

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 20-57928- -7-0
TRA: 348 EVALUACION CONTROL
ACT: 375 INFORME FINAL
ORI: 50 OFIC.CONTROL INTERNO

FECHA: 2020-07-17 13:48:18
EVE: 371 EVALUACION
FOLIOS: 27
DES: 0 DESPACHO

MEMORANDO

50

Para **ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**
 SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

De **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Asunto: Radicación: 20-57928- -7-0
 Trámite: 348
 Evento: 371
 Actuación: 375
 Folios: 27

Apreciado Doctor:

En su rol de asesoría y acompañamiento a la Gestión Institucional, acorde con la ley 87 de 1993 y en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno, me permito remitir el informe final de Auditoría de Gestión al Proceso DA02-P01 - ATENCIÓN AL CONSUMIDOR RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC), adscrito a la Delegatura de Protección al Consumidor, de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En este informe de auditoría se detalla, tanto el resultado de las pruebas sustantivas de auditoría, como los hallazgos, la respuesta del proceso auditado y las oportunidades de mejora. Cabe anotar que los hallazgos están sujetos a la elaboración de un Plan de Mejoramiento, que debe ser enviado por el área a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.

Atentamente,

GIOVANNY JAVIER CHAMORRO RUALES

Este documento fue firmado electrónicamente
desde el Sistema de Trámites Código: 1089969915

Elaboró: PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS
Revisó: Giovanni Javier Chamorro Ruales
Aprobó: Giovanni Javier Chamorro Ruales



Anexo: Informe Final

Copia:

María Carolina Corcione Morales - Superintendente Delegada Para La Protección Del Consumidor

Jaime Enrique Santiago Moncaleano Alvarado - Coordinador Del Grupo De Trabajo De Apoyo A La Red Nacional De Protección Al Consumidor



1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los lineamientos establecidos en la Ley 87 de 1993, “por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del **control interno en la entidades y organismos del Estado** y se dictan otras disposiciones”, y teniendo en cuenta lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la dimensión de “Control Interno”, donde se define la auditoría como “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad; que ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”, la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio determinó el universo de auditorías para el año 2020, elaborando el Programa Anual de Auditorías (CI01-F03), y definió de manera estratégica, coordinada, con base en criterios establecidos de selección, los procesos y/o programas de la entidad que son auditados durante el año.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías vigencia 2020, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, presenta el informe de auditoría correspondiente al proceso de **Atención al Consumidor Red Nacional de Protección Al Consumidor (RNPC)**.

Cabe señalar que, la presente auditoría se desarrolló dentro del marco de implementación de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG que ha sido adoptado por la entidad y específicamente se encuentra vinculada intrínsecamente al desarrollo y fortalecimiento de las Políticas de Gobierno y Ley de Transparencia implementadas por la entidad, que forman parte fundamental del MIPG.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar el adecuado diseño y ejecución de los controles establecidos en las acciones de tipo jurídico, administrativo propias de las actividades desarrolladas en el proceso **DA02-P01 - ATENCIÓN AL CONSUMIDOR RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)**, así como la adecuada gestión de los riesgos derivados de las mismas en el mencionado procedimiento.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría comprendió la evaluación de la gestión del proceso, con base en la aplicación de los procedimientos **DA02-P01 – PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC** y los instructivos **DA02-I01 – ETAPAS PREVIAS OPERACIÓN RUTA DEL CONSUMIDOR**, **DA02-I02 – ETAPAS PREVIAS OPERACIÓN CASAS DEL CONSUMIDOR** y **DA02-I03 – PARA EL TRÁMITE DE FACILITACIONES EN LAS CASAS DEL CONSUMIDOR**; (ii) la adecuada gestión de los riesgos derivados del citado procedimiento e instructivos, en particular, los reportados en la matriz correspondiente, y (iii) el cumplimiento de la Política de Gestión de Seguridad de la Información, durante la vigencia del año 2019.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

- a. Constitución Política de Colombia de 1991 artículos 78, 116,33 y 334.
- b. Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008
- c. Ley 1437 del 18 de enero de 2011
- d. Ley 1474 del 12 de julio de 2011
- e. Ley 1480 del 12 de octubre de 2011 (*)¹

¹ (*) Estatuto del Consumidor

- f. Ley 1581 del 17 de octubre de 2012
- g. Ley 1755 del 30 de junio de 2015
- h. Decreto 4886 del 23 de diciembre de 2011
- i. Decreto 019 del 10 de enero de 2012
- j. Circular Única
- k. Guía de Auditoría para entidades públicas publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
- l. Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG
- m. Procedimiento Atención Consumidor RNPC - **DA02-P01**
- n. Instructivos **DA02-I01** – Etapas Previas Operación Ruta del Consumidor, **DA02-I02** – Etapas Previas Operación Casas del Consumidor y **DA02-I03** – Para el Trámite de Facilitaciones en las Casas del Consumidor.

5. DESARROLLO

Se empleó la metodología narrativa, con el fin de que los auditados describieran el procedimiento y las características del sistema de control interno en sus actividades.

Para ello, se utilizaron entre otras, las siguientes técnicas encaminadas a obtener la evidencia suficiente sobre la cual emitir una opinión respecto al proceso auditado:

- **Consulta:** se realizaron preguntas al personal del proceso auditado y/o a terceros para obtener sus respuestas a través de reuniones realizadas por Google Meet.
- **Observación:** Se observaron los instructivos del proceso.
- **Inspección:** Se estudiaron los documentos, registros, y recursos tangibles.
- **Procedimientos analíticos:** Se utilizaron para identificar anomalías en la información tales como fluctuaciones, diferencias o correlaciones inesperadas.
- **Confirmación:** Se realizó obtención de verificación directa por escrito de la exactitud de la información proveniente de terceros independiente.

Una vez recolectada la información, se evaluaron los documentos del proceso que en su momento fueron publicados en el Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI), así como los demás documentos solicitados al área auditada; destacándose entre otras, la siguiente información:

- a. Caracterización del proceso 2019
- b. Monitoreo de Riesgos durante la vigencia 2019.
- c. Indicadores de Gestión del proceso.
- d. Metas Operativas presentadas a la Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia 2019.
- e. Plan de Acción vigencia 2019.
- f. Informe de Empalme de los coordinadores de la Red Nacional de Protección al Consumidor que ocuparon ese cargo durante el 2019.
- g. Listado de Casas del Consumidor vigentes a 31 de diciembre de 2019.
- h. Convenios Interadministrativos suscritos entre las Alcaldías y la SIC para operación de cada Casa de Consumidor.
- i. Contratos de arrendamiento suscritos para la operación de Casas de Consumidor.
- j. Inventarios Físicos de las Casas del Consumidor
- k. Convenios interadministrativos con las demás entidades que prestaron servicios en las casas y rutas del consumidor durante la vigencia 2019.

- l. Informes de Gestión o de Cierre de las Casas de Consumidor que terminaron o suspendieron operación a 31 de diciembre de 2019 (Cartagena, Riohacha, Montería, Tunja.)
- m. Informe de Gestión del saliente Secretario Técnico de la Red Nacional de Protección al Consumidor 2018-2020.
- n. Informes de Gestión de quienes fungieron como Coordinadoras de la Red durante el año 2019.
- o. Inventario de activos de información de las Casas y Rutas del Consumidor a 31 de diciembre de 2019
- p. Estadísticas de atención a usuarios en casas y rutas del consumidor durante la vigencia 2019.

Entre otros documentos de interés para llevar a cabo la auditoría.

Finalmente, debe precisarse que, con ocasión del confinamiento obligatorio ordenado por el Gobierno Nacional, no pudieron ser realizadas las visitas in situ que permitieran validar en campo la operación de las Casas y Rutas del Consumidor y que, solo el compromiso firmado de los líderes del proceso garantiza la veracidad de la información suministrada virtualmente.


6. HALLAZGOS

Con base en la información recaudada y el trabajo de campo realizado, se identificaron los siguientes hallazgos:

6.1. HALLAZGO No. 1 – FRENTE A LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Del análisis del documento publicado en el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI “*Caracterización de Proceso DA02-C01-versión 2*”, con fecha de actualización 28 de noviembre de 2019, se evidenció que en la formulación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), en los elementos de salida señalan, entre otros, los siguientes:

ACTIVIDAD	SOPORTE ENCONTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Información sistema de trámites. 	Información remitida por la OTI.
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados actividades realizadas. 	Número de personas atendidas.
<ul style="list-style-type: none"> • Cuadros de control. 	Se evidencia un cuadro en Excel con cifras de consumidores atendidos por Casas y Rutas del Consumidor.
<ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecución del plan de acción 	Formato OAP. Número de personas atendidas reporte entregado a la OAP.
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia. 	Planillas número de personas atendidas evidencias remitidas como soporte al Plan de Acción que solicita la OAP.
<ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento estrategia de control, seguimiento y monitoreo 	No se evidenció existencia del mismo en el 2019, como documento que dé cuenta del análisis de la información para la toma de decisiones.

	<p>INFORME AUDITORIA PROCESO DA01 – ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)</p> <p>Consecutivo No. 15 Bogotá, julio de 2020 Informe Final</p>
---	--

ACTIVIDAD	SOPORTE ENCONTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Información Sistema de Gestión de la RNPC 	No se evidenció operación del sistema durante el 2019.
<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo de Radicados Virtuales 	No se evidenció existencia del mismo en el 2019.

Tabla 1: Esta tabla identifica el análisis de los soportes enviados por el área auditada respecto de los elementos de salida de la caracterización del proceso

En el Manual del Sistema Integral de Gestión Institucional SC01-M01, en el acápite 10. “*Requisitos de la documentación*”, se menciona que la documentación que se elabora dentro del SIGI debe quedar por escrito la forma de operar en la Entidad, con el fin de que los logros sean permanentes y se posibilite la mejora de los procesos.

La estructura jerárquica de los documentos utilizados en el SIGI de la Superintendencia de Industria y Comercio deben cumplir con los criterios establecidos en el procedimiento SC01-P01 documentación y actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI, en el cual se describe la siguiente figura:

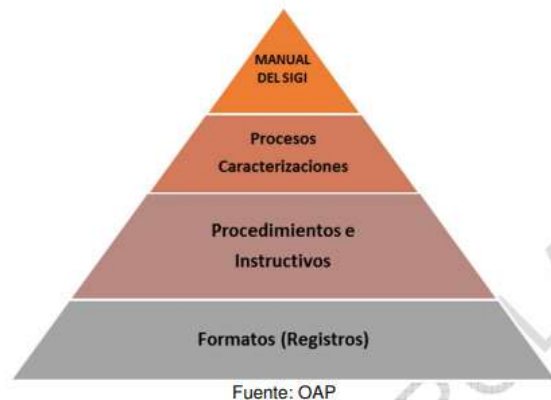



Figura extraída del Manual SC01-M01 Estructura Jerárquica Documentación

Por lo anterior, se constituye el hallazgo por desactualización del documento “Caracterización” que hace parte de la información necesaria que integra el SIGI y que describe de manera oportuna los servicios que ofrece la entidad. Así mismo, mantener actualizado el ciclo PHVA que se ubica en la mencionada caracterización permite a la entidad realizar seguimiento detallado a la gestión pública y su revisión permanente garantiza la calidad del servicio prestado.

