

MEMORANDO



OCI - 202201010056263

Bogotá, 25-07-2022

**PARA:** Jhon Mauricio Marín Barbosa  
Dirección General

**DE:** Control Interno

**ASUNTO:** Informe de auditoría al GIT Atención al Ciudadano vigencia 2022.

De acuerdo con el plan anual de auditorías basado en riesgos 2022. Ley 87 de 1993, Artículo 12, literal c,d,e, página:6 y la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas - Versión 4 - Julio de 2020, página:52, atentamente envió informe de auditoría al GIT Atención al Ciudadano vigencia 2022, en concordancia con la información reportada por el proceso por medio de la lista de verificación enviada por correo electrónico el día 10 de junio de 2022.



**Ciro Jorge Edgar Sánchez Castro**  
Profesional Especializado grado 16  
Control Interno

Anexo:

Copia: Atención al Ciudadano / Arlina Tovia Cárdenas - Comité Institucional de coordinación control interno  
Proyectó: Denysse Johana Ortiz Duarte – Técnico de apoyo  
Revisó: Ciro Jorge Edgar Sánchez

**Informe No. 01**

**PROCESO AUDITADO: PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**FECHA: FECHA: 15/06/2022**

**RESPONSABLE DEL PROCESO Y FUNCIONARIOS AUDITADOS:**

RUBEN ALONSO MENDEZ PINEDA – SECRETARIA GENERAL (E)  
ARLINA TOVÍO CARDENAS – Contratista GIT Atención al Ciudadano  
DAYANA PAREZ BUELVAS – Contratista GIT Atención al Ciudadano

**Objetivo de la auditoria**

- 1) Verificar Cuantos hallazgos tiene el proceso en el plan de mejoramiento CGR – avance
- 2) Verificar Cuantos hallazgos tiene el proceso en el plan de mejoramiento Institucional – avance
- 3) Identificar la persona que se está desempeñando actualmente en el cargo
- 4) Evaluar si el proceso coloca en práctica mecanismos de comunicación que mantengan informados a los usuarios del FPS sobre temas de organización, servicios que presta, horarios de trabajo, mecanismos de participación ciudadana, dependencia, cargo o nombre a quien deba dirigirse en caso de queja o reclamo
- 5) Evaluar si el proceso identifica, detecta y realiza acciones para la mitigación de los riesgos de gestión
- 6) Evaluar si el proceso realiza seguimiento al área competente para la respuesta de las PQRSDF de forma fácil y oportuna a los usuarios
- 7) Identificar cuantas personas o servidores públicos son asignadas a la atención al ciudadano en los diferentes canales del FPS – FNC
- 8) Identificar cuantos usuarios son atendidos por medio de los canales durante el periodo evaluado
- 9) Evaluar si el proceso realiza un análisis sobre si los servidores asignados a cada uno de los canales de atención son suficiente para atender la demanda
- 10) Verificar si el proceso cuenta con indicadores de medición y seguimiento a la atención al ciudadano
- 11) Identificar que canales de atención al ciudadano tiene el FPS - FNC en operación
- 12) Verificar si el proceso cuenta con mecanismos de control para garantizar que la información entregada a los usuarios es la misma por los diferentes canales
- 13) Evaluar si el proceso capacita al personal en atención preferencial, incluyente y diferencial
- 14) Verificar si los funcionarios del proceso han realizado capacitaciones o cursos sobre atención al ciudadano
- 15) Evaluar de acuerdo con el informe de PQRSDF, si las recomendaciones fueron gestionadas
- 16) Evaluar cuántos documentos en Orfeo se encuentran radicados en la bandeja de entrada correspondiente a cada funcionario de la dependencia a la fecha
- 17) Identificar cuáles son los controles establecidos por el proceso para determinar si hay riesgos en los tiempos de respuesta o demoras de los radicados en Orfeo
- 18) Identificar si por motivo de la pandemia que acciones realizo el proceso para el manejo de COVID19
- 19) Identificar cual es la herramienta por la cual se administra el sistema de gestión documental de la Entidad, normas o procedimientos establecidos para la Entidad
- 20) Identificar la relación de trabajos pendientes y dificultades del proceso para el año 2022 y gestiones que se hayan realizado para subsanarlas
- 21) Identificar indicadores de gestión. Se revisa la información correspondiente a la página de Intranet. Con fecha 06 de junio de 2022

## Alcance de la auditoria

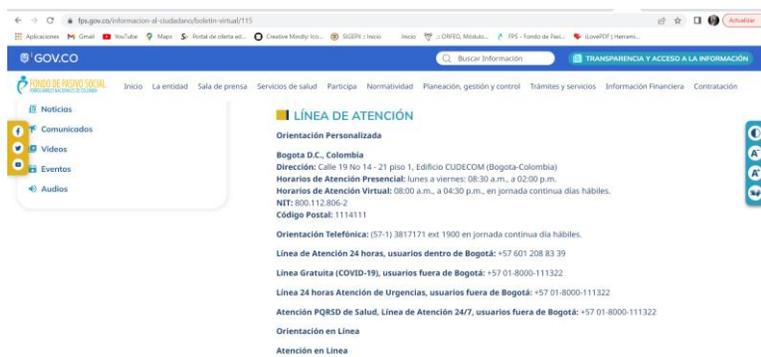
El proceso de Atención al Ciudadano comprende verificación de la documentación física y virtual para los años 2021- 2022, inicia con la verificación de los hallazgos que tiene el proceso en el plan de mejoramiento CGR y el plan de mejoramiento Institucional culminando con la identificación de los indicadores de gestión. Se revisa la información correspondiente a la página de Intranet. Con fecha 06 de junio de 2022

## Equipo auditor

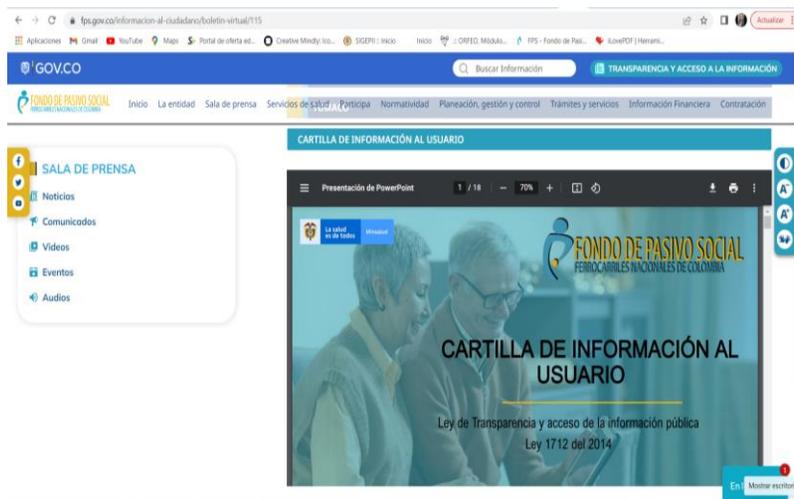
CIRO JORGE SANCHEZ CASTRO – PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 16  
DENYSSE JOHANA ORTIZ DUARTE – TECNICO DE APOYO – CONTRATISTA - CONTROL INTERNO

## Fortalezas de la auditoria

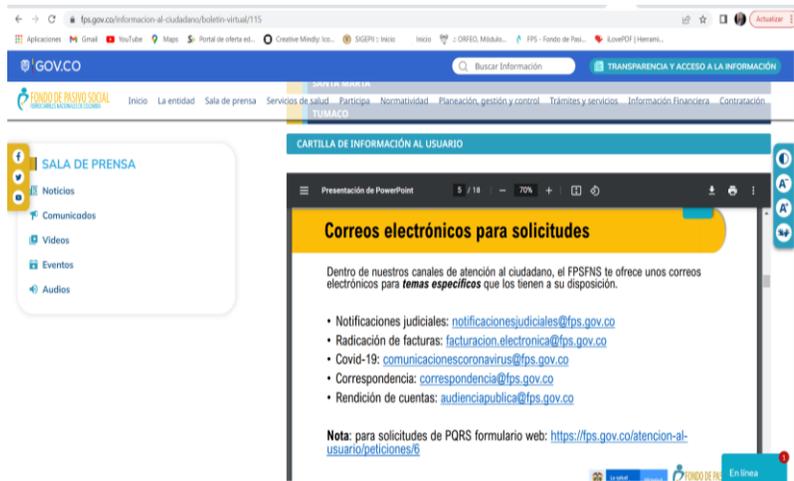
- Hallazgo 82021– Multas y Sanciones SNS. Se observa que el tiempo transcurrido para subsanar el hallazgo es de 10 meses, fueron propuestas 2 (dos) acciones de mejora con dos (2) actividades que se encuentran en un 98% Se requiere dar cumplimiento a la circular No. DG – 202201000001294 del 09-05-2022 con el fin de agilizar el trámite del cierre del hallazgo.
- Una vez verificado el enlace: <https://intranet.fps.gov.co/aymsite/showfiledocument/1/2b418fd6de8edf0e2d19ef4ff852a29b> - Pagina 87 a 91 se evidencia que en el manual de funciones del FPS existe la legalización y funciones del responsable que se encuentra actualmente desempeñando el cargo del proceso PROFESIONAL ESPECIALIZADO – Código 2028 – Grado 15 - SECRETARIA GENERAL- GRUPO INTERNO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.
- Una vez verificadas las evidencias se observa que el proceso dispone de mecanismos de comunicación que mantienen informados a los usuarios del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia- FPS- FNC, dando cumplimiento con el Manual de funciones resolución 0088 de 01 de febrero 2021 funciones pagina 89.
  - Línea de atención: Pagina web de la entidad <https://www.fps.gov.co/informacion-al-ciudadano/boletin-virtual/115>

