



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

# Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS I Semestre del año 2022

25/08/2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FR-1400-OCI-31 VERSIÓN 06



GOBIERNO DE COLOMBIA

## Tabla de contenido

<b>1.</b>	<b><u>INTRODUCCIÓN .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>2.</b>	<b><u>OBJETIVOS.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>3.</b>	<b><u>ALCANCE.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>4.</b>	<b><u>METODOLOGÍA .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>5.</b>	<b><u>MARCO LEGAL.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>6.</b>	<b><u>VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>7.</b>	<b><u>DESARROLLO DEL INFORME.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b>8.</b>	<b><u>CONTROLES ESTABLECIDOS.....</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b>9.</b>	<b><u>RIESGOS IDENTIFICADOS .....</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b>10.</b>	<b><u>CONCLUSIONES.....</u></b>	<b><u>14</u></b>
<b>11.</b>	<b><u>RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b>12.</b>	<b><u>PAPELES DE TRABAJO .....</u></b>	<b><u>16</u></b>
<b>13.</b>	<b><u>PLAN DE MEJORAMIENTO .....</u></b>	<b><u>17</u></b>
<b>14.</b>	<b><u>SALVAGUARDAS .....</u></b>	<b><u>17</u></b>



## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, realiza el informe de Seguimiento de Atención al Ciudadano partiendo de las actividades que se desarrollaron en la UNGRD en para dar respuesta a las PQRSD de las partes interesadas a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se pretende mediante la evaluación independiente y objetiva de evidencias documentales establecer de manera fidedigna fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna de los Derechos de Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos – PQRS, para el mejoramiento de la calidad de los servicios

## 2. OBJETIVOS

2.1. Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRDS I semestre del año 2022.

2.2. Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSD de la UNGRD.

## 3. ALCANCE

La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía a la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 2022 que haya sido radicadas o atendidas en el Proceso de Atención al Ciudadano.

## 4. METODOLOGÍA

Se utilizaron técnicas de auditoría como: observación lista de chequeo y/o de verificación de base de datos, indagación de los mecanismos de control utilizados en la atención a los diferentes requerimientos, mesas de trabajo y cualquier otro medio idóneo establecido en las Normas de Auditoría.



## 5. MARCO LEGAL

- ✓ Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ✓ Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ✓ Resolución 0295 del 21 de marzo de 2018, por la cual se actualiza las políticas en materia de Administración de Riesgos de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.
- ✓ Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

## 6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

El presente documento corresponde al Informe de Seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al Subproceso de Servicio al Ciudadano a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas de los servicios y trámites ofrecidos por UNGRD, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública.

Así como también se referencia en el Decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial De Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra La Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al



Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: “*el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos*”.

La Oficina de Control Interno procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS - I semestre de 2022 al proceso de servicio al ciudadano el día 30/06/2022, información que nos es enviada dentro del término concedido; razón por la cual la OCI procede a realizar las verificaciones correspondientes.