6.2. HALLAZGO No. 2 – FRENTE A LOS RIESGOS DEL PROCESO

Revisado el mapa de riesgos formulado para el proceso **DA01 – ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** para la vigencia 2019, se evidenció la identificación de tres (3) riesgos:

- 1) Riesgo “*Inexactitud al momento de brindar información, orientación y atención al consumidor*”, asociado con la gestión del proceso
- 2) Riesgo de corrupción: cuya actividad crítica fue definida como “*brindar información, orientación y atención por parte de un servidor público o contratista de la RNPC incurriendo en el delito de concusión, durante la prestación del servicio*”.

	INFORME AUDITORIA PROCESO DA01 – ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC) Consecutivo No. 15 Bogotá, julio de 2020 Informe Final
---	---

3) Riesgo indebida protección de datos personales, este riesgo no tiene controles establecidos ni valoración de los mismos.

Revisado el monitoreo de riesgos realizado durante el año 2019, se evidenció que no se reportó cumplimiento a las actividades definidas en el plan de tratamiento del riesgo, como se describe a continuación:

RIESGO	ACTIVIDADES PLAN DE TRATAMIENTO	AVANCES	MECANISMO DE SEGUIMIENTO
GESTIÓN (INEXACTUD)	(i) Diseñar un formato de Encuestas para medición de satisfacción del usuario, que permita identificar las competencias de los servidores públicos o contratistas responsables de actividades como brindar información, orientación y atención al consumidor, con el fin de establecer oportunidades de mejora.	NINGUNO	Seguimiento a las PQRF radicadas a la RNPC
	(ii) Establecer criterios en el plan de formación interna (Instructivo de formación interna RNPC DA01-I06) para determinar los requisitos mínimos (perfiles) que deben tener los funcionarios o servidores públicos que realizan actividades formativas.		
CORRUPCIÓN	(i) Dar continuidad a las actividades de Control Preventivo (sensibilizaciones y/o mensajes formativos) en temas anticorrupción (Ley 1474 de 2011 y Código de Ética y buen gobierno) dirigida a los servidores públicos o contratistas del GTARNPC relacionados con el proceso de Atención Consumidor. (Listado asistencia actividades sensibilización, diseño mensajes informativos, correos divulgación)"	REPORTAN AVANCES EN TODOS LOS TRIMESTRES DEL AÑO	Seguimiento a las PQRF radicadas a la RNPC
	(ii) Implementación del Plan de Contingencia en caso de detección de un hecho de concusión en el GTARNPC (Informes de revisión PQR en el Sistema de Trámites de la SIC, listado asistencia actividades sensibilización, correo divulgación mensajes informativos)"	NINGUNO	
DATOS PERSONALES	(i) Elaboración de un protocolo de seguridad para el almacenamiento de los registros de datos personales.	NINGUNO	Seguimiento a las PQRF radicadas a la RNPC

Así las cosas, verificado el monitoreo de riesgos 2019 informado a la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció que no se reportó ningún avance de las dos (2) actividades establecidas en el plan de tratamiento del riesgo de gestión ni de la segunda actividad propuesta para el riesgo de corrupción. Solo reportaron como herramienta y mecanismo de seguimiento para todos los riesgos, la revisión de PQRs – Peticiones, Quejas y Reclamos.

En adición a lo anterior se evidenció que, en los informes de monitoreo realizados durante la vigencia 2019, la dependencia auditada reportó la materialización del riesgo de gestión “*Inexactitud al momento de brindar información, orientación y atención al consumidor*”, en dos (2) oportunidades en el segundo trimestre, cinco (5) en el tercer trimestre y tres (3) en el cuarto trimestre, usuarios insatisfechos radicaron quejas manifestando su insatisfacción con la atención brindada en las Casas y/o Rutas del Consumidor. De igual manera reportaron en el monitoreo del tercer trimestre una posible materialización del riesgo de corrupción, mediante una (1) queja presentada por un usuario y señalaron que las atenciones de dichas quejas no significaron una muestra representativa frente a al número total de usuarios atendidos de 262.789 y 91.839, respectivamente.

Sobre este punto, aun cuando el grupo de trabajo precisó que, en el caso de la queja por un posible caso de concusión, se habían adelantado las investigaciones correspondientes, debe resaltarse que, en esa situación en particular, si bien no hay evidencia de que se hubiera materializado el riesgo con el resultado de la mismas, debió procederse a revisar y, si era el caso, reformular el plan de tratamiento del riesgo y los controles existentes que evitaran su ocurrencia a futuro.

En ese orden de ideas, se constituye el hallazgo, toda vez que: (i) el mapa de riesgos formulado por el proceso DA02, describe actividades para las que no se evidencia reporte de seguimiento en la implementación de avances; (ii) los reportes del monitoreo que se presentaron ante la Oficina Asesora de Planeación se basaron solo en el seguimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, herramienta que es importante para la medición del servicio prestado por la Entidad, pero dejaron de lado la actividades que permiten el control y evitan la materialización de los riesgos del proceso; y (iii) presentadas las quejas por parte de los usuarios no se evidencio la revisión y reformulación del plan de tratamiento del riesgo y los controles existentes.

6.3. HALLAZGO No. 3 – FRENTE A LOS INDICADORES DEL PROCESO

Revisados los indicadores del proceso **DA02 – ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** en el SIGI, se evidenció que, para el año 2019, existía la medición de un (1) solo indicador identificado con el nombre “*Casas de Consumidor en operación*”, que, en adición, para ese año sobrepasó la meta establecida, reportando un sobrecumplimiento del 110.34 % como se evidencia en la siguiente imagen:

Nombre	Casas del consumidor en operación		Año	2019
Unidad de Medida	Número		Tipo	Eficacia
Fórmula				
Proceso	ATENCIÓN CONSUMIDOR - RNPC			
Periodicidad	Meta	Avance	%	Análisis
1	29	29	100 %	
2	29	32	110,34 %	
Totales	29	30,5	105%	

Imagen No 1. – Indicadores. Fuente: SIGI

De igual forma, se pudo establecer que el indicador formulado para el año 2019, no permite establecer con claridad el cumplimiento del objetivo del proceso sujeto de auditoría, esto es, “*Brindar información y orientación a los*

consumidores y usuarios en temas relacionados con los servicios y funciones de los integrantes de la Red Nacional de Protección al Consumidor con el propósito de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, además, de recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor que se presenten, a través de los programas **Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios –RC- y Casas del Consumidor de Bienes y Servicios –CC-** en sus componentes de atención y orientación a los consumidores y usuarios”. (Resaltado fuera de texto)

En ese sentido, se configura el hallazgo, en tanto que no se cumple con los requisitos que exige la *Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión Versión 3, de Noviembre de 2015*, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en tanto que, de una parte, registraron porcentajes de avance sobre ejecutados y, de la otra, no midieron la totalidad de las actividades que realizaba la Red Nacional de Protección al Consumidor, durante la vigencia.

6.4. HALLAZGO No. 4 – FRENTE A LA DESACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PUBLICADOS EN EL SIGI.

6.4.1. RESPECTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL PROCEDIMIENTO DA02-P01

Conforme a lo establecido en el documento publicado en la Intrasis: SC01-P01 “*Documentación y actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI*”, un procedimiento se describe como “... el modo de realizar las actividades relacionadas en un proceso”, que “*incluye las responsabilidades implicadas en las tareas, así como una referencia a otros documentos que se utilizan en el desarrollo de las mismas (...)*”

De acuerdo con lo anterior, analizado el documento denominado procedimiento “*Atención Consumidor RNPC-versión inicial*”, publicado en el SIGI desde el 21 de diciembre de 2016, se evidenció que el procedimiento analizado menciona un acápite de “*Atención al Consumidor*” en las Casas y Rutas del Consumidor que no está alineado con el CS01 I04 – Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano, Versión #3, del 10 de diciembre de 2019, de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Sobre el particular, debe precisarse que el procedimiento y protocolo de Atención al Ciudadano de la entidad, es transversal a todas las áreas de la misma, está a cargo de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE, y debe ser aplicado e implementado en todas las dependencias y grupos de trabajo que ofrecen los servicios de la entidad de cara al ciudadano.

6.4.2. RESPECTO DE LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL PROCEDIMIENTO DA02-P01

El procedimiento bajo revisión contiene un acápite denominado “*Radicación de Documentos*” en el que se indica que “*El profesional del GTARNPC o de la SIC efectúa la radicación ya sea en el Sistema de trámites de la RNPC (Forest) o en el Sistema de Trámites de la SIC, siguiendo los parámetros establecidos en el Manual de Forest (RNPC) o en el Manual de Correspondencia y sistema de trámites GD01-M02 (SIC). Actividades que describen la recepción de documentos: recepción, verificación, registro, radicación y digitalización.*”

No obstante, frente al sistema “Forest”, en el desarrollo de la Auditoría, el grupo de trabajo auditado informó que dicho sistema no se encontraba en funcionamiento ni durante el año 2019 ni en la actualidad, para atender la radicación de las solicitudes de los ciudadanos.

En consecuencia, se configura el hallazgo por desactualización del procedimiento de radicación, que en la actualidad no cuenta con la operación del Sistema “Forest”.