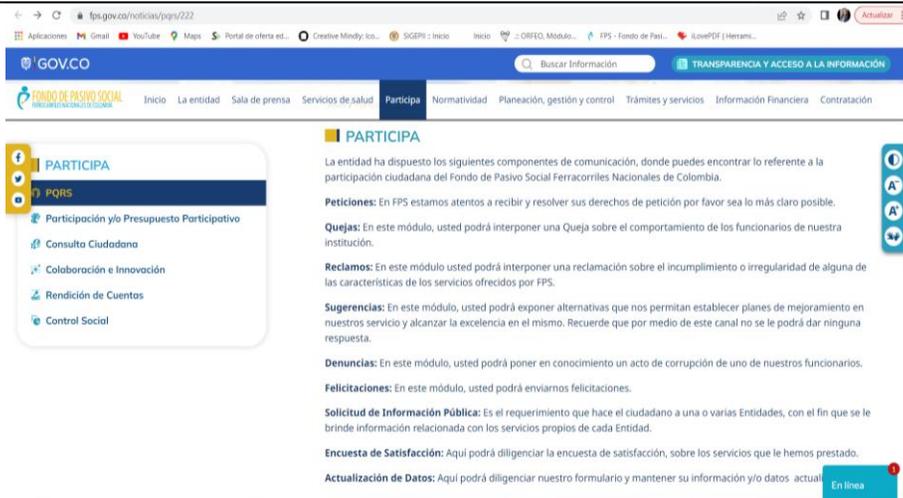


- Cartilla de información al usuario: línea de atención- correos electrónicos – red de prestadores de servicios – tramites, entre otros. Página web del FPS <https://www.fps.gov.co/informacion-al-ciudadano/boletin-virtual/115>

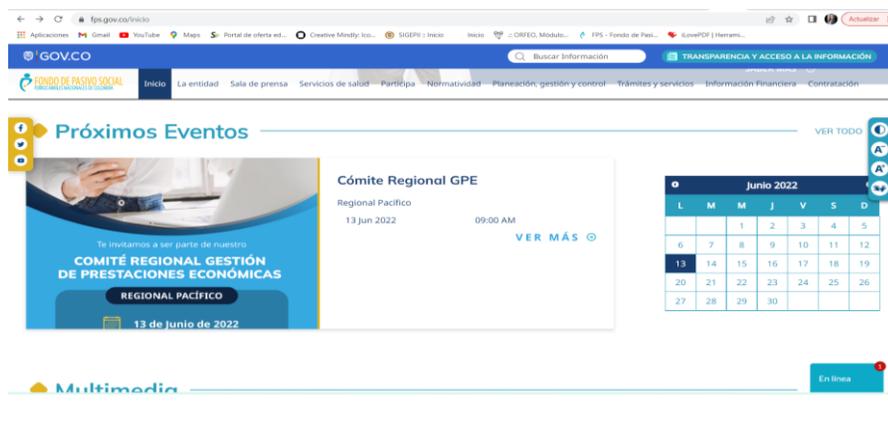
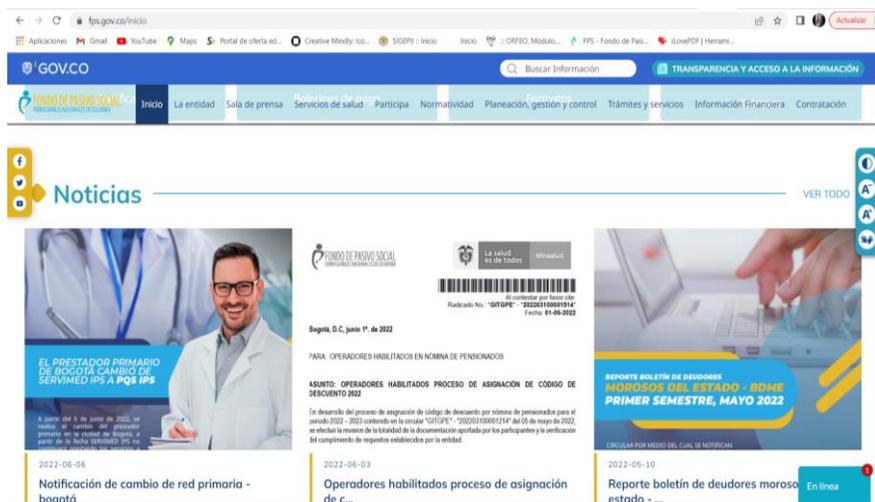


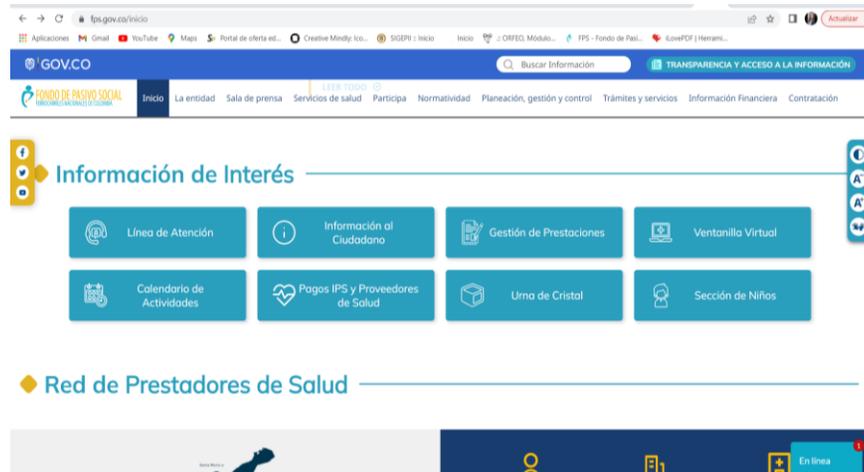
- Información de los responsables de PQRSDF – Cartilla de información al usuario página 5
- PQRSDF –componentes de participación - <https://fps.gov.co/noticias/pqrs/222>





- Se realizó seguimiento a la página web del FPS - <https://www.fps.gov.co/inicio> se evidencia que se realizan diferentes publicaciones manteniendo informados a los usuarios. Noticias, eventos e información de interés.





- Se verifico la evidencia reportada Fila 17 – Seguimiento – PQRSD, el cual se observa que el proceso realiza seguimiento periódico a través de correos electrónicos, base de datos donde se evidencia: fecha de entrada, fecha límite de respuesta, las PQRSD vencidas y por vencer, consolidados PQRSD al área competente con el fin de cumplir los términos de respuesta de forma fácil y oportuna a los usuarios.

10/6/22, 16:17 Correo de FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA - Seguimiento PQRSD SUPERSALUD AÑO 2022 Abiertas (corte de 08 de Marzo 2021)

**Quejas y Reclamos <quejasyreclamos@fps.gov.co>**

**Seguimiento PQRSD SUPERSALUD AÑO 2022 Abiertas (corte de 08 de Marzo 2021)**

1 mensaje

9 de marzo de 2022, 14:00

Para: Miry Alejandra Tuiran carrascal <miry.tuiran@fps.gov.co>  
Cc: Arlina Tovia Cardenas <arlina.tovia@fps.gov.co>, Luz Helena Gutierrez Suarez <luz.gutierrez@fps.gov.co>, Dayana Perez Buelvas <dayana.perez@fps.gov.co>

Cordial Saludo,

De acuerdo con el seguimiento semanal, me permito enviar la siguiente información y la base detallada de las quejas abiertas de supersalud del año 2022, a corte del 08 de marzo 2022.

Se cuentan con **30 quejas de supersalud Abiertas**, de las cuales **6 son riesgo de Vida** y **24 Regulares**, ver el detalle adjunto.  
Así mismo se evidencian 7 quejas abiertas del mes de Febrero, 23 quejas abiertas del mes de Marzo, de las cuales 10 están vencidas, 20 están por vencer, ver el detalle adjunto

PQR SUPERSALUD CLASIFICADA POR PUNTO DE ATENCIÓN	ABIERTA		TOTAL GENERAL
	FEBRERO	MARZO	
ANTIOQUIA		2	2
BARRANQUILLA	1	5	6
BUENAVENTURA	2	1	3
CALI	1	4	5
CARTAGENA		1	1
CENTRAL		3	3
SANTA MARTA		4	4
SANTANDER	3	3	6
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>30</b>

Gracias por la atención prestada,

Cordialmente,

**FONDO DE PASIVO SOCIAL**  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

QUEJAS Y RECLAMOS  
GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO  
quejasyreclamos@fps.gov.co  
www.fps.gov.co

La salud es de todos Minsalud

Página 2 de 7

https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=022a7fa4&viewpt&search=25366193028697

10/6/22, 16:16 Correo de FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA - Seguimiento PQRSD SUPERSALUD AÑO 2022 abiertas a corte de 13 de Abril 2022

**FONDO DE PASIVO SOCIAL**  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Quejas y Reclamos <quejasyreclamos@fps.gov.co>

**Seguimiento PQRSD SUPERSALUD AÑO 2022 abiertas a corte de 13 de Abril 2022**  
1 mensaje

13 de abril de 2022, 17:00

**Quejas y Reclamos** <quejasyreclamos@fps.gov.co>  
Para: Miry Alejandra Tuiran carrascal <miry.tuiran@fps.gov.co>  
Cc: Arlina Tovio Cardenas <arlina.tovio@fps.gov.co>, Luz Helena Gutierrez Suarez <luz.gutierrez@fps.gov.co>, Dayana Perez Buelvas <dayana.perez@fps.gov.co>, Leandra Maria Castañeda Castañeda <leandra.castaneda@fps.gov.co>

Cordial Saludo,  
De acuerdo con el seguimiento semanal, me permito enviar la siguiente información y la base detallada de las quejas abiertas de supersalud del año 2022, a corte del 13 de abril 2022.

