <p>Teniendo en cuenta que, con el desarrollo de cada una de las actividades descritas, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional logró cumplir con el entregable.</p>
--	---

6. Evaluación de la Oficina de Control Interno a los compromisos de la dependencia:

Teniendo en cuenta los dos (2) entregables programados por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional para la vigencia 2020, **Se pudo observar que el Grupo efectuó cada una de las actividades necesarias para cumplir con los entregables, igualmente se observó el cumplimiento oportuno de los avances en la plataforma de acuerdo con la planeación institucional.**

6.1 Indicadores

- **Atención chat EVA:** Mide el porcentaje de usuarios que se atendieron en el chat EVA; de frecuencia mensual 85%.

Se evidencia para este indicador, que se cumplió con la atención de usuarios registrados en el chat EVA, obteniendo un promedio del 96.4% de casos atendidos por este canal durante la vigencia, sobrepasando la meta establecida.

- **Insatisfacción Audiencia:** Mide el porcentaje de usuarios que califican como deficiente los servicios prestados por el GSCI en alguna de las preguntas. Frecuencia trimestral, meta 5% Descendente.

Verificados los reportes del indicador se obtuvo un promedio del 8.3%, en la calificación de insatisfacción de la audiencia. Se evidencia que no se alcanzaron las metas trimestrales propuestas (5%).

- **QyR que prosperan a favor del ciudadano - Calidad del Servicio:** Mide el porcentaje de Quejas y Reclamos recibidas en la Entidad que prosperan a favor del ciudadano. Frecuencia trimestral, meta 10% Descendente.

Este indicador marcó un promedio del 9.8% durante los 4 trimestres. Se observó para el segundo y cuarto trimestres, que no prosperó ninguna queja o reclamo.

6.2 Riesgos

La dependencia registra tres (3) riesgos de gestión y uno (1) de seguridad digital, todos se encuentran calificados en categoría baja; razón por la cual no se reporta acciones correctivas en el SGI.

7. Recomendaciones de mejoramiento de la Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar que el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, efectúa seguimiento de las actividades establecidas para el cumplimiento de los entregables propuestos para su Planeación Institucional, se sugiere revisar que la información de los avances se encuentre completa antes de registrarla en el SGI, para que los consolidados en cifras correspondan y la información sea acertada.

Con relación al indicador “Insatisfacción de audiencia”, tener en cuenta los resultados arrojados en las encuestas, con el fin de analizar las causas que generan la insatisfacción del ciudadano y establecer los controles necesarios. De igual manera, revisar las causas del resultado del indicador “Quejas y Reclamos que prosperan a favor del ciudadano – Calidad del Servicio”, el cual no alcanzó la meta propuesta.

8. Firmas:

SANDRA MILENA RAMIREZ OSORIO
Auditor (es)

LUZ STELLA PATIÑO JURADO
Jefe Oficina de Control Interno