6.4.3. RESPECTO DE LOS DOCUMENTOS PUBLICADOS EN EL SIGI – INSTRUCTIVOS

Revisados los demás documentos del proceso auditado cargados en el Sistema Integral de Gestión Institucional, se encuentran desactualizados, como se aprecia en la siguiente imagen:

15	DA02-101	ETAPAS PREVIAS OPERACIÓN RUTA DEL CONSUMIDOR	RNPC ATENCIÓN CONSUMIDOR - RNPC	I	INSTRUCTIVO	21-12-2016	0
16	DA02-102	ETAPAS PREVIAS OPERACIÓN CASA DEL CONSUMIDOR	ATENCIÓN CONSUMIDOR - RNPC	I	INSTRUCTIVO	21-12-2016	0
17	DA02-104	CONSTRUCCIÓN INFORMES RNPC	ATENCIÓN CONSUMIDOR - RNPC	I	INSTRUCTIVO	21-12-2016	0
18	DA02-105	REUNIÓN CON ALCALDES – RUTA DEL CONSUMIDOR	ATENCIÓN CONSUMIDOR - RNPC ATENCIÓN	I	INSTRUCTIVO	21-12-2016	0

Imagen No. 2 – Parrilla del SIGI

En ese orden de ideas, se configura el hallazgo en la ausencia evidenciada de actualización de los documentos del proceso cargados por el área auditada en el SIGI, porque con ello vulnera lo dispuesto en el Procedimiento “Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI SC01-P01”, igualmente publicado en la Intrasic, en tanto que como lo dispone el numeral 7.5.2 del mismo, los documentos del SIGI deben ser revisados periódicamente y mantenerse actualizados como mínimo cada dos (2) años. El mantenimiento y la actualización de los documentos de gestión de un proceso, constituye no solamente una actividad preventiva de cara al riesgo de inexactitud, sino que es una herramienta para mantener el control en la gestión.

6.4.4. RESPECTO DEL INSTRUCTIVO TRÁMITE DE FACILITACIONES EN LAS CASAS DEL CONSUMIDOR.

En este punto cumple anotar que, una vez revisado el contenido del documento Instructivo “DA02 – 103 Del Trámite de Facilitaciones en las Casas del Consumidor”, se evidenciaron las siguientes inconsistencias que configuran el hallazgo:

i Si bien durante la reunión de apertura de la auditoría el equipo auditor fue informado que durante al año 2019, no se habían hecho facilitaciones en ninguna de las casas del consumidor del país, dicha información fue desvirtuada en el Sistema de Trámites, haciendo una consulta por el número de acuerdos de transacción (417), incumplidos durante el 2019, provenientes de Casas o Rutas del Consumidor, encontrándose la siguiente información:

#	AÑO	RADICADO	ACTUACIÓN	FECHA	ACUERDO	FECHA	SEDE
1	19	130482	Incumplimiento transacción	11/06/2019 9:45	ACUERDO No. 001	10/05/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE MÁRTIRES
2	19	170328	Incumplimiento transacción	31/07/2019 12:11	ACUERDO No. 009	2/07/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE BOSA
3	19	196267	Incumplimiento transacción	29/08/2019 15:29	ACUERDO No. 007	9/07/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE ARMENIA
4	19	227510	Incumplimiento transacción	3/10/2019 10:17	ACUERDO No. 008	15/07/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE ARMENIA
5	19	228079	Incumplimiento transacción	3/10/2019 15:07	ACUERDO No. 007	19/09/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE KENNEDY
6	19	234654	Incumplimiento transacción	11/10/2019 8:36	ACUERDO No. 005	22/08/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE FONTIBÓN

#	AÑO	RADICADO	ACTUACIÓN	FECHA	ACUERDO	FECHA	SEDE
7	19	269048	Incumplimiento transacción	18/11/2019 10:04	ACUERDO No. 017	21/08/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE ARMENIA
8	19	275733	Incumplimiento transacción	26/11/2019 10:25	ACUERDO No. 006	17/09/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE KENNEDY
9	19	278741	Incumplimiento transacción	29/11/2019 8:27	ACUERDO No. 008	31/10/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE FONTIBÓN
10	19	299650	Incumplimiento transacción	24/12/2019 10:12	ACUERDO No. 029	1/11/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE ARMENIA
11	19	129409	Incumplimiento conciliación	10/06/2019 10:32	ACUERDO No. 001	14/05/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE KENNEDY
12	19	220256	Incumplimiento conciliación	25/09/2019 9:25	ACUERDO No. 044	10/09/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE USAQUÉN
13	19	266249	Incumplimiento conciliación	14/11/2019 10:52	ACUERDO No. 001	23/05/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE USAQUÉN
14	20	38560	Incumplimiento conciliación	17/02/2020 15:58	ACUERDO No. 011	8/10/2019	CASA DE CONSUMIDOR DE TUNJA

Tabla 3 - Relación de Acuerdos de Facilitación realizados durante la vigencia 2019 – Fuente: Sistema de Trámites SIC

De lo anterior se concluye que, al menos catorce (14) conflictos entre particulares en materia de consumo se solucionaron, en un primer momento, mediante el procedimiento de facilitación que se realizaba en las casas del Consumidor para esa época y que finalizaba con la suscripción de un acuerdo de transacción que presta mérito ejecutivo.

ii. Aun cuando en las reuniones virtuales con el equipo auditor, el equipo de trabajo puso de presente que el documento sería modificado a la nueva realidad de operación y que el nuevo modelo incluía la implementación de los arreglos directos a través de la plataforma SIC FACILITA en todas las Casas y Rutas del Consumidor, dejando la opción del arreglo directo en sedes físicas, solo como una alternativa adicional para el usuario, dicha modificación no fue evidenciada dentro del documento analizado, cuya última actualización data de octubre de 2018, como se aprecia en la siguiente imagen:

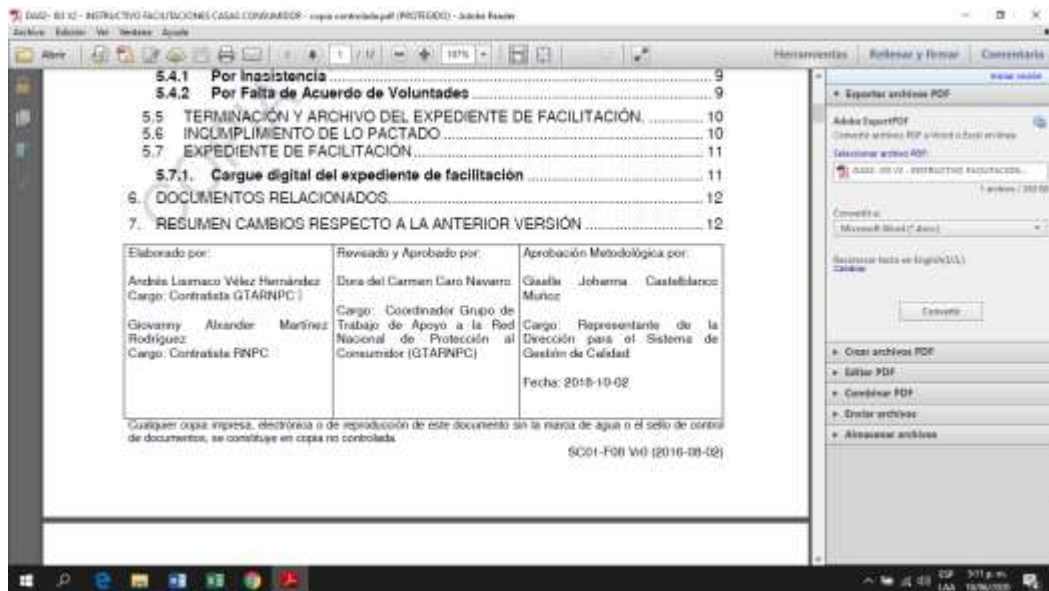


Imagen No. 3 – Fuente: Documentos del SIGI

En ese orden de ideas, se configura el hallazgo por desactualización en la elaboración del documento de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.5.2 del procedimiento “Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI SC01-P01, versión 18.

6.5. HALLAZGO No. 5 – FRENTE A LAS ACTAS DE COMITES DE GESTIÓN.

Revisada la documentación relacionada con las actas de comité realizados durante el año 2019, por el Grupo de Trabajo auditado, se evidenció que las mismas no siguen los lineamientos establecidos para los comités de gestión que deben ser llevados a cabo, al menos una vez al mes en cada dependencia, al tenor de lo señalado en la Resolución No. 22793 de 2011 y el “Manual de Sistema de Gestión Institucional-SIGI - SC01-M01, versión 17”², ni son elaboradas en el formato correspondiente publicado en el Home de <http://intrasic/plantillas>.

En efecto, las actas enviadas corresponden a las de unas reuniones denominadas “Comité de Tráfico” cuyo contenido atiende a un mero listado de tareas mensuales por subgrupo de apoyo, sin ningún establecimiento de compromisos ni seguimiento periódico de los mismos, ni verificación de cumplimiento de las metas del Plan de Acción, que no garantiza un adecuado ambiente de control al interior del grupo de trabajo de cara a prevenir la materialización de los riesgos del proceso, por lo que se configura el hallazgo.

6.6. HALLAZGO No. 6 – FRENTE A LA MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO (CONSUMIDOR) EN CASAS Y RUTAS DEL CONSUMIDOR

En este punto, el equipo auditor analizó la información entregada por la RNPC frente a la gestión realizada, particularmente en lo relacionado con el número de ciudadanos atendidos a través de las Rutas y Casas del Consumidor y encontró que, entre la información que se detalla en los archivos enviados por drive: “Reportes de Metas Operativas” y la que se denomina “Estadísticas atención a usuarios en Rutas y Casas del Consumidor”, existen diferencias en los números reportados.

En efecto, mientras en el Reporte de Metas Operativas analizado se publicaron las siguientes cifras:

ATENCIÓN PERSONALIZADA EN PUNTOS DE LA RED														
Atención Personalizada	Nro de personas	5.451	11.135	20.408	30.432	30.683	31.474	31.426	34.625	35.794	37.502	35.242	16.750	292.985
Municipios Visitados	Municipios visitados	1	24	41	40	48	41	33	40	37	43	40	7	489

CASAS REGIONALES DE LA RED ATENCIÓN PERSONALIZADA														
Capacitaciones	Nro Capacitaciones	0	7	88	309	289	272	373	285	442	358	249	103	2.772
Número de personas Capacitadas	Personas	0	131	1.935	6.781	6.099	5.545	8.151	4.550	7.849	6.405	4.036	1.196	30.790
Socializaciones	Socializaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de personas socializadas	Personas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención Personalizada	Nro de personas	4.416	6.960	13.594	18.982	20.990	23.213	25.159	21.412	30.454	22.591	20.894	17.870	228.461
Municipios Visitados - Camioneta	Municipios visitados	0	0											0

UNIDADES MÓVILES DE LA RED - MUNICIPIOS														
Capacitaciones	Nro Capacitaciones	0	72	109	96	44	106	77	85	94	130	100	15	904
Número de personas Capacitadas	Personas	0	632	2.102	2.479	1.483	2.167	1.350	1.773	2.053	2.298	2.102	80	18.825
Socializaciones	Socializaciones	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Número de personas socializadas	Personas	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68
Atención Personalizada en unidades móviles	Nro de personas	1.035	4.175	6.814	11.456	9.733	8.261	6.261	3.213	5.340	4.911	4.388	91	66.504
Municipios Visitados	Municipios visitados	1	23	40	39	44	40	32	33	24	33	29	7	343