Se cuentan con 24 **quejas de supersalud Abiertas**, de las cuales 11 son **riesgo de Vida** y 13 **Regulares**, ver el detalle adjunto. Así mismo se evidencian 15 quejas están vencidas, 9 están por vencer, ver el detalle adjunto, adicional.

PQR SUPERSALUD POR PUNTO DE ATENCIÓN	ABIERTAS			Total general
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ANTIOQUIA			2	2
BARRANQUILLA		1	4	5
BUENAVENTURA		1	4	5
CALI	1	2	3	6
CARTAGENA		1	1	2
CENTRAL			1	1
PACIFICO			1	1
SANTANDER		2		2
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>24</b>

Gracias por la atención prestada,

**FONDO DE PASIVO SOCIAL**  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

QUEJAS Y RECLAMOS  
GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO  
quejasyreclamos@fps.gov.co  
www.fps.gov.co

**BASE DE PQR ABIERTAS DE SUPERSALUD 2022 A CORTE DEL 13 DE MARZO 2022.xlsx**  
22K

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=222a877a64&view=pt&search=all&permthid=thread-a%3A729232973359092215591&siml=msg-a%3A729232973359092215591&siml=msg-a%3A729232973359092215591&siml=msg-a%3A729232973359092215591

Página 4 de 7

10/6/22, 16:15 Correo de FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA - Seguimiento PQRSD SUPERSALUD AÑO 2022 abiertas a corte de 04 Mayo 2022

**FONDO DE PASIVO SOCIAL**  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Quejas y Reclamos <quejasyreclamos@fps.gov.co>

**Seguimiento PQRSD SUPERSALUD AÑO 2022 abiertas a corte de 04 Mayo 2022**  
1 mensaje

4 de mayo de 2022, 21:53

**Quejas y Reclamos** <quejasyreclamos@fps.gov.co>  
Para: Miry Alejandra Tuiran carrascal <miry.tuiran@fps.gov.co>  
Cc: Arlina Tovio Cardenas <arlina.tovio@fps.gov.co>, Dayana Perez Buelvas <dayana.perez@fps.gov.co>, Luz Helena Gutierrez Suarez <luz.gutierrez@fps.gov.co>, Jilmielcampo@gmail.com, Leandra Maria Castañeda Castañeda <leandra.castaneda@fps.gov.co>

Cordial Saludo,  
De acuerdo con el seguimiento semanal, me permito enviar la siguiente información y la base detallada de las quejas abiertas de supersalud del año 2022, a corte de cierre al 04 de abril 2022.

Se cuentan con 33 **quejas de supersalud Abiertas**, de las cuales 17 son **riesgo de Vida** y 16 **Regulares**, ver el detalle adjunto. Así mismo se evidencian 17 quejas vencidas, 16 están por vencer, ver el detalle en el informe adjunto, adicional.

PQR SUPERSALUD CLASIFICADA POR PUNTO DE ATENCIÓN	ABIERTA			Total general
	MARZO	ABRIL	MAYO	
ANTIOQUIA		3	1	4
BARRANQUILLA		2	1	3
BUENAVENTURA		2	2	4
CALI		4	2	6
CARTAGENA		2	1	3
CENTRAL			5	5
FPS-FNC AFILIACIONES		2		2
SANTA MARTA		1	3	4
SANTANDER		1	1	2
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>33</b>

Gracias por la atención prestada  
Cordialmente,

**FONDO DE PASIVO SOCIAL**  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

QUEJAS Y RECLAMOS  
GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO  
quejasyreclamos@fps.gov.co  
www.fps.gov.co

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=222a877a64&view=pt&search=all&permthid=thread-a%3A7824056769411203185&siml=msg-a%3A7824056769411203185&siml=msg-a%3A7824056769411203185&siml=msg-a%3A7824056769411203185

5. Según evidencia:

https://drive.google.com/drive/folders/117teVIHgqvrHyHri1NsOfVHU9IY64mvm, se puede observar que el proceso GIT Atención al Ciudadano cuenta con dos (2) funcionarios de planta y trece (13) contratistas asignados para la atención al ciudadano en los diferentes canales habilitados por el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia- (FPS -FNC).

• Presencial – Correo electrónico (3 servidores públicos)

N°	CANAL DE COMUNICACIÓN	NOMBRE COMPLETO	GRADO O PERFIL	CONTRATISTA	FUNCIONARIO
1	presencial - correo electrónico	Jhony alveiro Hernandez Sanabria	6	x	
5	presencial - correo electrónico	Carlos David Gonzalez Amell	Auxiliar - Grado 13		x
13	presencial - correo electrónico	Gabriela Pérez Soto	9	x	

• Correo electrónico - (7 servidores públicos)

N°	CANAL DE COMUNICACIÓN	NOMBRE COMPLETO	GRADO O PERFIL	CONTRATISTA	FUNCIONARIO
2	correo- electronico	clara Rodriguez Pachón	Asistencial - Grado 22		x
4	Correo electrónico	Sergio José Ricardo Soto	20	X	
8	correo electrónico	luis Anibal Rincon Arguello	15	x	
9	correo electrónico	Gustavo Adolfo Ceballos Garcia	11	X	
10	Correo electrónico	Maricel Salazar Díaz	PROFESIONAL	X	
11	correo electronico	Yeraldine Ayazo Alarcon	11	X	
12	correo electronico	Anjie Arrieta Alvarez	12	x	

• Virtual chat – correo electrónico – teléfono (3 servidores públicos)

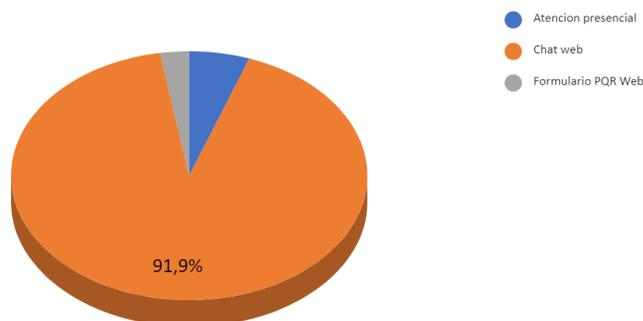
N°	CANAL DE COMUNICACIÓN	NOMBRE COMPLETO	GRADO O PERFIL	CONTRATISTA	FUNCIONARIO
3	Virtual-chat	Beatriz Helena Petro Herrera	4	x	
6	Virtual - Chat - Correo Electrónico - Teléfono	María Claudia Mora García	18	X	
7	Virtual - Chat - Correo Electrónico - Teléfono	Arleth Adriana Arteaga Arroyo	7	X	

• Formulario PQRSD - (2 servidores públicos)

N°	CANAL DE COMUNICACIÓN	NOMBRE COMPLETO	GRADO O PERFIL	CONTRATISTA	FUNCIONARIO
14	formulario pqrsd	Luz Alejandra Maestre Rumbo	12	x	
15	formulario pqrsd	Sandra de Jesús Cortés Salgado	18	x	

6. Se verifico evidencia Fila 19 – “Base de datos de usuarios atendidos por mes” y “Base de datos de usuarios atendidos por canal de enero a diciembre”, se observa que el proceso para el año 2021 atendió un total de 22.083 usuarios de la siguiente manera: 1.210 usuarios presencialmente, 20.290 usuarios vía Chat web y por formulario web PQRSD 583 usuarios

SOLICITUDES ATENDIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN DURANTE ENERO A DICIEMBRE 2021



SOLICITUDES ATENDIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN DURANTE ENERO A DICIEMBRE 2021													
CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Atención presencial			2			2		58	155	238	380	375	1.210
Chat web	1.431	2.283	2.765	1.834	1.550	1.602	1.831	2.009	1.525	1.299	1.324	837	20.290
Formulario PQR Web	60	106	120	66	46	18	25	30	28	43	22	19	583
<b>Total general</b>	<b>1.491</b>	<b>2.389</b>	<b>2.887</b>	<b>1.900</b>	<b>1.596</b>	<b>1.622</b>	<b>1.856</b>	<b>2.097</b>	<b>1.708</b>	<b>1.580</b>	<b>1.726</b>	<b>1.231</b>	<b>22.083</b>

