



COMUNICADO INTERNO TC-CI-07.02- 018 -2021

DE: JUAN CARLOS PIANETA ARÉVALO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

PARA JULIO MRIO DUQUE.
Secretario General.

FECHA: Julio de 2021.

ASUNTO: INFORME DEFINITIVO AUDITORIA INTERNA cumplimiento de las políticas de Servicio al ciudadano y Participación ciudadana en la gestión pública, en la vigencia 2021.

Cordial saludo.

Dentro del informe preliminar emitido por la Oficina Asesora de Control Interno con ocasión de la auditoría interna realizada al área de Gestión Social de la Secretaría General de Transcaribe S.A, relacionado con la verificación al cumplimiento de las políticas de Servicio al ciudadano y Participación ciudadana en la gestión pública, en la vigencia 2021, se encuentran señaladas las siguientes observaciones:

“...OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

La calificación del autodiagnóstico presentado por esta área para la política de servicio al ciudadano paso de 82.7 puntos de la vigencia 2019 a 91.7 puntos en la presente vigencia, sin embargo, en el resultado de la evaluación realizada por el furag II vigencia 2020, se obtuvo un resultado de implementación de la política de un 67.6 puntos y para la política de participación ciudadana paso de 91.6 puntos de la vigencia 2019 a 97.7 puntos en la presente vigencia, sin embargo, en el resultado de la evaluación realizada por el furag II vigencia 2020, se obtuvo un resultado de implementación de la política de un 49.5 puntos, lo cual muestra una variación de 24.1 puntos en la implementación de la política de servicio al ciudadano y una variación de 48.2 en la implementación de la política de participación ciudadana. Teniendo en cuenta que el autodiagnóstico es una herramienta subjetiva, se recomienda, realizar el curso de las políticas de Servicio al Ciudadano y de Participación Ciudadana, para tener mayor claridad al momento de realizar el autodiagnóstico de estas políticas.

1. SERVICIO AL CIUDADANO

1. El porcentaje de cumplimiento que se le da a las actividades que se señalan a continuación es muy alto en comparación a la ejecución que se lleva en la entidad para estas.
 - a. 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.
 - b. El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población.

Se debe tener en cuenta el avance realizado por las distintas dependencias que interaccionan con estas actividades.

2. La mayoría de las acciones que se encuentran al 100% no tienen una descripción clara de su cumplimiento, solo se establece que se cumple con la acción, sin embargo, se requiere la descripción de este cumplimiento en las que no se tenga.





3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. El 80% de las acciones se encuentra en un porcentaje de cumplimiento del 100%, sin embargo, no cuentan con descripción de como se está llevando a cabo este cumplimiento. A su vez, se presenta esta situación las acciones que están por debajo del 100% de cumplimiento.
2. Se requiere la evidencia de cumplimiento de las acciones reportadas en la matriz.

El área de Gestión Social de la Secretaría General de Transcaribe S.A, mediante correo electrónico de fecha 9 de julio de 2021, da respuesta a dichas observaciones de la siguiente manera:

“...Remitiéndome a las observaciones y / o recomendaciones descritas en su informe, me permito responder hacienda uso de mismo orden en el que fueron formuladas:

Observación y/o recomendación - Contexto- .

la calificación del autodiagnóstico presentado por esta área para la política de servicio al ciudadano paso de 82.7 puntos de la vigencia 2019 a 91.7 puntos en la presente vigencia, sin embargo, en el resultado de la evaluación realizada por el FURAG II vigencia 2020, se obtuvo un resultado de implementación de la política de un 67.6 puntos y para la política de participación ciudadana paso de 91.6 puntos de la vigencia 2019 a 97.7 puntos en la presente vigencia, sin embargo, en el resultado de la evaluación realizada por el FURAG II vigencia 2020, se obtuvo un resultado de implementación de la política de un 49.5 puntos, lo cual muestra una variación de 24.1 puntos en la implementación de la política de servicio al ciudadano y una variación de 48.2 en la implementación de la política de participación ciudadana. Teniendo en cuenta que el autodiagnóstico es una herramienta subjetiva, se recomienda, realizar el curso de las políticas de Servicio al Ciudadano y de Participación Ciudadana, para tener mayor claridad al momento de realizar el autodiagnóstico de estas políticas.

Respuesta Gestión Social y Atención al Usuario:

Es menester resaltar que el autodiagnóstico es un poco más subjetivo a la hora de diligenciar que el mismo FURAG, pues el primero implica que quien lo diligencie sea quien ejecuta las actividades [\[AdIATD1\]](#) y dado el nivel de compromiso y esfuerzo de Gestión Social es apenas obvio que se tenga en alta estima el desempeño con relación a las políticas que se evalúan, confiados a su vez en los soportes de gestión recopilados.

En el FURAG pesa más el soporte y descripción de las actividades por política y dimensión, y esto es un trabajo de cuidado y dedicación que involucra no solo al profesional que le ejecuta, y a su equipo, sino a al directivo a cargo e incluso a la alta gerencia. De ahí que cobre mucha importancia el tiempo, preparación de la información y revisión de las matrices.

Con lo anterior resaltamos que el compromiso del área por sacar adelante estas políticas es alto pese a la evaluación del desempeño; aun así los resultados publicados por la Función Pública muestran claramente las variaciones sufridas en ambas políticas lo cual es indiscutible.