Tabla No. 4 – Fuente: Informe de Metas operativas 2019

² “La integralidad del SIGI se mantiene cuando se planifican o implementan cambios a través del canal de comités establecidos en la SIC, en la cual participan todos los servidores públicos quedando evidencia en las actas de sus sesiones”

Es decir, mientras el informe de Metas Operativas indica que, durante el año 2019, fueron atendidos de manera personalizada quinientos ochenta y cinco mil novecientos treinta (585.930) ciudadanos; esto es, doscientos noventa y dos mil seiscientos noventa y cinco (292.695) personas en los puntos de la red, doscientos veintiséis mil cuatrocientos sesenta y una (226.461) personas en las casas regionales y sesenta y seis mil quinientos cuatro (66.504) personas en las unidades móviles de la Red – Municipios, el archivo compartido en DRIVE por el Grupo de Trabajo auditado, denominado “Estadísticas atención a usuarios Rutas y Casas del Consumidor, archivo atenciones 2019” reporta para el mismo período de tiempo, un total de doscientos noventa y nueve mil setecientos ochenta y tres ciudadanos, esto es, sesenta y dos mil quinientos noventa y dos (62.592) personas en Casas Locales; ciento sesenta y nueve mil seiscientos dos (169.602) y sesenta y siete mil quinientos ochenta y nueve (67.589) personas en las unidades móviles, como se discrimina en el siguiente cuadro:

ATENCIÓNES RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR AÑO 2019												
TOTAL ATENCIONES RNPC	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE
299.783												
CASAS LOCALES (BOGOTÁ)	226	1.299	2.227	5.214	5.894	6.485	7.418	5.530	5.717	6.979	5.731	5.651
CASAS REGIONALES	4.190	5.551	10.357	13.758	15.056	16.727	17.741	15.582	21.737	15.912	15.123	17.748
UNIDADES MÓVILES	1.035	4.175	6.814	11.455	9.732	8.251	6.251	3.213	5.340	4.911	4.388	2.002
TOTAL GENERAL	5.451	11.135	20.408	30.438	30.683	31.474	31.420	24.825	35.794	27.502	25.242	25.611

Tabla No. 5 – Fuente: Informe de Estadísticas de Atención a Usuarios RNPC - junio 2019

De acuerdo con lo anterior se concluye la formulación del hallazgo, por la incongruencia presentada entre la información suministrada por el grupo de trabajo en la realización de la presente auditoría y la que se reporta a la Oficina Asesora de Planeación, las cuales deben coincidir; más aun teniendo en cuenta que los datos que se reportan a la Oficina Asesora de Planeación deben corresponder a la realidad, toda vez que se constituyen en información oficial, además de ser el suministro para la construcción de indicadores y la planeación institucional. De lo contrario, si los datos que se reportan son distintos a los que realmente corresponden, se induce a cometer errores e imprecisiones en la toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos.

Cabe resaltar, en adición, al Grupo de trabajo auditado que, en cumplimiento de las normas que aplican a la gestión pública en materia de Transparencia de la Gestión y Seguridad de la Información, particularmente en lo normado por la Ley 1712 de 2014, la información de las entidades públicas no solo debe ser veraz y oportuna sino debe ser la misma hacia adentro y hacia afuera de ellas; debe ser la misma que reportan las áreas a la Oficina Asesora de Planeación a la que se reporta en los informes de gestión, o a la que se entrega a los órganos internos y externos de control.

6.7. HALLAZGO No. 7 – FRENTE A LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LOS USUARIOS DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - RNPC.

Sobre este punto debe agregarse que, para el desarrollo de la Auditoría, se solicitó a la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, la información relacionada con el sistema de trámites, -elemento mencionado como salida en el ciclo PHVA- con la que pudo establecerse que a esa dependencia ingresaron en el período objeto de evaluación, el siguiente tipo y volumen de documentos:

Tipo de Trámite	Número de documentos radicados (dependencia 3003 RED)
309 – DP Órganos legislativos	4
407 – Red Nacional de Protección al Consumidor	5
301 – Adquisición bienes o servicios	6
317 – Derechos de Petición	23
334 – Remisión de Información	1006
Total de radicados (entrada dependencia 3003)	1044

Tabla 6 - Cuadro resumen tipos de atención 2019 - Radicados dependencia 3003

Aun cuando en el Sistema de Trámites de la Entidad no es viable realizar el análisis de los documentos por proceso DA01 (Difusión y apoyo a usuarios de la RED) o DA02 (Atención al Consumidor de la Red), que ingresaron durante el año 2019 a la dependencia codificada 3003, Red Nacional de Protección al Consumidor, para efectos de la presente auditoría, se realizó una muestra aleatoria de documentos radicados, encontrando la siguiente información de relevancia:

Número radicado	Tipo de trámite	Observaciones OCI
19-44570	DP – Órganos Legislativos	<ul style="list-style-type: none"> - La Personería Local de Ciudad Bolívar reiteró que no se ha dado respuesta de un derecho de petición de una ciudadana trasladado a la Red en noviembre del año 2018. - La respuesta a la ciudadana se da el 8 de mayo de 2019.
19 -33673	DP-Órganos Legislativos	<ul style="list-style-type: none"> - La Inspección de Policía y Tránsito Municipal de la Alcaldía Municipal de Páez radica DP el 7 de febrero de 2019, solicita acompañamiento de la RNPC. - La RNPC da respuesta, en tiempo, al radicado el 28 de febrero de 2019, diciendo que se va a revisar el tema. - No se evidencia respuesta de fondo posterior que dé solución a la solicitud.
19-208575	Derecho de Petición	<ul style="list-style-type: none"> - La Alcaldía de Florencia, solicita respuesta de una solicitud remitida al correo electrónico rednacionalconsumidor@sic.gov.co el 4 de julio de 2018. - La RNPC da respuesta oficial a la solicitud – fuera de término- en el mes de septiembre de 2019.
19-115605	Red Nacional de Protección al Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - La Alcaldía del Municipio de Neiva realiza solicitud de préstamo de instalaciones a la Red. - No es claro por qué es radicada esa comunicación con el trámite 407
19-271283	Red Nacional de Protección al Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - La Alcaldía Municipal de Turbana remite información acerca de alguna solicitud realizada por la RNPC, sin que pueda identificarse radicado anterior para seguimiento. - No se genera documento de respuesta (Salida) por parte de la RNPC.

Tabla 7- Relación Aleatoria de Atenciones - Fuente: Sistema de Trámites SIC

El anterior análisis aleatorio de atenciones permitió identificar falencias en la atención de las solicitudes que los ciudadanos y entidades de gobierno (alcaldías, personerías, etc.) dirigieron a la Red Nacional de Protección al Consumidor, incluso desde la radicación del documento, tales como:

- i. Oportunidad: En el caso de los radicados 19-44570 y 19-208575 se evidenció un incumplimiento de términos de respuesta a las solicitudes radicadas por los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición, al tenor de lo dispuesto en el Artículo 14. De la Ley 1755 de 2015 “Términos para resolver peticiones”, que pueden acarrear sanciones disciplinarias.
- ii. Indeterminación del trámite: En el caso de los radicados 19-115605 y 19-271283, se evidenció la habilitación de un parámetro codificado con el número 407 – “Red Nacional de Protección al Consumidor”, para el cual no se tiene claro su tratamiento; es decir si es un Petición queja reclamo etc., a qué concepto corresponde y qué tipo de documentos deben ser radicados con ese trámite.
- iii. No atención de solicitudes: De la comparación realizada entre la información contenida en el archivo en Excel “RNPC para el período enero – diciembre 2019, entregada el 3 de abril del 2020, por el Grupo de Trabajo a través del enlace en DRIVE, y el reporte de atenciones por trámite enviado por la Oficina de Tecnología e Información OTI, se evidenciaron las siguientes diferencias, en número de solicitudes radicadas a la dependencia:

Información OTI (Ene- Dic 2019)		Información RNPC – Informe de Gestión Final Coordinadora (a Octubre 2019)	Información RNPC para Auditoría (Ene- Dic 2019)
317 Derecho de Petición	23 radicados	77 radicados	55 radicados
334 Remisión de Información	1006 radicados	341 radicados	653 radicados

Tabla 8 - Cuadro resumen Número de Radicaciones con código 317 y 334.

*Fuentes: Informe OTI, Informe de Gestión Coordinadora a octubre 2019 e Informe de Atenciones RNPC para Auditoría – junio 2019.

De los datos transcritos se puede concluir que la información comunicada por el Grupo de Trabajo para efectos de la auditoría: (i) es incongruente con la información que en su momento, reportó la antecesora del actual coordinador, en su informe de gestión -respecto de las cifras de atención de derechos de petición y solicitudes de información a octubre de 2019-, y (ii) difiere de los datos que reposan en el Sistema de Trámites de la entidad, con el agravante que, en esta oportunidad, puede significar la no atención de al menos trescientas cincuenta y tres (353) solicitudes o más, bajo el trámite identificado con el código 334, lo que representaría un veinte por ciento (20%) aproximado de la atención de solicitudes por parte del Grupo de Trabajo.

En consecuencia, se configura el hallazgo por falta de control y seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos, particularmente, derechos de petición y remisiones de información, según lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

7. EJERCICIO DEL ROL DE PREVENCIÓN

En virtud del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), corresponde a la Oficina del Control Interno, como tercera línea de defensa, realizar la auditoría interna a través de un enfoque basado en riegos, mientras que, a los gerentes públicos y líderes de los procesos, como primera línea de defensa, les atañe identificar, evaluar, controlar y



**INFORME AUDITORIA PROCESO DA01 – ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR (RNPC)**

Consecutivo No. 15
Bogotá, julio de 2020
Informe Final

mitigar los riesgos, así como detectar las deficiencias de control e implementar las acciones correctivas correspondientes.

Así mismo, el Decreto 648 de 2017, artículo 17 dispuso que las Oficinas de Control Interno desarrollarán su labor a través de sus distintos roles, entre los cuales se encuentra el rol de enfoque hacia la prevención. Por lo que en su ejercicio esta Oficina, se permite precisar lo siguiente:

7.1. RESPECTO DEL INSTRUCTIVO DE FACILITACIÓN

Teniendo en cuenta que para la fecha de elaboración del presente informe ya no se encontraba en la parrilla de documentos del SIGI el instructivo *DA02-103 “Para el trámite de facilitaciones en las casas de consumidor”*, se validó con la Oficina Asesora de Planeación, que el documento se encuentra en proceso de actualización.