7. De acuerdo con la evidencia “INFORME PERSONAS CON CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUFICIENCIA DE PERSONAL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDANO, punto 3. Estrategia para el desarrollo de la capacidad – (capacidad de personal en cada uno de los canales de atención)”, se observa que el proceso realiza un análisis sobre la capacidad del personal asignado en los diferentes canales de atención que ofrece el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia FPS – FNC, de la siguiente manera:

6oBgK280kswahTY8-DyKA1EI/edit

I de oferta ed... Creative Mindly: Ico... SIGEP II :: Inicio Inicio ... ORFEO, Módulo... FPS

DE DISCAPACIDAD Y SUFICIENCIA DE PERSONAL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDANO

Asistencia Ayuda Última modificación hace unos segundos

Narrow - 11 + B I U A

	Formulario Web	Chats Orientados	Correo Electrónico	Mensajería 472	Atención Presencial Temáticas Generales	Atención Presencial Temáticas de Salud
Duración del proceso (min)	15	15	10	10	15	40
Horas laborales	8,5	8,5	5,5	8 * solo 4 días por mes	5,5	5,5
Horario laboral	8:00 am-4:30 p.m (8h y media)	8:00 am- 4:30 p.m (8h y media)	8:30 a.m- 2:00 p.m (5h y media)	7 am – 3 pm (8 horas)	8:30 am – 2 pm (5h y media)	8:30 am – 2 pm (5h y media)

Tabla 1. Información General.

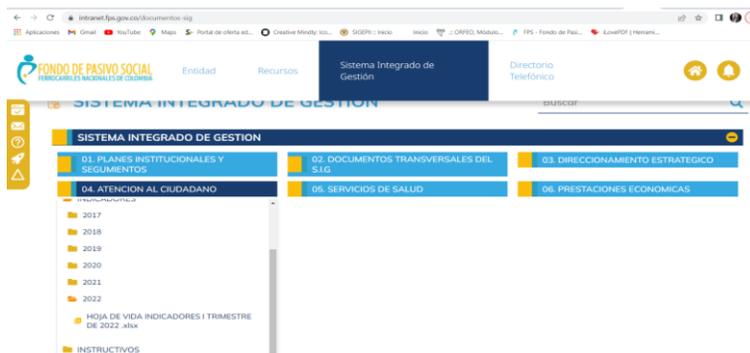
En la siguiente Tabla 2, se presentan la cantidad de solicitudes que puede cubrir una persona en el día esto con el fin de analizar cuánto personal debe atender en cada canal de acuerdo con las solicitudes que se reciben en promedio durante el mes.

	Formulario Web	Chats Orientados	Radicación y digitalización general	Mensajería 472	Digiturno Temáticas Generales	Digiturno Gestión Servicios de Salud
Duración del proceso (min)	15	15	10	10	15	40
Horas laborales día	8,5	8,5	8	8 * solo 4 días por mes	5,5	5,5
cantidad de solicitudes que puede resolver una persona en un día	34	34	48	48	22	9
cantidad de solicitudes que ingresan por canal en promedio en el mes	60	1432	2981	139	328	20
Cantidad de Persona que se requiere por canal de atención	1	2	3	1	1	1

Tabla 2. Cantidad de solicitudes y Cantidad de personal que se requiere por canal de atención

8. Según evidencia Fila 21:

<https://drive.google.com/drive/folders/15fdlh9LCRXX23b4KObzFqUfyDsYIbQ> - indicadores ATC – se puede observar que para el año 2022 el proceso cuenta con 3 indicadores uno (1) de efectividad y dos (2) de eficiencia: satisfacción del ciudadano, tiempo de espera de atención y tiempo de duración de atención se verifica en intranet link <https://intranet.fps.gov.co/documentos-sig> Ruta: Sistema Integrado de Gestión - atención al ciudadano - indicadores 2022 (hoja de vida indicadores I trimestre de 2022) donde se observa que cada uno se encuentra debidamente actualizado con su hoja de vida.



Algunas características de Excel no se pueden mostrar en Hojas de cálculo de Google, por lo que se perderán si haces cambios Ver detalles

HOJA DE VIDA INDICADORES I TRIMESTRE DE 2022 ATC **.xlsx** Compartir

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Última modificación de Gustavo Adolfo Ceballos Garcia el 18 de mayo

DATOS DEL INDICADOR			
INDICADOR ESTRATÉGICO		INDICADOR POR PROCESO	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Atención al Ciudadano	<b>Tipo de Proceso:</b>	Misional
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Brindar de forma oportuna y veraz al información solicitada por los usuarios, de tal manera que permita orientarlos para la realización de trámites y/o uso de los servicios que presta la entidad, como también controlar la ad la quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios y promover los mecanismos de participación ciudadana.		
<b>Objetivo Estratégico*</b>	Realizar revisión a todas (100%) las encuestas de satisfacción sobre la atención prestada a través de los servicios proporcionados a los usuarios por el personal del gij de atención al ciudadano mediante la tabulación y e información recaudada, para medir el grado de satisfacción de los usuarios y hacer seguimiento a las que tengan baja calificación para aplicar medidas correctivas durante cada trimestre.		
<b>Nombre del Indicador:</b>	satisfacción del ciudadano		
<b>Estrategia*</b>	Diseñar e implementar encuestas de satisfacción por parte de los usuarios de nuestros servicios		
<b>Tipo de Indicador:</b>	Efectividad		

SATISFACCION DEL CIUDADANO | TIEMPO DE ESPERA DE ATENCION | TIEMPO PROM DE DURACION ATENCION

9. De acuerdo con el enlace <https://www.fps.gov.co/informacion-al-ciudadano/boletin-virtual/115> el Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia FPS- FNC cuenta con los siguientes canales de atención: Chat web, correo electrónico, atención presencial, atención telefónica, formulario PQRSDf en operación, esta información también se puede observar en la cartilla de información al ciudadano.

Presentación de PowerPoint 3 / 18 71%

## Línea de Atención al ciudadano

Dentro de nuestra página web encontraras la información para poderte presta la atención a tus solicitudes ingresando al link  
<https://fps.gov.co/informacion-al-ciudadano/nuestras-oficinas/115>

**Dirección:** Calle 19 No 14 - 21 piso 1, Edificio CUDECOM (Bogotá-Colombia)

**Horarios de Atención Virtual:** Lunes-Viernes 8:00 a.m. – 4:30 p.m. Jornada Continua Bogota D.C.

**Horarios de Atención Presencial:** Martes 9:00 a.m. – 1:00 p.m. Jornada Continua Bogota D.C.

**Línea Gratuita (COVID-19):** +57 01-8000-111322

**Línea 24 horas Atención de Urgencias:** +57 01-8000-111322

**Seguimiento PQRS de Salud, Línea de Atención 24/7:** +57 01-8000-111322

**CHAT EN LÍNEA:** <https://fps.gov.co/inicio> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. – 4:30 p.m. Jornada Continua

En línea

Presentación de PowerPoint 4 / 18 71%

## Línea de Atención al ciudadano

Oficinas de Atención fuera de Bogota, atención virtual de Lunes – Viernes de 8:00 a.m. – 4:30 p.m. Jornada Continua.

CARRISERENA	BARRANQUILLA	SANTA MARTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección: Av. Pedro Restrepo, Calle 33 No. 36-38 - Carrera 100 y 2da. Esplanada, Local 14</li> <li>Correo: <a href="mailto:atencion@fps.gov.co">atencion@fps.gov.co</a></li> <li>Web: <a href="https://fps.gov.co">https://fps.gov.co</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección: Carretera 43 No. 118-122 - Local 102</li> <li>Correo: <a href="mailto:atencion@fps.gov.co">atencion@fps.gov.co</a></li> <li>Web: <a href="https://fps.gov.co">https://fps.gov.co</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección: Carrera 4 No. 26-40 - Calle 19 No. 14 - 21 - Edificio Proceso Práctico, Oficina 502</li> <li>Correo: <a href="mailto:atencion@fps.gov.co">atencion@fps.gov.co</a></li> <li>Web: <a href="https://fps.gov.co">https://fps.gov.co</a></li> </ul>
CAJICÁ	BUENAVISTA	TUMACO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección: Calle 29 Norte N° 4 No. 28</li> <li>Correo: <a href="mailto:atencion@fps.gov.co">atencion@fps.gov.co</a></li> <li>Web: <a href="https://fps.gov.co">https://fps.gov.co</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección: Carrera 39 No. 85 - 87, Edificio Antiguo - Normal, Oficina 3</li> <li>Correo: <a href="mailto:atencion@fps.gov.co">atencion@fps.gov.co</a></li> <li>Web: <a href="https://fps.gov.co">https://fps.gov.co</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección: Calle Misqueño, Zona Comercial Fleming - Normal, Local No. 19</li> <li>Correo: <a href="mailto:atencion@fps.gov.co">atencion@fps.gov.co</a></li> <li>Web: <a href="https://fps.gov.co">https://fps.gov.co</a></li> </ul>
BOGOTÁ D.C.	MEDALLÍN	BUCARAMANGA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calle 19 No. 14 - 21 - Edificio CUDECOM</li> <li>Correo: <a href="mailto:atencion@fps.gov.co">atencion@fps.gov.co</a></li> <li>Web: <a href="https://fps.gov.co">https://fps.gov.co</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carrera 95 No. 100A - 20 - Oficina P12, Edificio Torre Nuevo Centro Alajuparra</li> <li>Correo: <a href="mailto:atencion@fps.gov.co">atencion@fps.gov.co</a></li> <li>Web: <a href="https://fps.gov.co">https://fps.gov.co</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección: Calle 23 No. 23 - 45, Barrio Abasco</li> <li>Correo: <a href="mailto:atencion@fps.gov.co">atencion@fps.gov.co</a></li> <li>Web: <a href="https://fps.gov.co">https://fps.gov.co</a></li> </ul>

En línea

Presentación de PowerPoint 5 / 18 71%

## Correos electrónicos para solicitudes

Dentro de nuestros canales de atención al ciudadano, el FPSFS te ofrece unos correos electrónicos para **temas específicos** que los tienen a su disposición.

- Notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@fps.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@fps.gov.co)
- Radicación de facturas: [facturacion.electronica@fps.gov.co](mailto:facturacion.electronica@fps.gov.co)
- Covid-19: [comunicacionescoronavirus@fps.gov.co](mailto:comunicacionescoronavirus@fps.gov.co)
- Correspondencia: [correspondencia@fps.gov.co](mailto:correspondencia@fps.gov.co)
- Rendición de cuentas: [audienciapublica@fps.gov.co](mailto:audienciapublica@fps.gov.co)

**Nota:** para solicitudes de PQRS formulario web: <https://fps.gov.co/atencion-al-usuario/peticiones/6>

En línea

10. Una vez verificada la evidencia en el enlace:  
<https://drive.google.com/drive/folders/1mPbB2ly8UM6KEjdAIO9bVXiNaXhNbTB> “Guía de orientación al ciudadano” se observa que el proceso cuenta con protocolos de atención al ciudadano, así mismo se evidencia en el plan manejo de riesgos de FPS publicado en la intranet en el link: [https://intranet.fps.gov.co/documentos-sig/Ruta / Sistema Integrado de Gestión- Planes institucionales y seguimientos – Planes – Plan manejo de riesgos](https://intranet.fps.gov.co/documentos-sig/Ruta/Sistema%20Integrado%20de%20Gesti%C3%B3n-Planes%20institucionales%20y%20seguimientos-Planes-Plan%20manejo%20de%20riesgos), que el proceso cuenta con los controles “Capacitación o socialización en atención al usuario” y “Trimestralmente se genera un informe que muestra la satisfacción al ciudadano frente a la orientación brindada a través de los canales de comunicación habilitados” lo que permite mantener los mismos criterios de atención a través de los diferentes canales de comunicación.
11. Una vez verificada la evidencia en la carpeta drive:  
<https://drive.google.com/drive/folders/1MrREFtQZmfa6bkBYPmtSWF3SQ6XTNM8v>, el proceso realiza capacitaciones con relación a: lengua de señas colombiana, servicio al cliente, protocolos de atención al cliente y lenguaje claro y protocolos de atención a personas en condición de discapacidad para un trato digno e incluyente soportadas con listas de asistencia, dando cumplimiento con la normatividad vigente resolución número 0034 del 31 de enero 2022 plan institucional de capacitaciones FPS - FNC vigencia 2022, numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario, consagra como derecho de todo servidor público “Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones”, Decreto 1083 de 2015 “Los planes de capacitación de las entidades públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales”.
12. De acuerdo con correo de fecha 10 de junio 2022 asunto: “APERTURA DE AUDITORIA GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022” mediante la información reportada en la lista de verificación Atención al Ciudadano 2022 el proceso realizó las siguientes actividades para el manejo de COVID- 19 en concordancia con la normatividad existente vigencia 2021 – 2022: Se limitó el horario de atención, se aumentó el personal asignado a los canales de comunicación virtual, se establecieron medidas de seguridad, toma de temperatura, lavado de manos en el punto de atención, panales en los módulos de atención para reducir la posibilidad de contagios por el virus, se disminuyó la recepción y respuesta a solicitudes presenciales y se facilitó la comunicación virtual y telefónica. Acciones realizadas en la sede Bogotá, edificio CUDECOM.

## Observaciones de la auditoría

1. Hallazgo CI01– Descripción del hallazgo: “Se evidencia el incumplimiento de las actividades programadas para atención al usuario en el Plan de acción de Gobierno en Línea según informe de seguimiento emitido por la oficina de Planeación y Sistemas. La oficina de control Interno por medio de memorando OCI -202101010106163 de fecha 11 de noviembre 2021 para transversalidad y fue socializado y sometido a votación en el comité institucional coordinación Control Interno (CICI 022021) aprobado en el acta No 02 2021”. Se solicita continuar con el diligenciamiento del FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS COD: PEMYMOPSFO15 para darle cierre final al hallazgo con el fin de que la segunda línea de defensa “OPS” proceda al retiro del mismo en el Plan de mejoramiento institucional.
2. Hallazgo CA00817– Descripción del hallazgo: “No existe análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan establecer

información real, veraz y confiable de la entidad a este respecto”: se recomienda dar celeridad con la observación de OPS “El reporte es coherente con la unidad de medida formulada, por favor remitir el FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS COD: PEMYMOPSF015” de este hallazgo para darle trámite y cierre. y cierre

- Hallazgo CI012021 actividad 1 – la actividad # 1 se encuentra en un 97% de avance de ejecución, recomienda celeridad en el trámite del hallazgo para darle cumplimiento del 100%.

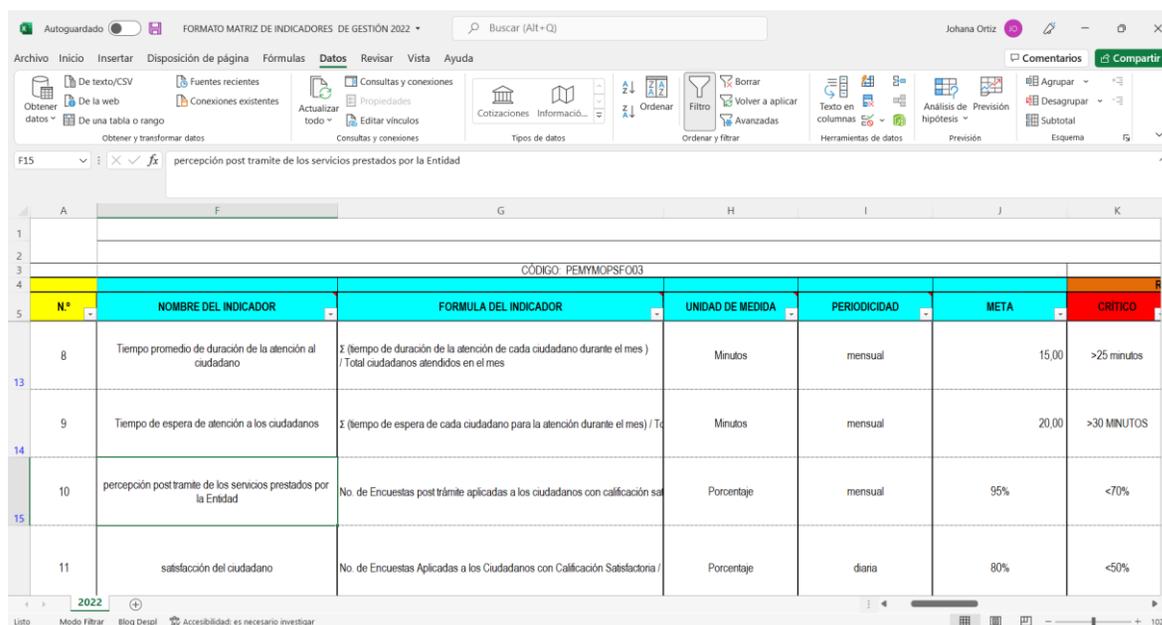
Actividad 2- Se encuentra en un 19% avance y en el I trimestre no se observó ninguna gestión para la eliminación del procedimiento mecanismos de participación ciudadana. se recomienda dar celeridad a esta actividad en un menor tiempo posible de acuerdo con la fecha de inicio 01-01-2022 y fecha de terminación 31-12-2022.