## 7. DESARROLLO DEL INFORME

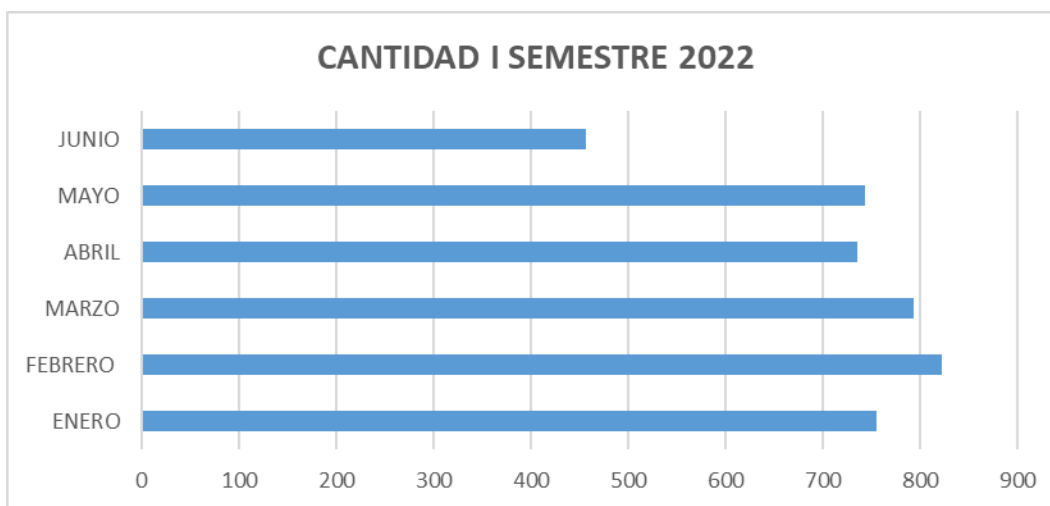
Una vez recibida la información se procede a su verificación conforme a los parámetros requeridos en la solicitud de información de la OCI obteniéndose los siguientes resultados:

### ➤ PQRSD recibidas en la vigencia del I Semestre 2022

En el I semestre de 2022, la UNGRD recibió un total de 4.306 requerimientos, se puede observar que el mes con mayor número de requerimientos fue febrero con 823 y el mes con menos requerimientos el mes de junio 456 requerimientos, a continuación, podemos observar la dinámica de los requerimientos mes a mes durante el semestre. (ver grafica 1).

MES	CANTIDAD
ENERO	755
FEBRERO	823
MARZO	793
ABRIL	735
MAYO	743
JUNIO	456
TOTAL	4306

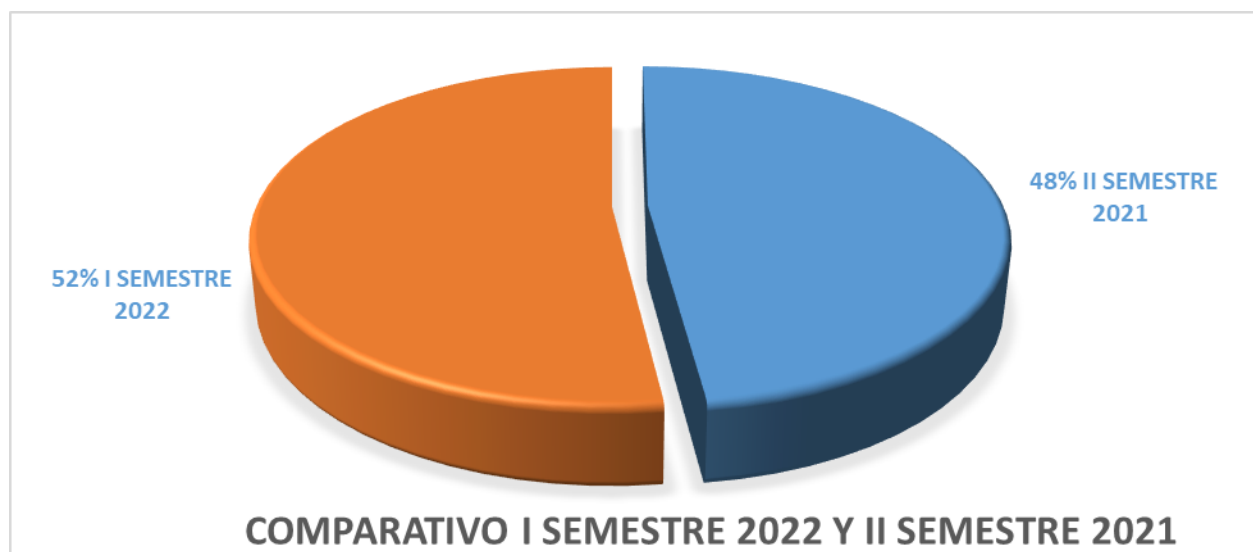




Gráfica No. 1

Ahora bien, al comparar los datos de PQRSD con el periodo anterior II semestre de 2021, se evidenció aumento en el número de peticiones de 323 para el I semestre del 2022, al pasar de 3.983 que equivale al 48%, comparado con el I semestre de 2021 a 4.306 que corresponden al 52% en el I semestre del 2022, tal y como se observa en la siguiente gráfica.