Sobre el particular, debe precisarse que dicho instructivo fue contemplado en el alcance de la presente auditoría de gestión, tal como se indicó en el Plan de Auditoría remitido al Líder del proceso y, por lo tanto, no debió ser retirado del sistema hasta tanto no se hubiera proferido el informe final de Auditoría.

Es importante recalcar que al momento de actualizar cualquier documento del SIGI, debe procederse conforme lo indica el procedimiento de *“Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI SC01-P01, versión 18”*, y conservar las versiones históricas de los mismos, para garantizar la transparencia en la gestión, así como la memoria documental de la entidad.

Se sugiere actualizar el documento como lo indica el procedimiento de *“Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI SC01-P01, versión 18”*, y conservar las versiones históricas del mismo, para garantizar la transparencia en la gestión, así como la memoria documental de la entidad.

7.2. RESPECTO DE LOS INFORMES DE GESTIÓN DEL COORDINADOR RNPC

En el marco de ambiente de control que rodea la gestión de la entidad, cumple precisar que el Informe de Gestión del Coordinador de un Grupo de Trabajo se constituye en una herramienta de evaluación que permite determinar no solo el estado, alertas y riesgos de las actividades que adelanta el grupo al momento del retiro o traslado del mismo, sino el estado de la planta de personal y contratistas a su cargo, inventarios de bienes a su nombre e inventarios de información.

Si bien el 28 de mayo de 2020, el actual Coordinador del Grupo de Trabajo de la Red Nacional de Protección al Consumidor allegó copia del documento que acredita la presentación del informe de gestión allegado por quien ocupara el cargo hasta el 31 de diciembre de 2018, así como el presentado por una de las dos personas que lo antecedieron, una de ellas no lo hizo, incumpliendo su deber, como consta en el correo electrónico enviado el 28 de mayo de 2020.

Al respecto, debe resaltarse que, cuando un servidor público o funcionario se retira de la entidad debe tramitar, sin excepción, el formato GT02-F19 Vr.3 (2018-05-29), que le permite; (i) hacer entrega formal de los documentos y bienes a su cargo; (ii) presentar el informe de gestión correspondiente, en las condiciones allí descritas, y (iii) obtener las firmas para quedar a paz y salvo. Su diligenciamiento se establece como requisito para la entrega del cargo al jefe directo, por lo que, no contar con dicho documento constituye una debilidad que puede generar riesgos de pérdida de información y responsabilidades disciplinarias a futuro.

Ahora bien, respecto del contenido de los informes de gestión, debe insistirse que los mismos deben contener, como mínimo, los parámetros indicados en el GT02-F19 Vr.3 (2018-05-29), esto es: a) Describir brevemente los logros adicionales de su gestión, b) Especificar las acciones que no deben repetirse en la gestión a su cargo, por estar comprobada su ineficiencia e ineficacia, c) Indicar cuáles son los temas que debe ser resueltos de manera urgente en su gestión; d) Mencionar los asuntos en trámite que le fueron asignados con sus soportes (documentos, archivos magnéticos, perfiles en herramientas, etc.); y e) Si tiene personal a cargo, debe anexar las evaluaciones parciales o definitivas de los servidores a su cargo, en los formatos respectivos debidamente diligenciados, teniendo en cuenta las disposiciones vigentes sobre la materia.

Sin embargo, de los informes allegados como material de auditoría se puede concluir que, aun cuando ambos describen en cifras la actividad realizada durante el desarrollo de la respectiva etapa de coordinación del grupo (a diciembre de 2018 y a octubre de 2019) y el del 2019, precisa un poco más las actividades desarrolladas, lo cierto es que, en ninguno de ellos puede determinarse el cabal cumplimiento de los citados parámetros requeridos.

Sobre este punto debe agregarse que, conforme a lo dispuesto en el lineamiento dado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en la implementación del MIPG - Política de Talento Humano, relacionada con mecanismos de implementación para transferir el conocimiento de los servidores que se retiran de la entidad a quienes continúan vinculados, se menciona como actividad la entrega de los documentos mencionados en el citado documento GT02-F19.

En consecuencia, se sugiere velar porque todos los servidores públicos, con especial énfasis, los que ostentan la calidad de coordinadores y tengan a cargo la supervisión de contratos e inventario de bienes de la Entidad, no sean apartados de su función por retiro de la entidad o traslado de área ni firmado el paz y salvo respectivo, hasta tanto no hayan presentado el correspondiente informe de gestión, en los términos y parámetros indicados en el GT02-F19 Vr.3 (2018-05-29).

7.3. RESPECTO DEL INFORME DE CIERRE DE CASAS DE CONSUMIDOR

De la documentación recaudada y las reuniones virtuales sostenidas entre el equipo auditor y el grupo de trabajo auditado se evidenció que, a 31 de diciembre de 2019, fueron cerradas tres (3) Casas del Consumidor: Cartagena, Riohacha y Tunja, las que -a la fecha- se encuentran en trámite para continuar prestando sus servicios mediante contratos interadministrativos con las alcaldías respectivas.

No obstante, revisados los informes de gestión (de cierre), de las mencionadas Casas, se advirtió que los mismos solo reflejan un resumen sucinto de los logros obtenidos, sin que de su contenido pueda establecerse el estado final de la operación realizada en cada una de esas sedes.

Debe advertirse que, ante la ausencia de procedimiento, manual, o instructivo institucional que indique los parámetros en los cuales debe ser realizado el cierre de una Casa del Consumidor, es posible que, por ejemplo, se materialice entre otros el riesgo reputacional para la entidad, en tanto que pueden quedar atenciones sin trasladar, bienes sin entregar, visitas sin realizar, etc. o riesgos de seguridad digital, al no garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los activos de información históricos de dicha sede.

Así las cosas, como se expresó en los informes de gestión que presentan los servidores públicos que tienen a cargo personal, bienes de la entidad y archivos de información, cuando se retiran de la entidad, se hace necesario que los informes finales que se presentan, previo el cierre de una sede, incluyan el estado de la gestión respecto de las actividades, respecto de los bienes (inventarios físicos y de información), así como de las personas (supervisión de



**INFORME AUDITORIA PROCESO DA01 – ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR (RNPC)**

Consecutivo No. 15
Bogotá, julio de 2020
Informe Final

contratistas). Se sugiere para ello, implementar un protocolo de cierre de una Casa de Consumidor, que asegure la adecuada gestión de los activos de información, imagen y patrimonio documental de la entidad.

7.4. CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA OCASIONADA POR EL VIRUS COVID-19

Dentro de las sesiones de auditoría y lo expuesto por los auditados se pudo establecer que a raíz de la emergencia sanitaria generada por el virus COVID-19, fueron implementadas medidas de aislamiento preventivo para garantizar el bienestar de la ciudadanía en concordancia con lo dispuesto por el Gobierno Nacional (Decreto 417, 418, 420, 440, 457, 636, 637, 689 y 749 de 2020, entre otros)

La adopción de dichas medidas llevó entre otras, al cierre temporal de las Casas del Consumidor lo que ha generado afectación en la prestación de servicios de atención presencial a los consumidores en todo el país y, por ende, la afectación al normal desarrollo de las actividades de prestación de servicios al consumidor que adelanta de manera diaria la RNPC.

En este sentido la Oficina de Control Interno invita al área auditada a trabajar proactivamente y de manera conjunta con la Dirección Administrativa para definir los protocolos y medidas de Bio-seguridad a fin de procurar una pronta restauración de los servicios prestados por la Red Nacional de Protección al Consumidor máxime en aquellas zonas apartadas, que brinde atención a los ciudadanos con limitaciones de acceso a los servicios digitales de la entidad.

7.5. RESPECTO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Dentro del desarrollo de la auditoría a la RNPC se pudo tener acceso a la información solicitada, la cual fue remitida por el proceso auditado de manera digital; por ende, teniendo en cuenta las medidas de aislamiento preventivo tomadas por la entidad, en concordancia con lo dispuesto por el Gobierno Nacional; no fue posible realizar visitas In-Situ para corroborar la aplicación de controles en materia de Gestión del Archivo físico de Gestión de la RNPC.

Ahora bien, como es de conocimiento de los líderes de procesos, se ha venido trabajando activamente por parte de todas las dependencias de la entidad en el desarrollo de las actividades del Plan de Mejoramiento Archivístico derivado de los hallazgos y recomendaciones determinadas por el Archivo General de la Nación en el año 2019, cuyo objetivo es fortalecer los controles en materia de gestión documental y organización de archivo a fin de garantizar una correcta aplicación de la Política de Gestión Documental.

Al respecto, la Oficina de Control Interno advierte que precisamente a causa de las restricciones anteriormente mencionadas se pueden presentar inconvenientes que impactan negativamente el cumplimiento de las actividades propuestas en el desarrollo del Plan de Mejoramiento Archivístico lo cual puede representar el incumplimiento de las actividades del mismo y, en consecuencia, acarrear la imposición de multas y otras sanciones por parte de las autoridades en ejercicio de sus competencias, según lo estipulado en el artículo 2.8.8.5.1 del Decreto 1080 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”*.

En ese sentido, la Oficina de Control Interno, invita al área auditada a trabajar proactivamente y de manera conjunta con la Dirección Administrativa y el Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos, a definir y monitorear las acciones que sean pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento Archivístico, que garantice la correcta aplicación de los controles definidos por la entidad en materia de la Implementación de la Política de Gestión Documental, en concordancia con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

7.6. RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - RNPC

Dentro de las sesiones de auditoría y lo expuesto por los auditados se pudo establecer que se encuentra en proceso de implementación el Sistema de Información para la Gestión de la Red Nacional de Protección al Consumidor, el cual busca mejorar la medición y registro unificado de los datos generados a partir de la Gestión realizada por la Red Nacional de Protección al Consumidor en el territorio Nacional. En este sentido, es importante precisar que, si bien este sistema representa una mejora respecto al proceso operativo llevado en hojas de cálculo en Google drive, también representa la aparición de nuevos riesgos de seguridad digital que deben ser analizados y gestionados durante la implementación del software, así como durante la fase de estabilización del mismo.

Es importante resaltar en este punto que la Gestión del Riesgo es un proceso recurrente que debe contar con la participación de todos y, en particular, de aquellos líderes de proceso que constituyen la primera línea de defensa ante la posible materialización de riesgos y/o situaciones no deseadas.

Así las cosas, es importante tener en cuenta que la inadecuada gestión de riesgos de seguridad de la información en proyectos informáticos puede ocasionar el incumplimiento de las políticas de seguridad digital de la entidad y específicamente un incumplimiento del control A.6.1.5 Seguridad de la Información en la Gestión de proyectos del Anexo A de la Norma ISO 27001.

8. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la evaluación efectuada a la gestión del proceso **DA02-P01 - ATENCIÓN AL CONSUMIDOR RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)**, la Oficina de Control Interno recomienda al grupo de trabajo respecto de los hallazgos encontrados, lo siguiente:

8.1. Respecto del Hallazgo No. 1. “- FRENTE A LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO”, se recomienda:

a. Revisar y actualizar la caracterización del proceso **DA02-P01**, establecer las entradas, actividades, responsables y salidas del ciclo PHVA, con el fin de planear estratégicamente todos los productos que se relacionen con las funciones otorgadas.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, recomienda en su implementación incluir caracterizaciones de los procesos que definan de manera clara el cumplimiento del objetivo de los mismos, lo anterior permite internamente a los líderes de los procesos la gestión, el seguimiento y el control de las actividades, con el fin de agregar valor al ciudadano y cumplir con las metas establecidas.

b. Incluir detalladamente en el Procedimiento del Proceso **DA02-P01**, todas las actuaciones que realiza la dependencia dentro de los procesos que adelanta, precisando los términos de ejecución de cada una de las etapas, vinculando procedimientos y protocolos ya establecidos en la entidad para la atención del ciudadano.

c. Actualizar en el procedimiento las normas que definen la caracterización del proceso. En particular, debe incluirse la Resolución 80232 del 29 de octubre de 2018.

8.2. Respecto del Hallazgo No.2. “FRENTE A LOS RIESGOS DEL PROCESO”:

- a. Revisar y ajustar, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, los riesgos del proceso, de acuerdo con la realidad operativa de la Red Nacional de Protección del Consumidor: Casas y Rutas del Consumidor.
- b. Realizar el monitoreo trimestral de los riesgos del proceso, en los plazos estipulados con la Oficina Asesora de Planeación.
- c. Formular controles que sean efectivos para la prevención de los riesgos y establecer actividades que contemplen en su totalidad la efectividad de dichos controles, se debe tener en cuenta la Política de riesgos de la Entidad y el cumplimiento de los reportes que evidencian los avances de las actividades propuestas en el Plan de Tratamiento del Riesgo y que deben hacerse de manera trimestral a la Oficina Asesora de Planeación.
- d. Frente a la materialización del riesgo, deben tomarse medidas de control posterior para evitar que se siga presentando el riesgo, esto es, reformular los controles para que no se vuelva a repetir la situación.

8.3. Respetto del Hallazgo No. 3. “FRENTE A LOS INDICADORES DEL PROCESO”:

Se invita al grupo de trabajo auditado a revisar con la Oficina Asesora de Planeación, los indicadores que actualmente se encuentran registrados en el proceso. Los indicadores establecidos deben contemplar en su totalidad la gestión del proceso (Atención en las Rutas y Casa del Consumidor) y las metas establecidas se deben fijar teniendo en cuenta la línea base de años anteriores evitando la sobre ejecución de las mismas.

Cumple resaltar que solo una adecuada formulación de indicadores de gestión por parte de los grupos de trabajo, permite a la Entidad conocer el estado real de la ejecución las actividades, el logro de metas, objetivos y resultados de las diferentes áreas, así como los efectos de la prestación de todos los servicios que presta la Superintendencia en los usuarios, lo que le permite tomar de decisiones tendientes a la mejora continua del servicio.

8.4. Respetto del Hallazgo 4. “FRENTE A LA DESACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PUBLICADOS EN EL SIGI”:

La Oficina de Control Interno sugiere al grupo de trabajo auditado contemplar las siguientes recomendaciones, de acuerdo con las inconformidades evidenciadas:

8.4.1. “FRENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL PROCEDIMIENTO DA02-P01”

Actualizar todos los documentos publicados en el SIGI, de conformidad con lo señalado en el Procedimiento “*Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI SC01-P01, versión 18*” igualmente publicado en la Intrasic. Es importante mencionar que los procedimientos deben estar escritos en un lenguaje claro y se debe evitar incluir información estadística que se desactualice con frecuencia, se deben establecer etapas claras que reflejen en su totalidad lo descrito en el servicio que presta el Grupo de Trabajo de la Red Nacional de Protección al Consumidor RNPC, a través de la Atención en las Rutas y Casas del Consumidor.

8.4.2. “FRENTE A LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL PROCEDIMIENTO DA02-P01”

Actualizar todos los documentos publicados en el SIGI, de conformidad con lo señalado en el “*Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI SC01-P01, versión 18*”, publicado en la Intrasic.

8.4.3. “FRENTE A LOS DOCUMENTOS PUBLICADOS EN EL SIGI – INSTRUCTIVOS”:

Actualizar todos los documentos publicados en el SIGI, de conformidad con lo señalado en el “*Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI SC01-P01, versión 18*”, publicado en la Intrasic.

La actualización de los documentos permitirá al proceso el control de las etapas que se desarrollan en las actividades, así como el seguimiento de las mismas.

8.4.4. “FRENTE AL INSTRUCTIVO TRÁMITE DE FACILITACIONES EN LAS CASAS DEL CONSUMIDOR”:

Se invita al grupo de trabajo auditado revisar con la Oficina Asesora de Planeación, la elaboración del instructivo que incluya el modelo de arreglo directo expresado durante las reuniones virtuales de campo, esto es, el que involucra, de un lado, la implementación del uso de la plataforma de SIC FACILITA en todas las Casas y Rutas del Consumidor para la realización de acuerdos de transacción de manera virtual y, del otro, la opción de arreglo directo presencial en sede física, para los casos residuales.

8.5. Respecto del Hallazgo No. 5. “FRENTE A LAS ACTAS DE COMITES DE GESTIÓN”

Se recomienda igualmente elaborar las actas del comité de gestión mensual de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 22793 de 2011, el “*Manual de Sistema de Gestión Institucional-SIGI - SC01-M01, versión 17*”³, en el formato correspondiente publicado en el Home de <http://intrasic/plantillas>.

8.6. Respecto del Hallazgo No.6. “FRENTE A LA MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO (CONSUMIDOR) EN CASAS Y RUTAS DEL CONSUMIDOR”.

Se recomienda implementar una estrategia de seguimiento y control que permita obtener datos veraces en cuanto a la atención del ciudadano de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia.

8.7. Respecto del Hallazgo No. 7 “FRENTE A LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LOS USUARIOS DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - RNPC”

Se recomienda: a) Atender oportunamente las solicitudes de los usuarios en los términos estipulados en la ley; b) Revisar con la Oficina Asesora de Planeación la parametrización de los trámites de solicitudes que atiende la RNPC y c) Trabajar coordinadamente con el Grupo de Trabajo de Gestión Documental sobre la radicación de las solicitudes que presentan los usuarios, para que se minimice la mala realización de la misma.

9. RESUMEN O REFERENCIA DEL AUDITADO

Mediante memorando No. 20-57928-6 del 9 de julio de 2020, la Delegatura para la Protección al Consumidor dio respuesta al informe preliminar en la cual manifestó:

9.1. HALLAZGO No. 1 – CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO:

Con respecto al tema el área auditada manifestó que “*los documentos soporte asociados a cada una de las actividades que se mencionan sí existen, pero no fueron suministrados ya que en la solicitud inicial de documentación no fueron requeridos por los auditores*”

³ “La integralidad del SIGI se mantiene cuando se planifican o implementan cambios a través del canal de comités establecidos en la SIC, en la cual participan todos los servidores públicos quedando evidencia en las actas de sus sesiones”



**INFORME AUDITORIA PROCESO DA01 – ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR (RNPC)**

Consecutivo No. 15
Bogotá, julio de 2020
Informe Final

Puntualmente en lo que se refiere a la ausencia de Informes de seguimiento estrategia de control, seguimiento y monitoreo advertidos en la auditoria, explicó que *“los Informes de seguimiento generados en 2019 se dividen en dos grandes grupos, a saber: I. Informes Periódicos del Área de Seguimiento y II. Informes de Gestión de la Implementación de la Estrategia de Seguimiento y Control, los cuales fueron oportunamente remitidos en 2019 por correo electrónico al Área de Planeación RNPC, para efectos de los reportes correspondientes a la Oficina Asesora de Planeación de la SIC.*

Finalmente, concluyó que *“Esto significa que para la RNPC la caracterización sí se encuentra actualizada y cumple con los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 en el numeral 4.4.”*

Análisis de la Oficina de Control Interno:

En este punto, se resalta la importancia de actualizar la caracterización del proceso, con el fin de definir de manera clara el cumplimiento del objetivo de la misma en las entradas y salidas definidas en el ciclo PHVA. En ese sentido, si bien el área auditada envió una serie de documentos para demostrar que había presentado en su momento el informe de seguimiento estrategia de control y monitoreo, lo cierto es que no dan cuenta de su envío oportuno a la Oficina Asesora de Planeación, lo que limitó a la Oficina de Control Interno para acceder a dicha información.

De otra parte, en lo relacionado con el Instructivo de Radicados Virtuales, téngase en cuenta que los soportes remitidos por el área auditada el pasado 9 de julio. evidencia la existencia de un documento denominado *“Manual de Radicación Virtual”* conjunto con otras entidades que, para el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio, no está codificado y no se encuentra en el control de documentos reportado por el SIGI.

En consecuencia, se mantiene el hallazgo y se insiste en las recomendaciones dadas.