- Hallazgo CI022021 - una vez revisado el reporte del plan de mejoramiento institucional del I trimestre 2022 se observa que no hay coherencia entre el reporte presentado por el responsable del hallazgo “El pasado 22 de febrero de 2022, se sostuvo mesa de trabajo con asesor de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, en la cual se realizaron ajustes a los riesgos del proceso, a partir de la matriz DOFA de este mismo, en dicha mesa de trabajo no se consideró necesario añadir riesgos diferentes a los que ya se encuentran debidamente documentados en el Mapa de riesgos” y la acción de mejora “Realizar mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y revisar los procedimientos de Atención al Ciudadano susceptibles de actualización, ajustarlos y lograr su aprobación ante Comité de Gestión y Desempeño Institucional.” “Realizar mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y revisar la viabilidad de incluir en el mapa de riesgos del proceso los riesgos descritos en los procedimientos a cargo del proceso Atención al Ciudadano.” por lo anterior se recomienda dar cumplimiento a la acción de mejora mencionada con el fin de que las evidencias y los reportes subsanen la causa del hallazgo “Falta de actualización de los puntos de control de los procedimientos y los riesgos de estos no se encuentran incluidos en el mapa de riesgos de la Entidad” por tal razón el 97% de avance ejecución se aparta de la realidad.
- En medio de la auditoria se realizó una prueba del servicio prestado por medio del canal de atención chat de la página web del FPS, en el cual se observó lo siguiente: se inicia una conversación solicitando información de la IPS contratada actualmente por el FPS, El servidor responde a la pregunta, pero al realizar la siguiente pregunta: ¿Que IPS tienen contratadas en las regionales?, el servidor pregunta en varias ocasiones Nombre, cedula y correo dando esto a entender que la información a la pregunta realizada (pregunta de información general) no puede ser respondida. Una vez suministrada la información por parte del usuario (nombre, cedula) indican que no se encuentra afiliado lo anterior se evidencia una omisión de información por parte del servidor a la pregunta ¿Que IPS tienen contratadas en las regionales? La conversación se inicia el día 7 de junio de 2022 a las 3:48 pm y a las 4:29 pm aún no había sido finalizada por el usuario y a las 4:36 pm ya no aparece en la página de inicio, cerrándose automáticamente la comunicación por parte del servidor. Sin obtener respuesta indicada de la Entidad Como se puede observar en los pantallazos.



Por lo anterior se evidencia un posible incumplimiento con la guía protocolo para la atención al ciudadano aprobado por medio de la resolución 680 de 19-05-2020 pagina 21-22 Lineamientos Generales para la Atención al Ciudadano por medio virtual. “Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa”.

- Una vez verificada la “matriz agregada de indicadores vigencia 2022” publicada en intranet en el enlace <https://intranet.fps.gov.co/documentos-sig ruta/ sistema integrado de gestión – planes institucionales y seguimiento – administración de indicadores – 2022 – formato matriz de indicadores de gestión 2022>. Se observa que el proceso no cuenta con la actualización de la hoja de vida del siguiente indicador “percepción post tramite de los servicios prestados por la Entidad”, por lo anterior se evidencia un posible incumplimiento con el procedimiento ESDESOPSF018 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN actividad 15 “Solicita mediante correo electrónico la publicación al Profesional Asignado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas para publicación del Formato hoja de vida del indicador - PEMYMOPSF002 en la página de intranet de la entidad en la ficha de caracterización correspondiente al proceso y Formato Matriz de Indicadores de Gestión - PEMYMOPSF003 en la página de intranet y la página web de la entidad. PASA AL PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS (PAGINA WEB INTRANET) - APGTSOPSP01 “



CÓDIGO: PEMYMOPSF003						
N.º	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	META	CRÍTICO
8	Tiempo promedio de duración de la atención al ciudadano	$\Sigma$ (tiempo de duración de la atención de cada ciudadano durante el mes) / Total ciudadanos atendidos en el mes	Minutos	mensual	15,00	>25 minutos
9	Tiempo de espera de atención a los ciudadanos	$\Sigma$ (tiempo de espera de cada ciudadano para la atención durante el mes) / Total	Minutos	mensual	20,00	>30 MINUTOS
10	percepción post tramite de los servicios prestados por la Entidad	No. de Encuestas post trámite aplicadas a los ciudadanos con calificación satisfactoria	Porcentaje	mensual	95%	<70%
11	satisfacción del ciudadano	No. de Encuestas Aplicadas a los Ciudadanos con Calificación Satisfactoria	Porcentaje	diaria	80%	<50%

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO HOJA DE VIDA DEL INDICADOR				
1	0.0	CÓDIGO: PE-NYMQPSFO02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	PAGINA 1 DE 1
<b>DATOS DEL INDICADOR</b>				
<b>INDICADOR ESTRATÉGICO</b> <input type="checkbox"/>		<b>INDICADOR POR PROCESO</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Proceso:</b>	Atención al Ciudadano	<b>Tipo de Proceso:</b>	Misional	
<b>Proceso:</b>	Gestionar de forma oportuna y veraz la información solicitada por los usuarios, orientándolos en la realización de los trámites y servicios que presta la entidad con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.			
<b>Indicador*</b>	N/A			
<b>Indicador:</b>	Tiempo promedio de duración de la atención al ciudadano			
<b>Unidad*</b>	N/A			
<b>Indicador:</b>	Eficiencia			
<b>Los indicadores estratégicos.</b>				
<b>DATOS DEL PROCESO</b>				
<b>se suministra información y</b>	Sedes de atención y herramientas tecnológicas de registro			
<b>se calcula:</b>	Contratista responsable del GIT Atención al Ciudadano			
<b>se analiza:</b>	Contratista responsable del GIT Atención al Ciudadano			
<b>se recolecta y analiza:</b>	Misionales, Atención al ciudadano, oficina asesora de planeación y sistemas y control interno			
<p>SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO    TIEMPO DE ESPERA DE ATENCIÓN    TIEMPO PROM DE DURACION ATENCIO</p>				

7. Una vez revisada la carpeta drive:

[https://drive.google.com/drive/folders/1DBQM5Kb\\_IY1mqqZ9wogEG\\_87wQiU2Fea](https://drive.google.com/drive/folders/1DBQM5Kb_IY1mqqZ9wogEG_87wQiU2Fea), no se evidencio la información relacionada a los usuarios atendidos por los diferentes canales de comunicación durante lo transcurrido a la fecha vigencia 2022.

8. Se verifico en el aplicativo sistema Orfeo - Estadísticas actuales de la dependencia 220 grupo interno de trabajo y atención al ciudadano, se evidencio el número de radicados de bandeja de entrada de cada uno de los funcionarios, se realizan las siguientes observaciones:

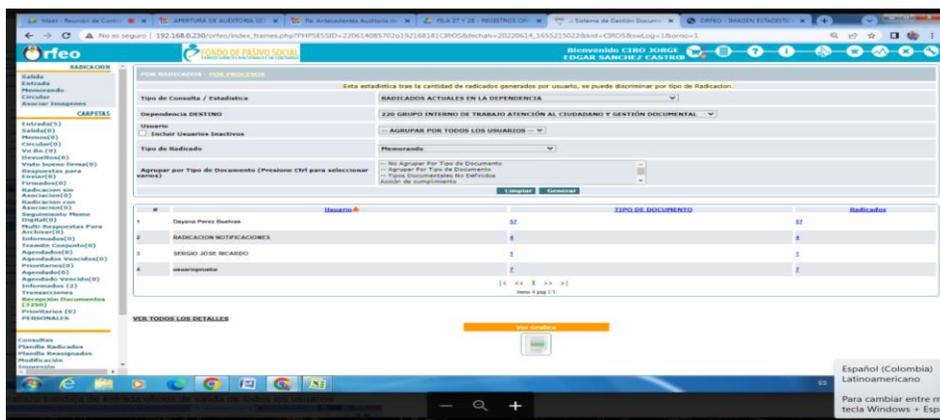
#	Usuario	TIPO DE DOCUMENTO	Radicados
1	CARLOS DAVID GONZALEZ AMEL		1
2	Dayana Perez Buehvas		66
3	GABRIELA PEREZ SOTO		1
4	Juan pablo benitez sandoval		21
5	RADICACION NOTIFICACIONES		8
6	SERGIO JOSE RICARDO		8
7	usuarioprueba		12

- Radicados de entrada de los funcionarios



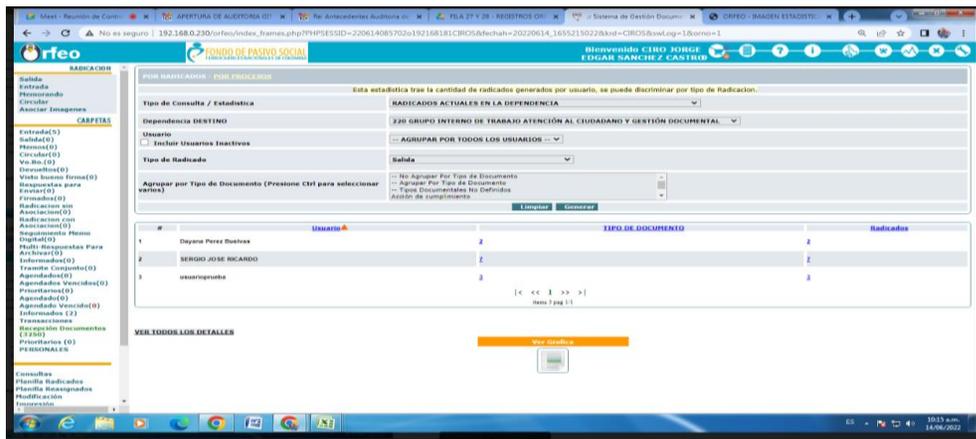
#	USUARIO	TIPO DE DOCUMENTO	Radicados
1	Atria Tovar Castaño		2
2	EDUARDO GONZALEZ CASTAÑO		1
3	Dayana Perez Bustos		2
4	GABRIELA PEREZ SOTO		1
5	Juan Pablo Sanchez Sandoval		21
6	RADICACION NOTIFICACIONES		1
7	usuaropuerta		2

- Radicados memorando de los funcionarios



#	USUARIO	TIPO DE DOCUMENTO	Radicados
1	Dayana Perez Bustos	SI	SI
2	RADICACION NOTIFICACIONES		1
3	SERGIO JOSE RICARDO		1
4	usuaropuerta		1

- Radicados de salida de los funcionarios



#	USUARIO	TIPO DE DOCUMENTO	Radicados
1	Dayana Perez Bustos		2
2	SERGIO JOSE RICARDO		1
3	usuaropuerta		1

- Se verifico la totalidad de radicados relacionados asignados a colaboradora (Dayana Pérez) y se observó que cuenta con 66 radicados actuales de la dependencia 220 grupo interno de trabajo y atención al ciudadano, de los cuales 15 radicados corresponden al año 2021. Seguido el funcionario del aplicativo Orfeo radicación notificaciones con 12 radicados teniendo el radicado más antiguo del 19 de enero de 2022.