PERIODO	CANTIDAD
II SEMESTRE 2021	3983
I SEMESTRE 2022	4306



Gráfica No. 2



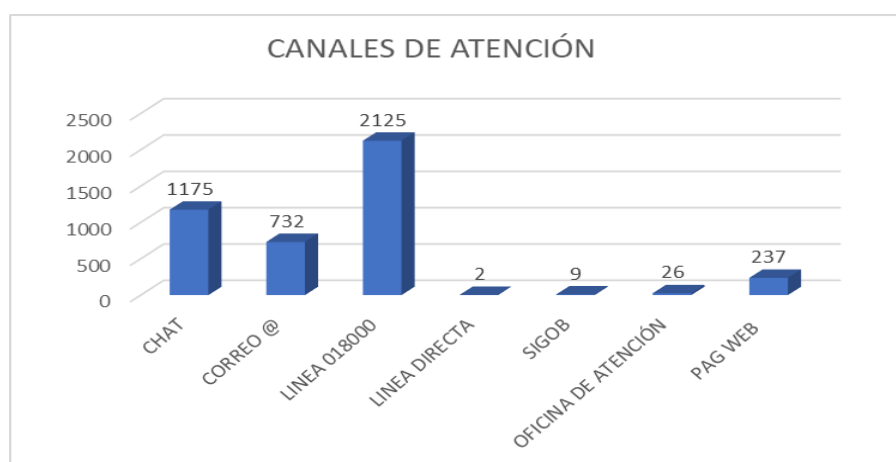
MES	CHAT	CORREO @	LINEA DE 018000	LINEA DIRECTA	SIGOB	OFICINA DE ATENCION	PAG. WEB	TOTAL
ENERO	174	88	462	1	3	4	24	756
FEBRERO	211	102	472	0	0	4	34	823
MARZO	263	121	356	1	1	9	42	793
ABRIL	152	123	412	0	0	3	45	735
MAYO	175	159	354	0	1	4	50	743
JUNIO	200	139	69	0	4	2	42	456
TOTAL	1175	732	2125	2	9	26	237	4306

Tabla No. 1

De los 4.306 requerimientos, se logra observar que, el canal preferido por los usuarios es la línea 01800 donde se registra un total para el I semestre de 2022 de 2.125 requerimientos atendidos por este canal y fue el mes de febrero en el que se presentó el mayor número de registros (472); se evidencia igualmente que el canal menos utilizado en el semestre fue la línea directa con tan solo dos (2) registros. Ver tabla No. 1.

De lo anterior, podemos observar en la gráfica No.3, la dinámica en forma general de los canales de atención:

CANAL DE ATENCION	TOTAL
CHAT	1175
CORREO @	732
LINEA 018000	2125
LINEA DIRECTA	2
SIGOB	9
OFICINA DE ATENCIÓN	26
PAG WEB	237
TOTAL	4306