9.2. HALLAZGO No. 2 - RIESGOS:

En lo que se refiere a este punto y, en particular, al riesgo de gestión relacionado con inexactitud, el área auditada manifestó que *“En el año 2019 se diseñó un formato de Encuesta para la medición de satisfacción del usuario, el cual se adaptó e incorporó a los servicios de Radicación de PQRS, Orientación y Visitas de Divulgación, los cuales permitieron establecer las oportunidades de mejora indicadas en los informes correspondientes”* y aclaró que *“para el año 2020, la Estrategia del Proceso de Seguimiento se adhirió completamente a las encuestas de Satisfacción de Experiencia SIC para efectos de las mediciones señaladas en el requerimiento”*

Agregó que *“los procesos de verificación de competencias de los contratistas durante el año 2019 se realizaron mediante la Evaluación a los Formadores – Entrenadores Contratistas del Grupo De Entrenamiento que fue extensivo a otros Capacitadores”, precisando que esta se aplicó en el transcurso del año 2019 a través del Formato GT02-F48 EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN”.*

Análisis de la Oficina de Control Interno:

En lo que se refiere a este punto, si bien el área auditada afirmó en la respuesta al informe preliminar que realizaron sendas actividades para evitar los riesgos establecidos (diseñaron un formato de encuesta de satisfacción de usuarios y realizaron evaluaciones a formadores y capacitadores), se reiterará que en los cuatro monitoreos de riesgos del año 2019, no hubo reporte de estos avances respecto del riesgo de gestión relacionado con inexactitud, como se aprecia en las siguientes imágenes:

PRIMER TRIMESTRE

INFORME AUDITORIA PROCESO DA01 – ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)

Consecutivo No. 15
Bogotá, julio de 2020
Informe Final

URL: https://docs.googleusercontent.com/mtaG1a2DFVYvWtB123mM5UAAAAAAC3n/BG9FggT_mAvhZ4oG5jpr7H4121gr72CCK8GAvYHg/0/2020-07-14.png

PROCESO:		DA02 ATENCIÓN CONSUMIDOR -RNPC				
Riesgo	Riesgo Identificado (Riesgo + Evento)	¿El riesgo se materializó en el corte evaluado? (del 1 de Enero al 31 de Marzo de 2019)	¿Cuántas veces se materializó en el corte evaluado? (del 1 de Enero al 31 de Marzo de 2019)	Tratamiento realizado a los riesgos materializados.	Conclusiones acerca del comportamiento del riesgo en el periodo evaluado: en ese sentido lo que se requiere en esta columna es el análisis del Líder del proceso respecto al funcionamiento de los controles implementados (eficacia y efectividad) y su incidencia frente a la materialización o no de los riesgos. Lo anterior, considerando que el BRPC puede evaluar el diseño y efectividad de los controles y calidad de los mismos. (del 1 de Enero al 31 de Marzo de 2019)	Porcentaje de cumplimiento de las actividades propuestas por cada actividad del tratamiento de riesgo y porcentaje de avance con su debida justificación
Riesgo de Gestión 1	Inexactitud al brindar información, orientación y atención al consumidor.	NO	N/A	N/A	<p>En el periodo evaluado no se materializó el riesgo, se realizó un análisis en donde se registró la siguiente información: (Ver adjuntos: PDR, Atención al Cliente).</p> <p>En el día de inicio de presentación de solicitudes, de las cuales ninguna manifestó inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios en los distintos proyectos de la RNPC.</p> <p>En el día de inicio de presentación de solicitudes, de las cuales ninguna manifestó inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios en los distintos proyectos de la RNPC.</p> <p>En el día de inicio de presentación de solicitudes, de las cuales ninguna manifestó inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios en los distintos proyectos de la RNPC.</p>	<p>Este control se ve debidamente respaldado para este corte, de acuerdo de esta lista el requerido reporte de monitores.</p>

MONITORIO CORRECCIÓN 2019 | Monitoreo corte 31 Marzo 2019

SEGUNDO TRIMESTRE

URL: https://docs.googleusercontent.com/3vYmWGjRtLxW6C89bDHW/AAAAAAAC3n/BG6zTBEF54ZaDQuv7UJHq6C4aoTK7ACK8GAvYHg/0/2019-07-14.png

PROCESO:		DA02 ATENCIÓN CONSUMIDOR -RNPC				
Riesgo Identificado (Riesgo + Evento)	¿El riesgo se materializó en el corte evaluado? (del 1 de Abril al 30 de Junio de 2019)	¿Cuántas veces se materializó en el corte evaluado? (del 1 de Abril al 30 de Junio de 2019)	Tratamiento realizado a los riesgos materializados.	Conclusiones acerca del comportamiento del riesgo en el periodo evaluado: en ese sentido lo que se requiere en esta columna es el análisis del Líder del proceso respecto al funcionamiento de los controles implementados (eficacia y efectividad) y su incidencia frente a la materialización o no de los riesgos. Lo anterior, considerando que el BRPC puede evaluar el diseño y efectividad de los controles y calidad de los mismos. (del 1 de Abril al 30 de Junio de 2019)	Porcentaje de cumplimiento de las actividades propuestas (reservar por cada actividad del tratamiento de riesgo) y porcentaje de avance con su debida justificación	
Inexactitud al brindar información, orientación y atención al consumidor.	SI	2	Se dio respuesta a cada una de las consultas que manifestaron al consumidor con el servicio de atención recibida por la RNPC, a través de comunicación telefónica por el Sistema de Trabajo de la SIC, en la cual se le aclaró al usuario la información y situación y se le comunicó	<p>Luego de la revisión de las solicitudes remitidas al GTARNPC (Derechos de Petición, Sugerencias y quejas), Remisión de información) a través del Sistema de Trabajo SIC, durante el periodo en mención, se registra la siguiente información para cada mes (Ver adjunto: Informe PDR_Monitoreo DA02):</p> <ul style="list-style-type: none"> En el mes de abril se presentaron 58 solicitudes, de las cuales dos manifestaron inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios por parte del personal del GTARNPC en los distintos proyectos (Radicado No. 19-36803 y 19-88904). En el mes de mayo se presentaron 78 solicitudes, de las cuales ninguna manifestó inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios por parte del personal del GTARNPC en los distintos proyectos. En el mes de junio se presentaron 88 solicitudes, de las cuales ninguna manifestó inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios por parte del 	<p>Este control se ve debidamente respaldado para este corte, el resto respectivo de esta lista el requerido reporte de monitores.</p>	

MONITORIO CORRECCIÓN 2019 | Monitoreo corte 31 Marzo 2019 | Monitoreo corte 30 Junio 2019

TERCER TRIMESTRE 2019

INFORME AUDITORIA PROCESO DA01 – ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)

Consecutivo No. 15
Bogotá, julio de 2020
Informe Final

Indebida protección de datos personales en el almacenamiento de los registros de los consumidores atendidos en los distintos proyectos

DA02 ATENCIÓN CONSUMIDOR -RNPC

Riesgo	¿El riesgo se materializó en el corte evaluado? (del 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2019)	¿Cuántas veces se materializó el riesgo en el corte evaluado? (del 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2019)	Tratamiento realizado a los riesgos materializados.	Conclusiones acerca del comportamiento del riesgo en el periodo evaluado: en ese sentido lo que se requiere en esta columna es el análisis del Líder del proceso respecto al funcionamiento de los controles implementados (eficacia y efectividad) y su incidencia frente a la materialización o no de los riesgos. Lo anterior, considerando que el BRPC puede evaluar el diseño y efectividad de los controles y utilidad de los mismos. (del 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2019)	Porcentaje de cumplimiento de las actividades propias de cada actividad del tratamiento de riesgos al momento del corte (justificación)
Inexactitud al brindar información, orientación y atención al consumidor.			Se dio respuesta a cada uno de los usuarios que manifestaron su inconformidad con el servicio de atención recibida por la RNPC, a través de comunicación venida por el Sistema de Trámites de la SIC, en la cual se le aclaró el estado de la información y situación y se le comunicaron las acciones llevadas a cabo.	<p>Luego de la revisión de las solicitudes remitidas al OTARNPC (Dirección de Pedidos, Gestión Reclamación y sugerencias, Gestión de Información) a través del Sistema de Trámites SIC, durante el periodo en mención, se registró la siguiente información para cada caso (Ver adjunto informe PQR_AtenCIÓN DA02)</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el mes de julio se presentaron 79 solicitudes, de las cuales tres manifestaron su inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios por parte del personal del OTARNPC en los distintos proyectos (Radicado No. 16-141854, 16-142079, 16-173495). - En el mes de agosto se presentaron 53 solicitudes, de las cuales una manifestó su inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios por parte del personal del OTARNPC en los distintos proyectos (Radicado No. 16-177526). - En el mes de septiembre se presentaron 69 solicitudes, de las cuales una manifestó su inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios por parte del personal del OTARNPC en los distintos proyectos (Radicado No. 16-178883). 	Este caso no se debe diligenciar para este corte, el cual sí se requieren reporte de ejecución.

CUARTO TRIMESTRE

Riesgo de Haber Datos

Riesgo	Riesgo Identificado (Riesgo + Evento)	¿El riesgo se materializó en el corte evaluado? (del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019)	¿Cuántas veces se materializó el riesgo en el corte evaluado? (del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019)	Tratamiento realizado a los riesgos materializados.	Conclusiones acerca del comportamiento del riesgo en el periodo evaluado: en ese sentido lo que se requiere en esta columna es el análisis del Líder del proceso respecto al funcionamiento de los controles implementados (eficacia y efectividad) y su incidencia frente a la materialización o no de los riesgos. Lo anterior, considerando que el BRPC puede evaluar el diseño y efectividad de los controles y utilidad de los mismos. (del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019)	Porcentaje de cumplimiento de las actividades propias de cada actividad del tratamiento
Riesgo de Gestión 1	Inexactitud al brindar información, orientación y atención al consumidor.			Se dio respuesta a cada uno de los usuarios que manifestaron su inconformidad con el servicio de atención recibida por la RNPC, a través de comunicación venida por el Sistema de Trámites de la SIC, en la cual se le aclaró el estado de la información y situación y se le comunicaron las acciones llevadas a cabo, considerando su oportunidad de respuesta. (Ver Resoluciones Radicadas)	<p>Luego de la revisión de las solicitudes remitidas al OTARNPC (Dirección de Pedidos, Gestión Reclamación y sugerencias, Gestión de Información) a través del Sistema de Trámites SIC, durante el periodo en mención, se registró la siguiente información para cada caso (Ver adjunto informe PQR_AtenCIÓN DA02)</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el mes de octubre se presentaron 69 solicitudes, de las cuales tres manifestaron su inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios por parte del personal del OTARNPC en los distintos proyectos (Radicado No. 16-227513 y 16-234056). - En el mes de noviembre se presentaron 67 solicitudes, de las cuales ninguna manifestó su inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios por parte del personal del OTARNPC en los distintos proyectos. - En el mes de diciembre se presentaron 67 solicitudes, de las cuales una manifestó su inconformidad con la información, orientación y atención suministrada a los usuarios por parte del personal del OTARNPC en los distintos proyectos (Radicado No. 16-238883). <p>A pesar de que en el periodo evaluado se materializó el riesgo en tres (3) ocasiones, cabe señalar que no se vio un evento representativo teniendo en cuenta que se atendieron cerca de 70.000 usuarios, lo cual indica la efectividad de los controles implementados para este riesgo (Plan de Operación Integral). A cada uno de los usuarios se le dio respuesta en suero acorde a la información, situación, actividades, conductas, representativas de sus demandas, solicitudes.</p>	Este caso no se debe diligenciar para este corte, el cual sí se requieren reporte de ejecución.