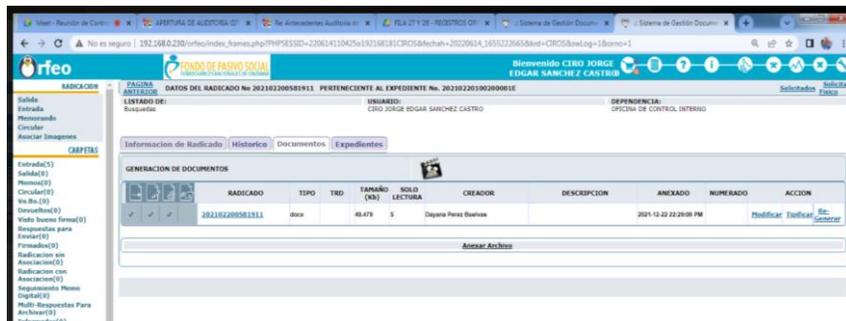
#	RADICADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	USUARIO ACTUAL	ASUNTO	REMITENTE	SECTOR	CAUSAL	DETALLE CAUSAL	USUARIO ANTERIOR
1	202102200758222	2021/12/22 09:53:12	Radicados	Dayana Perez Buevas	Registro P Q R Respuesta a su solicitud.	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD - SUPERSALUD				
2	202102200758252	2021/12/22 13:38:48	Radicados	Dayana Perez Buevas	REMITE OFICIO CONFIRMADO EL RECIBIDO DE DOCUMENTOS REMITIDOS CON EL RADICADO 20210220054301	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES				
3	202102200119453	2021/12/06 15:59:29	Radicados	Dayana Perez Buevas		ARLINA TOVIO CARDENAS				
4	202102240128413	2021/12/31 13:18:01	Radicados	Dayana Perez Buevas	ACTAS BUZON DE SUGERENCIAS MES DICIEMBRE 2021- CALI	Arlina Tovio Cardenas				
5	202102240128423	2021/12/31 13:18:03	Radicados	Dayana Perez Buevas	REPORTE ENCUESTAS CALI MES DICIEMBRE 2021	Arlina Tovio Cardenas				
6	202102250083103	2021/08/05 10:26:27	Radicados	Dayana Perez Buevas	BUZÓN DE SUGERENCIA DEL MES DE JULIO 2021 OFICINA SANTA MARTA	Arlina Tovio Cardenas GRUPO INTERNO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL				
7	202102250083113	2021/08/05 10:46:48	Radicados	Dayana Perez Buevas	ENCUESTAS DEL MES DE JULIO 2021 OFICINA SANTA MARTA	Arlina Tovio Cardenas GRUPO INTERNO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL				
8	202102250083123	2021/09/02 18:59:14	Radicados	Dayana Perez Buevas	BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL MES DE AGOSTO 2021	Arlina Tovio Cardenas				
9	202102250083133	2021/09/02 16:54:20	Radicados	Dayana Perez Buevas	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2021	Arlina Tovio Cardenas				
10	202102250083143	2021/09/02 09:34:12	Radicados	Dayana Perez Buevas	ACTAS BUZON DE SUGERENCIAS SEPTIEMBRE 2021	Arlina Tovio Cardenas				
11	202102250083153	2021/09/08 09:26:49	Radicados	Dayana Perez Buevas	ENCUESTAS SEPTIEMBRE OFICINA SANTA MARTA	ARLINA TOVIO CARDENAS				
12	202102250103403	2021/11/02 12:40:14	Radicados	Dayana Perez Buevas	BUZON DE SUGERENCIAS DEL MES DE OCTUBRE 2021 OFICINA SANTA MARTA	ARLINA TOVIO CARDENAS				
13	202102250103413	2021/11/02 13:20:31	Radicados	Dayana Perez Buevas	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 2021 OFICINA SANTA MARTA	ARLINA TOVIO CARDENAS				
14	202102250116923	2021/12/01 16:55:20	Radicados	Dayana Perez Buevas	BUZON DE SUGERENCIAS	Arlina Tovio Cardenas				
15	202102260118003	2021/12/03 10:11:32	Radicados	Dayana Perez Buevas	ACTAS BUZÓN DE SUGERENCIAS MES DE NOVIEMBRE DE 2021	ARLINA TOVIO CARDENAS				
16	202102260118013	2021/12/03 18:18:13	Radicados	Dayana Perez Buevas	NO ENVÍO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR PANDEMIA COVID-19	Arlina Tovio Cardenas				
17	202202000021803	2022/02/22 18:30:45	Radicados	Dayana Perez Buevas		Arlina Tovio Cardenas				
18	202202200006483	2022/01/28 16:58:47	Radicados	Dayana Perez Buevas	Consulta sobre canales de comunicación accesibles para personas con condición de discapacidad auditiva.	INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS				
19	202202200006503	2022/01/28 17:12:52	Radicados	Dayana Perez Buevas	Consulta sobre canales de comunicación accesibles para personas con condición de discapacidad auditiva.	INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS				
20	202202200006523	2022/01/24	Radicados	Dayana Perez	REPORTE OPAS IV TRIMESTRE DE 2021.	MARIA YANETHI FARJAN CASALLAS				

#	RADICADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	USUARIO ACTUAL	ASUNTO	REMITENTE	SECTOR	CAUSAL	DETALLE CAUSAL	USUARIO ANTERIOR
1	202202200004013	2022/01/19 17:39:53	Radicados	RADICACION NOTIFICACIONES	ENTREGA DE INFORME Y REPORTE GESTIÓN FORSD II SEMESTRE 2021.	CIRO JORGE EDGAR SANCHEZ CASTRO				
2	202202200039253	2022/05/10 15:25:52	Radicados	RADICACION NOTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN DERECHO DE PETICIÓN DEL SEÑOR ABELARDO CHACÓN TROCHEZ	SANDRA HELENA BURGOS BELTRAN				
3	202202200041073	2022/05/18 09:56:42	Radicados	RADICACION NOTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN ACCIÓN DE TUTELA Y FALLO DE TUTELA DE CARMEN ROSA BOLÍVAR MONTENEGRO	SANDRA HELENA BURGOS BELTRAN				
4	202202200042873	2022/05/25 08:51:49	Radicados	RADICACION NOTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN RADICACIÓN DE TRAMITE AUXILIO FUNERARIO - RAMIRO VIVAS	PAOLA GAITAN GUERRA				
5	202202200045692	2022/02/17 08:13:07	Solicitud	RADICACION NOTIFICACIONES	Cobro Coactivo No. 468 Radicado No.: "GITCC"- 202101320577971"	INCOLMA HERRAMIENTAS CONFIABLES				
6	202202200076462	2022/03/09 14:38:12	Radicados	RADICACION NOTIFICACIONES	SOLICITUD PAZ Y SALVO	COOPERATIVA EPSFERMA EN LIQUIDACION JUZGADO 01 PENAL CIRCUITO - VALLE DEL CAUCA				
7	202202200175762	2022/05/26 08:03:32	Concepto	RADICACION NOTIFICACIONES	Envío formato compulsa de copias	JUZGADO 01 PENAL CIRCUITO - VALLE DEL CAUCA				
8	202202200191422	2022/06/09 15:48:44	Radicados	RADICACION NOTIFICACIONES	Resolución N° RDP014019 01 JUNIO 2022 -NOT_ PD 1004808//2022100001685491 Causante: JESUS PEREZ PORTELA Documento: Cedula de ciudadanía No 2054611 Beneficiario: HERRERA QUINTERO FANNY ESTHER Documento: Cedula de ciudadanía No 33145278 Radicado N°: SOP202201010180A Resolución N° RDP014019 01 JUNIO 2022 -NOT_ PD 1004808	UNIDAD DE GESTION PERSONAL Y PARAFISCALES - UGPP				
9	202202200194712	2022/06/14 09:11:26	Radicados	RADICACION NOTIFICACIONES	Formulario Acreditación mesada pensional - Causante: Carlos Romero Hernandez	BERTHA LUCILA TABORDA DE ROMERO				





