

EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Febrero 2023

EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS

GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

Objetivo Institucional: Consolidar a Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.				
RESULTADOS ENTREGABLES VIGENCIA 2022				
ENTREGABLE	PROGRAMADO	EJECUTADO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Mecanismo de medición de tiempos de respuesta implementado	100%	100%	<p>https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/Informe_unificado_pqrsd_percepcion_1_trimestre_2022.pdf/ab3149bc-092b-0830-de0a-0468440d89bd?t=</p> <p>http://172.20.1.17:8081/orfeo361/index_frames.php?fechah=20230213_1676296508&PHPSESSID=172o20o50o67oJAGUDELO&krd=JAGUDELO&swLog=1</p> <p>\\Yaksa\12004gsc\2022\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SGI\04. ABRIL 2022-04-22_Reporte_tiempos_orfeo 2022-05-27_Reporte_tiempos_orfeo</p> <p>\\Yaksa\12004gsc\2022\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SGI\06. JUNIO 2022-05-27_Reporte_tiempos_orfeo</p>	Una vez verificadas las evidencias en el Sistema de Gestión Institucional - SGI, y revisar en el aplicativo ORFEO - Estadísticas - Tipo de Consulta / Estadística - Lista despegable opción No. 20 - Tiempo de Respuesta Consolidado, se observó que este arroja el consolidado de los tiempos de respuesta de las pqrsd de Función Pública. Adicionalmente, se verificó el cumplimiento de todas las actividades planeadas.

EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS

GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

Objetivo Institucional: Consolidar a Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.				
RESULTADOS ENTREGABLES VIGENCIA 2022				
ENTREGABLE	PROGRAMADO	EJECUTADO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Modelo de Servicio al Ciudadano Actualizado	100%	100%	https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/555312/Carta%20de%20Trato%20Digno/d183021a-8fa6-d71e-bb5e-7bbe94d4fd6f https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/Modelo_servicio_al_ciudadano_2022.pdf/ff2c3914-9755-e899-57de-d4158f936213?t=1658260851618 \\yaksa\12004GSCI\2022\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SGI\JULIO 2022-05-02_Modelo_servicio_ciudadano \\Yaksa\12004gsci\2022\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SGI\07. JULIO 2022-06-30_Carta_trato_digno 2022-07-27_Socializacion_modelo_servicio_al_ciudadano \\Yaksa\12004gsci\2022\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SGI\07. JULIO	Durante el primer semestre de la vigencia 2022, se observa el Modelo de Servicio al Ciudadano y la Carta de Trato Digno actualizados. Estos se encuentran publicados en la página web de Función Pública en el siguiente link: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/Modelo_servicio_al_ciudadano_2022.pdf/ff2c3914-9755-e899-57de-d4158f936213?t=1658260851618 https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/555312/Carta%20de%20Trato%20Digno/d183021a-8fa6-d71e-bb5e-7bbe94d4fd6f
Prestación del Servicio Optimizado	100%	100%	\\yaksa\12004GSCI\2022\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SGI\ENERO \\yaksa\12004GSCI\2022\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SGI\FEBRERO \\yaksa\12004GSCI\2022\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SGI\MARZO	Durante la vigencia 2022 se registraron avances en el SGI, que soportan los temas gestionados por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional. Se observaron evidencias que reflejan la optimización del servicio, en los tiempos de respuesta a las pqr sd. funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/2022-06-30_Informe_unificado_pqr sd_percepcion_2_trimestre.pdf/6c5879d6-8313-9d8e-6cc5-74220a078371?t=1659018275997

Fuente: SGI

EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

RIESGOS

El Grupo de Servicio al Ciudadano, identificó para la vigencia 2022, cuatro (4) riesgos; los cuales se clasifican en:

1. Grupos de Valor, Productos o servicios y prácticas de la Entidad.
2. Ejecución y administración de procesos.
 1. Seguridad Digital

Ningún riesgo se materializó durante la vigencia.

Verificado el SGI se pudo observar que GSCI le hizo seguimiento a los riesgos en la periodicidad establecida

PLAN MEJORAMIENTO

Una vez realizada la revisión en el SGI, se relaciona a continuación el estado de los hallazgos.

1. Ejecución sin retraso: Hallazgos Nos 534 y 535.
2. Ejecución con retraso: Hallazgos Nos. 459, 525, 528 y 533, 536 y 526. De estos hallazgos cuatro (4) corresponden a la vigencia 2022 producto de la Auditoría basada en riesgos, practicada por la Oficina de Control Interno.

INDICADORES

Para la vigencia se definieron tres (3) indicadores así:

1. Atención Chat EVA.

Descripción: Mide el porcentaje de usuarios que se atendieron en el chat EVA

Se cumplió con la meta establecida del 85%, arrojando un promedio del 98,35% del consolidado de la anualidad.

2. Insatisfacción Audiencia

Descripción: Mide el porcentaje de usuarios que califican como insuficiente o deficiente los servicios prestados por el GSCI.

Se estableció una meta del 5% para la vigencia, evaluada al finalizar cada trimestre; por lo tanto, al revisar los reportes en el SGI y al sacar el consolidado del año, se observa que el indicador tuvo un aumento respecto a la meta, en un promedio de 8,78%.

3. QyR que prosperan a favor del ciudadano - Calidad del Servicio

Descripción: Mide el porcentaje de Quejas y Reclamos recibidas en la Entidad que prosperan a favor del ciudadano

La meta fue de un 10%, al revisar los reportes en el SGI, se observó que durante la vigencia éste indicador se mantuvo, pues el número de quejas y reclamos no superó la meta establecida.

Conclusiones y Recomendaciones

1. Se sugiere fortalecer los soportes que evidencian el cumplimiento a los indicadores propuestos, toda vez que, no se encontró el informe denominado "Reporte Consolidado Indicadores", al consultar las rutas establecidas en el SGI para los meses de febrero, junio, noviembre y diciembre (Chat eva). Se sugiere a la Oficina Asesora de Planeación, la revisión del hallazgo No. 377 para definir el responsable y establecer las acciones correctivas propuesta.
2. Se sugiere desde la Oficina de Control Interno, adelantar las gestiones necesarias por parte de la OAP frente a los hallazgos registrados en el Plan de Mejoramiento Institucional e identificados en "Ejecución con retraso". Lo antes enunciado, con el fin de generar el análisis de causa correspondiente, así como las acciones para dar cierre con eficacia a los mismos.