En adición a lo anterior, no fue allegado el reporte de monitoreo realizado en el 2019, lo que habría desvirtuado el hallazgo y, por lo tanto, se mantiene, y se insiste en las recomendaciones dadas.

Frente a los riesgos de corrupción e indebida protección de datos personales, de igual manera se mantiene el hallazgo encontrado, en tanto que para el período auditado no fueron allegadas pruebas de la presentación de avances durante el 2019. En ese sentido, las actividades reportadas como actualmente implementadas en cada uno de los eventos, deberán hacer parte del Plan de Mejoramiento 2020.

9.3. HALLAZGO No. 3 - INDICADORES:

Frente a este punto manifestó el área auditada que *“para el año de la vigencia 2020 bajo el marco del Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción de la RNPC, se realizó la verificación pertinente para la construcción de nuevos indicadores que permiten medir de una manera más efectiva los procesos que se le atribuyen a la Red Nacional de Protección al Consumidor, entre los que se encuentra el proceso DA02-Atención al Consumidor RNPC, así como para dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la vigencia cuya actividad referente a los indicadores, se plantea como: “ Actualización de la caracterización en la cual se establecen los indicadores de los procesos en trámite” y cuyo producto ya ha sido cumplido, teniendo en cuenta la fecha de reporte de la actividad”*

Finalmente indicó que *“si bien este hallazgo fue identificado, es necesario tomar en cuenta las acciones que en la vigencia se han realizado referente a reformulación de los mismos para cumplir efectivamente con lo propuesto”*.

Análisis de la Oficina de Control Interno:

Sobre el particular, de acuerdo con las explicaciones dadas por el área auditada, se mantiene el hallazgo, teniendo en cuenta que para el período examinado el indicador formulado estaba sobrecumplido y no reflejaba la realidad de las actividades realizadas por la Red Nacional de Protección al Consumidor.

En consecuencia, las actividades implementadas para corregir este aspecto deberán hacer parte del Plan de Mejoramiento 2020.

9.4. HALLAZGO No. 4 – DESACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PUBLICADOS EN EL SIGI:

Con respecto a la mencionada actualización y atendiendo a los hallazgos referidos en el informe de auditoría, es importante mencionar lo siguiente:

9.4.1. RESPECTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL PROCEDIMIENTO DA02-P01, afirmó el área auditada que *“Este procedimiento se encuentra en flujo de actualización con la Oficina Asesora de Planeación- OAP y la versión a actualizar, además de las modificaciones pertinentes contempladas por los líderes del proceso, reconoce y está alineada con el documento “CS01 104 – Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano, Versión #3”. Siendo este uno de los principales cambios del Numeral 5. Generalidades del procedimiento en mención”*.

Análisis de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta la respuesta del área auditada se confirma el hallazgo encontrado, en tanto que no desvirtúa la desactualización encontrada en el período analizado.

9.4.2. RESPECTO A LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS: si bien el área auditada explicó que “Como bien se menciona, el procedimiento que se encuentra al día de hoy publicado en el SIGI, hace referencia al sistema Forest como medio de radicación, sin embargo, el informe de Reconstrucción y Diagnóstico de Operatividad del sistema remitido por la OTI-SIC, generó como conclusión que “teniendo en cuenta las restricciones técnicas que tiene la plataforma BPMS Forest en relación al ecosistema de la SIC y ecosistema REDHAT, en miras de adopción de las tecnologías orientadas por el aprovisionamiento de infraestructura PODS para garantizar las capacidades de infraestructura requerida, y que se deberá integrar con los sistemas de información que la SIC viene implementando, se identifica que la plataforma BPMS Forest para el componente RNPC no es necesario seguir manteniéndolo dentro el ecosistema de la SIC” (Informe). Con base en este concepto ese hace necesario que la RNPC adopte el ecosistema de la SIC que actualmente se encuentra en proceso de transformación digital”, y concluyó que “Por lo anterior, el sistema Forest al día de hoy como bien se menciona, no se utiliza en la RNPC”.

Análisis de la Oficina de Control Interno:

Los argumentos del área auditada confirman el hallazgo encontrado, en tanto que no desvirtúan la desactualización encontrada en el período analizado.

9.4.3. RESPECTO AL INSTRUCTIVO TRÁMITE DE FACILITACIONES EN LAS CASAS DEL CONSUMIDOR

Revisados los argumentos del área auditada se retira este hallazgo.

Con todo, es necesario aclarar que las observaciones indicadas por la Oficina de Control Interno en ejercicio del rol de prevención, no constituyen hallazgo y en esa medida no están sujetas a incluirse en el Plan de Mejoramiento. Por lo tanto, no se hará ningún pronunciamiento al respecto.

9.5. HALLAZGO No. 5 – ACTAS DE COMITÉ DE GESTIÓN:

En lo que se refiere a este punto, explicó el área auditada que “los Comités de Tráfico se realizaban con una periodicidad semanal, en los cuales era obligatoria la asistencia de los contratistas y funcionarios de la RNPC a cargo de los programas misionales y apoyos a la coordinación con el fin de hacer seguimiento a las actividades y generar acciones a corto plazo respecto a los compromisos y seguimiento del plan de acción, sin embargo, en el presente año se identificó la precariedad de la información de las actas, motivo por el cual la Coordinación de la RNPC, teniendo en cuenta la importancia de este lineamiento, con fecha 2 de abril de 2020, elaboró y remitió Memorando a los contratistas y funcionarios a cargo de los servicios misionales y personal de apoyo a la Coordinación” en el que da el lineamiento para la elaboración de actas de comité de gestión conforme al manual SC01 – M01.

Análisis de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta la respuesta del área auditada se confirma el hallazgo, en tanto que no desvirtúa el defecto encontrado en las actas analizadas durante el período analizado.

Las acciones implementadas en el transcurso del 2020, deberán hacer parte del Plan de Mejoramiento subsiguiente al presente informe.

9.6. HALLAZGO No. 6 – FRENTE A LA MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO (CONSUMIDOR EN RUTAS Y CASAS DEL CONSUMIDOR):



**INFORME AUDITORIA PROCESO DA01 – ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR (RNPC)**

Consecutivo No. 15
Bogotá, julio de 2020
Informe Final

Frente a este aspecto manifestó el área auditada que *“Los documentos enviados en Drive, son insumo del Grupo de Planeación de la RNPC para hacer una mejor verificación de las atenciones realizadas por los programas misionales con el apoyo de las planillas físicas, razón por la cual durante la validación de los archivos del drive se pueden presentar anomalías que no permitan tener en cuenta una atención, ya sea porque no se identifica a la persona o algún dato de su identidad. Preciso que “por lo mismo, el drive y el reporte nunca van a coincidir, pues de acuerdo con el filtro que se hace con las planillas físicas, el reporte de metas operativas siempre va a tener una menor relación de atenciones, en comparación con las reportadas en los documentos del drive”. (Subrayas fuera de texto)*

Aclaró que, *“en el informe de metas operativas nunca se ha reportado una atención de ciudadanos para el año 2019 de 585.930 personas”,* y recalcó que *“las atenciones que fueron reportadas y se relacionan en el documento de metas operativas que tiene la OAP, corresponden a: 1. Usuarios atendidos en unidades móviles: 66.504 y 2. Usuarios atendidos en el Programa Casas del Consumidor de bienes y servicios: 226.461”,* para un gran total de 292.965 usuarios atendidos en la RNPC, por lo que solicita se rectifique la información.

Análisis de la Oficina de Control Interno:

Una vez validada la información con la Oficina Asesora de Planeación se pudo establecer que el número total de usuarios atendidos por la RNPC a través de todos sus canales en el año 2019, corresponde a 292.965 usuarios y no a 585.930.

No obstante, sigue presentándose disparidad entre la información que reposa en el DRIVE y el reporte de metas operativas, en al menos 7088 usuarios, por lo que no es de recibo el argumento relacionado con la no coincidencia permanente entre uno y otro reporte debido a anomalías en el registro de la información, y en consecuencia se mantiene el hallazgo.

9.6. HALLAZGO No. 7 – FRENTE A LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LOS USUARIOS DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – RNPC:

En lo que atañe al punto, frente al acápite de no atención de solicitudes, manifestó el área auditada que, *“de acuerdo con el filtro realizado en el sistema de trámites, se evidenció una información disimil a la reportada por la OTI, razón por la que adjuntamos en documento anexo el filtro realizado a través del sistema “modulo reporte-radicados x medio entrada”, donde se resalta en el trámite 334 (remisión de Información) la actuación de presentación 411”*.

De otra parte, respecto a los radicados identificados con el trámite 334 (remisión de información) sin atender, es preciso informo que *“al realizar una exhaustiva verificación, logramos identificar que existen 328 remisiones de información sin finalizar (...) “Aunque de acuerdo con la descripción, muchos de estos radicados no merecen respuesta, se revisará cada uno de ellos para realizar el trámite que finalice su actuación”*

Análisis de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta la respuesta del área auditada se mantiene el hallazgo, en tanto que no desvirtúa las situaciones evidenciadas durante el período analizado, y por el contrario las confirma.

De igual manera que en los hallazgos anteriores, las acciones implementadas en el transcurso del 2020, deberán hacer parte del Plan de Mejoramiento subsiguiente al presente informe.

10. CONCLUSIONES



**INFORME AUDITORIA PROCESO DA01 – ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR (RNPC)**
Consecutivo No. 15
Bogotá, julio de 2020
Informe Final

Se mantienen los hallazgos identificados en el proceso de Auditoría y se reitera la importancia de realizar el análisis de las causas para la formulación del Plan de Mejoramiento, que permita contribuir a la mejora continua de la gestión del proceso **DA02-P01 - ATENCIÓN AL CONSUMIDOR RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)**.

De la respuesta enviada por el área auditada a cada uno de los hallazgos encontrados, se concluye que en el 2020 han adelantado actividades encaminadas a mejorar la gestión del proceso, que deberán ser incluidas después de un análisis juicioso de causas en el Plan de Mejoramiento subsiguiente.

Por último, se resalta la importancia de continuar en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, un trabajo en equipo que debe ser realizado con todos los líderes de políticas del modelo.

11. PLANES DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta el Procedimiento “Auditorías de Control Interno” CI01- P02 publicado en el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI, el Plan de Mejoramiento debe ser remitido por el líder proceso a la Oficina de Control Interno, atendiendo lo descrito en el Instructivo CI01-I04 “Plan de Mejoramiento”.

Finalmente, el Plan de Mejoramiento debe ser aprobado metodológicamente por la Oficina Asesora de Planeación – OAP y remitido a la Oficina de Control Interno en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del informe final.