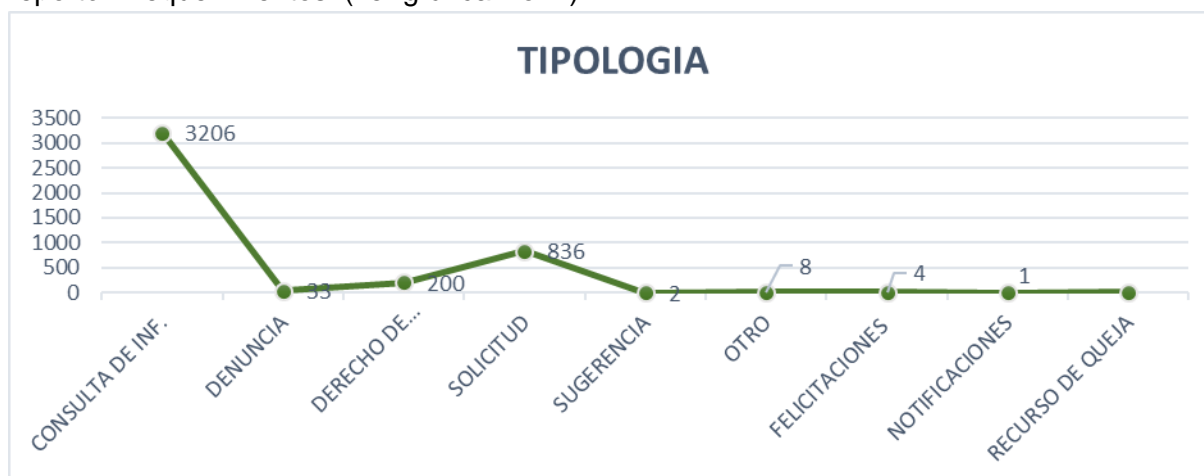
Gráfica No. 3



➤ **MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD:**

MES	CONSULTA DE INF.	DENUNCI A	DERECH O DE PETICIÓN	SOLICITU D	SUGERENCI A	OTR O	FELICITACIONES	NOTIFICACIONES	RECURS O DE QUEJA	TOTA L
ENERO	638	2	16	99	1	0	0	0	0	756
FEBRERO	655	4	29	133	0	1	0	0	1	823
MARZO	590	3	24	166	0	3	4	0	3	793
ABRIL	561	9	49	111	1	1		0	3	735
MAYO	510	8	42	177	0	1	0	1	4	743
JUNIO	252	7	40	150	0	2	0	0	5	456
TOTAL	3206	33	200	836	2	8	4	1	16	4306

De los 4.306 requerimientos del I Semestre 2022, se puede observar que continua al igual que el II semestre de 2021 la tipología más utilizada la “Consulta de Información” con un total de 3.206 y las menos utilizadas fueron para este semestre la “Notificación” de la cual solo se reportó 1 requerimientos. (ver gráfica No. 4).



Gráfica No. 4

➤ **OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD**

Para medir la oportunidad de las respuestas brindadas por la entidad se toma la matriz de control preliminar enviada por el subproceso de Servicio al Ciudadano correspondiente al I Semestre de 2022, que permite evidenciar el estado, fecha vencimiento y cierre de los requerimientos.

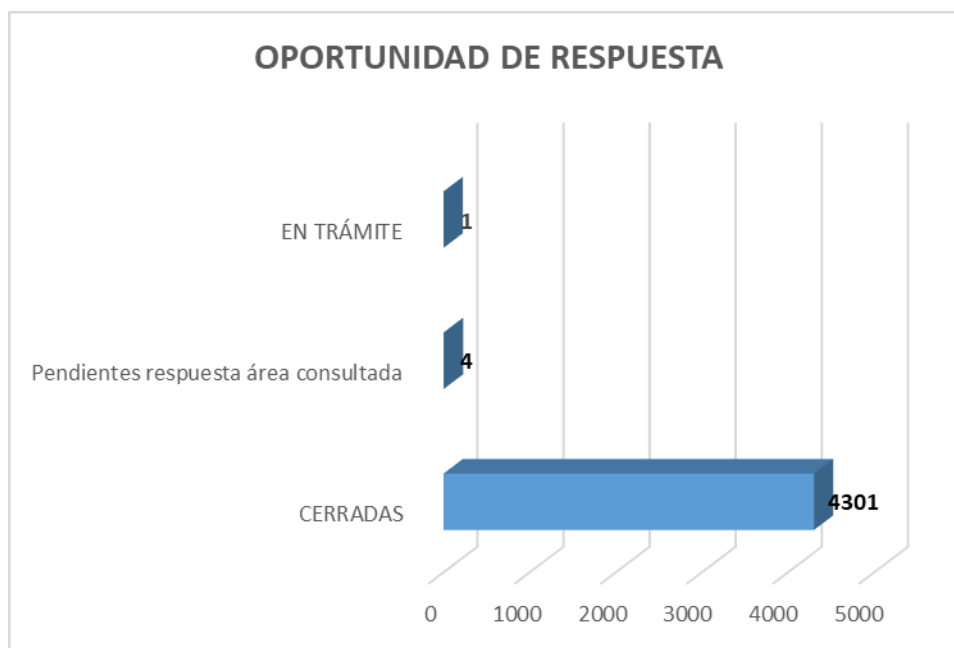
Del análisis de lo anterior se observa que de un total de 4.306 PQRSD recibidos, **4.301** peticiones reportadas por el proceso como “CERRADAS”, de los cuales cuatro (4) requerimientos se evidencian como “Pendientes respuesta área consultada”, las cuales se evidencia que corresponden al “segundo nivel” las cuales hace seguimiento semanal de