Es probable que esta variación se deba a la falta de descripción de las mismas o falencias en el anexo de los soportes correspondientes, los cuales consideramos que tenemos a disposición de la entidad. Pero También es claro que lo anterior debe subsanarse bien sea soportándolo o implementando un plan de mejoramiento.

Acogemos las recomendaciones e informamos haber realizado avances en el curso MIPG de la Función Pública (para esto se anexa certificado de asistencia a la evaluación de los fundamentos y reportamos que el estado de avance del curso a mi cargo va en un 66%, el cual espero terminar antes de que finalice el mes de julio.

Observación y/o recomendación # 1. SERVICIO AL CIUDADANO.

El porcentaje de cumplimiento que se le da a las actividades que se señalan a continuación es muy alto en comparación a la ejecución que se lleva en la entidad para estas.

a. 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.





b. El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población. Se debe tener en cuenta el avance realizado por las distintas dependencias que interaccionan con estas actividades.

Respuesta de la Gestión Social:

Con respecto al **literal a**. El equipo de Gestión social realizó contactos y articulación con la Secretaría de Participación ciudadana específicamente con el programa de discapacidad del Distrito de Cartagena, a fin de aunar esfuerzos para garantizar un servicio de transporte accesible e inclusivo para todos y todas, acciones que se describen en el informe consolidado de la Gestión Social del 2020 y cuyos soportes tenemos a disposición de la entidad a fin de evaluar cuales debemos anexar en el plan de mejoramiento toda vez que no se anexaron al reporte de apoyo FURAG II o no fueron suficientemente explicados.

En lo que respecta al **literal b**, es indiscutible que debe proponerse un plan de mejora en articulación con sistema pues el área desempeño requiere el trabajo de ambos equipos dadas las competencias de acción.

Observación y/o recomendación # 2. PARTICIPACION CIUDADANA.

1. El 80% de las acciones se encuentra en un porcentaje de cumplimiento del 100%, sin embargo, no cuentan con descripción de cómo se está llevando a cabo este cumplimiento. A su vez, se presenta esta situación las acciones que están por debajo del 100% de cumplimiento.

2. Se requiere la evidencia de cumplimiento de las acciones reportadas en la matriz

Respuesta de la Gestión Social:

El área encargada se acoge a un plan de mejoramiento y sustento de las actividades que califican su desempeño en un 100% a fin de soportar la gestión..."

La oficina asesora de Control Interno procedió a revisar los argumentos esbozados por la dependencia auditada pudiendo constatar el compromiso del equipo de trabajo de gestión social en aras de darle cumplimiento a las políticas de Servicio al ciudadano y Participación Ciudadana, entendida esta última como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado; la misma busca 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. Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

De acuerdo al señalado por Función Pública, La política del 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 MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los





ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como partícipe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998. La gestión de servicio al ciudadano de la entidad debe ser incluyente, digna, Efectiva, Oportuna, Clara, Transparente, Imparcial, entre otros.

La medición de la Política de Servicio al Ciudadano se materializa mediante la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, en la medida en que dicha dimensión busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG se define en el Artículo 2.2.22.3.2. del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, 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.

El Modelo focaliza su atención en las organizaciones y sus servidores públicos, específicamente en las prácticas y procesos que adelantan para transformar insumos en resultados y en generar los impactos, es decir, su foco es tanto la gestión y el desempeño organizacional como la satisfacción de los intereses generales de la sociedad.

Para ello, el Modelo parte de una visión múltiple de la gestión organizacional, que incluye siete (7) dimensiones claves que a su vez agrupan un conjunto de dieciocho (18) políticas de gestión y desempeño Institucional, prácticas, elementos o instrumentos con un propósito común, generales a todo proceso de gestión, pero adaptables a cualquier entidad pública, y que, puestas en práctica de manera articulada e intercomunicada, permitirán que MIPG opere, dentro de estas políticas se encuentran las del Servicio al Ciudadano y la de Participación Ciudadana, las cuales son el objeto de la presente auditoría.

El Departamento Administrativo de la Función Pública ha definido cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: 1. Ciudadano que consulta información pública. 2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública. 3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública. 4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público. De lo anterior se desprende que es deber de las instituciones que adoptan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión generar las condiciones y capacidades institucionales que faciliten el diálogo efectivo con los grupos de valor; de igual forma, es necesario afianzar la promoción de capacidades, habilidades, valores principios, derechos y deberes ciudadanos, para que todos los actores cuenten





con los requerimientos que garanticen la generación permanente de valor público. Por lo anterior, los lineamientos de las políticas que intervienen en la relación del Estado con los ciudadanos se articulan de manera sistémica en el enfoque de Estado abierto en relación con todas las dimensiones de MIPG.

La implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Hechas las precisiones anteriores y no obstante el gran compromiso del equipo de gestión social se requiere seguir trabajando con el objetivo de darle cabal cumplimiento y materialización en Transcaribe a las políticas de Servicio al Ciudadano y la de Participación Ciudadana, por lo que corresponde la Oficina Asesora de Control Interno precisar que se debe elaborar un plan de mejoramiento que contenga las acciones claras y concretas que permitan culminar y materializar las políticas objeto de la presente auditoría.

Se otorga un plazo de Cinco (5) días hábiles para la elaboración de dicho de Plan de Mejoramiento.

Atentamente,


JUAN CARLOS PIANETA AREVALO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.