- Radicado - 202102200581911



- Revisión Controles: Se verifica que el proceso atención al ciudadano tiene controles formulados y actualizados que permiten mitigar los riesgos del proceso de acuerdo con el plan manejo de riesgo publicado en la intranet <https://intranet.fps.gov.co/documentos-sig> Ruta - Sistema Integrado de Gestión- Planes institucionales y seguimientos – Planes – Plan manejo de riesgos. Verificando el procedimiento ESDESOPSFO18 APLICACIÓN DE ENCUESTAS PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD de 19 de marzo de 2021 se observa que el método de control “Recordatorio por medio de correo electrónico en los meses de enero, abril, julio y octubre para la realización y aplicación de la Encuesta de Percepción Post-Trámite de los Servicios Prestados por la Entidad al Servidor Público encargado del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental.” Se solicito según correo electrónico asunto: “APERTURA DE AUDITORIA GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022” el 7 de junio de 2022, las evidencias del envío de los correos en el mes enero, abril, julio y octubre del 2021 y del mes de enero, abril del año 2022 la cual no fue presentada, generando un incumplimiento con el control establecido en el procedimiento ESDESOPSFO18 APLICACIÓN DE ENCUESTAS PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD del 19 de marzo de 2021. “Recordatorio por medio de correo electrónico en los meses de enero, abril, julio y octubre para la realización y aplicación de la Encuesta de Percepción Post-Trámite de los Servicios Prestados por la Entidad al Servidor Público encargado del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental.”
- Al efectuar una prueba selectiva a los documentos que se encuentran en la bandeja de entrada de los funcionarios a fecha 14 de junio 2022 hora: 9:00am se encontraron 15 radicados del año 2021, documentación que se encuentra sin tramitar y sin dar solución superior a seis meses, siendo el más antiguo el radicado 202103250083183 de 05/08/2021 con 11 meses sin efectuar su trámite, generando supuestos incumplimientos a los plazos y gestiones del FPS, se observa que el proceso no ha implementado y documentado controles que determinen el trámite oportuno de los radicados en el aplicativo Orfeo de cada funcionario y colaborador del proceso GIT Atención al Ciudadano.
- De acuerdo con correo electrónico de fecha 10 de junio 2022 asunto: “APERTURA DE AUDITORIA GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022” mediante la información reportada en la lista de verificación Atención al Ciudadano 2022, el proceso informo que no realizo la ejecución de la mesa de participación ciudadana programada según la programación de los comités regionales y locales de servicios de salud y prestaciones económicas para el mes de junio, debido a cancelación por parte de los usuarios. Actualmente el proceso trabaja para programar una nueva fecha y ejecutar la mesa de participación social.

## No conformidad real

## Recomendaciones

1. Para el hallazgo CI01 se solicita continuar con el diligenciamiento del formato (formato solicitud de acciones correctivas o preventivas cod: PEMYMOPSFO15 para darle cierre final y poder proceder a su retiro del plan de mejoramiento institucional por parte de la segunda línea de defensa "OPS".
2. Para el hallazgo CA00817 se recomienda dar celeridad con la observación de OPS "El reporte es coherente con la unidad de medida formulada, por favor remitir el FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS COD: PEMYMOPSFO15 para darle tramite y cierre por parte de la segunda línea de defensa "OPS".
3. Para el hallazgo CI012021 actividad 1 – se recomienda celeridad en el trámite del hallazgo para darle cumplimiento del 100%.

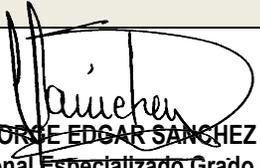
Actividad 2- se recomienda dar celeridad a esta actividad en un menor tiempo posible ya que se encuentra en un 19% avance y en el I trimestre no se observó ninguna gestión para la eliminación del procedimiento mecanismos de participación ciudadana

4. Para el hallazgo CI022021 se recomienda dar cumplimiento a la acción de mejora "Realizar mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y revisar los procedimientos de Atención al Ciudadano susceptibles de actualización, ajustarlos y lograr su aprobación ante Comité de Gestión y Desempeño Institucional." "Realizar mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y revisar la viabilidad de incluir en el mapa de riesgos del proceso los riesgos descritos en los procedimientos a cargo del proceso Atención al Ciudadano." con el fin de que las evidencias y los reportes subsanen la causa del hallazgo "Falta de actualización de los puntos de control de los procedimientos y los riesgos de estos no se encuentran incluidos en el mapa de riesgos de la Entidad".
5. Se recomienda brindar información de forma puntual, precisa y efectiva por el canal de atención al ciudadano Chat web de la entidad entre otros, para dar cumplimiento con la guía protocolo para la atención al ciudadano aprobado por medio de la resolución 680 de 19-05-2020 pagina 21-22 Lineamientos Generales para la Atención al Ciudadano por medio virtual. "Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa", y especificar los horarios de atención, previendo terminar de forma oportuna la solicitudes del día
6. Se solicita actualizar la hoja de vida del indicador - percepción post tramite de los servicios prestados por la Entidad con el fin de darle cumplimiento procedimiento EDESOPSFO18 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A TRAVÉS DE

INDICADORES DE GESTIÓN actividad 15 “Solicita mediante correo electrónico la publicación al Profesional Asignado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas para publicación del Formato hoja de vida del indicador - PEMYMOPSF002 en la página de intranet de la entidad en la ficha de caracterización correspondiente al proceso y Formato Matriz de Indicadores de Gestión - PEMYMOPSF003 en la página de intranet y la página web de la entidad. PASA AL PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS (PAGINA WEB INTRANET) - APGTSOPSPT01 “

7. Se recomienda implementar los siguientes indicadores por parte del proceso, “preferencia de los usuarios en sus solicitudes “y “uso frecuente de canales de atención” con el fin de efectuar una medición adecuada del proceso y diseñar estrategias de mejoramiento continuo en estas actividades.
8. Se recomienda depurar los radicados del aplicativo Orfeo que reposan en las bandejas de entradas de los colaboradores especialmente los radicados superiores a 6 meses incluso del año 2021, y que llegan hasta más de 10 meses (16 radicados superiores a 6 meses: 202102200758222 de 27/12/2021 – 202102200758752 de 27/12/2021 – 202103200119453 de 06/12/2021 – 202103250083183 de 05/08/2021 – 202103250089083 de 02/09/2021 entre otros), así mismo no enviar a la carpeta “usuario dependencia de salida ” los radicados, debiéndose utilizar la opción archivo de documentos con los siguientes requisitos: imagen digitalizada, firma del responsable, cuarto estado y expediente virtual.
9. Teniendo en cuenta que 34 radicados no tienen imagen digitalizada y cuarto estado entre otros los siguientes: 202102200517951 del 27-08-2021 – 202102200570131 del 01-12-2021 – 202102200581911 del 22-12-2021, se recomienda finalizar la gestión de su trámite.
10. Se recomienda reformular o dar cumplimiento a la periodicidad del control “Recordatorio por medio de correo electrónico en los meses de enero, abril, julio y octubre para la realización y aplicación de la Encuesta de Percepción Post-Trámite de los Servicios Prestados por la Entidad al Servidor Público encargado del GIT Atención al Ciudadano y Gestión Documental.” Del procedimiento ESDSOPSF018 APLICACIÓN DE ENCUESTAS PERCEPCIÓN POST-TRÁMITE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD se requiere que este control se documente en el plan manejo de riesgos de la entidad. Adicionalmente es pertinente revisar que los controles de los procedimientos se encuentren implementados.
11. Se recomienda que el proceso implemente controles para determinar el trámite oportuno de los radicados en el aplicativo Orfeo de cada funcionario y colaborador del proceso GIT Atención al Ciudadano.
12. Se recomienda reprogramar la ejecución de la mesa de participación ciudadana programada para el mes de junio de 2022. Según la programación de los comités regionales y locales de servicios de salud y prestaciones económicas.
13. En el documento “INFORME PERSONAS CON CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUFICIENCIA DE PERSONAL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDANO, punto 3. Estrategia para el desarrollo de la capacidad – (capacidad de personal en cada uno de los canales de atención)”, se recomienda que este informe contenga análisis conclusiones y recomendaciones, para de esta manera generar un proceso de mejora continua.
14. Para dar cumplimiento norma vigente resolución número 0034 del 31 de enero 2022 plan institucional de capacitaciones FPS - FNC vigencia 2022, numeral 3 del artículo 37 de la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario, consagra como derecho de todo servidor público “Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones”, Decreto 1083 de 2015 “Los planes de capacitación de las entidades públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales”. Se recomienda que el personal del

proceso de Atención al Ciudadano realice capacitaciones en atención preferencial, incluyente, diferencial y cursos sobre atención al ciudadano en entidades como el SENA: por ejemplo, el curso de servicio al cliente. SENA <http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=hrj2VBuh910> y la ESAP: <https://sirecec3.esap.edu.co/Cliente/CursosEsap?tipo=CA>. Para dar cumplimiento

PERFIL	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FIRMA
Auditor(es):	 CIRO JORGE EDGAR SANCHEZ Profesional Especializado Grado 16	
	DENYSSE JOHANA ORTIZ DUARTE Técnico de Apoyo – Control Interno	JohanaOrtiz
Jefe de la Oficina de Control Interno y/o quien haga sus veces.	CIRO JORGE EDGAR SANCHEZ Profesional Especializado Grado 16	