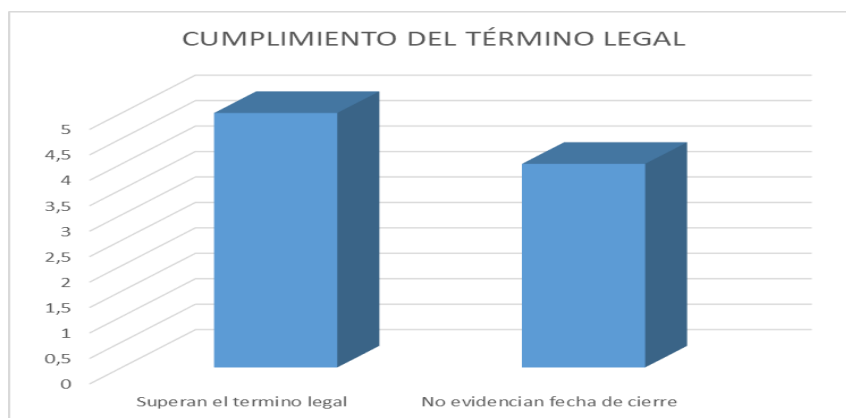


respuestas y a la fecha el área de Servicio al Ciudadano no ha recibido respuesta por parte de segundo nivel; y un (1) requerimiento en trámite.(ver Gráficas No.5 y 6).

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	CANTIDAD
CERRADAS	4301
Pendientes respuesta área consultada	4
EN TRÁMITE	1
CUMPLIMIENTO DE TERMINO LEGAL	
Superan el término legal	5
No evidencian fecha de cierre	4



Gráfica No. 5



Gráfica No. 6



Respecto al cumplimiento de términos legales, la Oficina de Control Interno aclara que de los 4 requerimientos mencionados que no cuentan con fecha de cierre, uno (1) corresponde a un Derecho de Petición que se encuentra en estado “EN TRÁMITE” por el área de Servicio al Ciudadano; dos (2) corresponden a Segundo Nivel, y fueron trasladadas a la Subdirección de Conocimiento del Riesgo, ver imagen No. 1; y un registro en el mes de marzo el cual no cuenta con fecha de cierre igualmente al caso anterior fue trasladado a segundo nivel al área de Subdirección de Manejo del Riesgo ver imágenes No. 1 y 2.

NUMERO RADICADO / TICKET	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	CANAL SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	AREA ASIGNADA	RESPONSABLE AREA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	TIEMPO TRÁMITE
GSC-2022-81143	16/06/2022	17/06/2022	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	SERVICIO AL CIUDADANO	ADRIANA RODRIGUEZ	EN TRAMITE	13/07/2022		
GSC-2022-81020	10/06/2022	10/06/2022	PAGINA WEB	SOLICITUD	SUBDIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO DEL RIESGO	LINA DORADO	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	6/07/2022		
GSC-2022-81002	7/06/2022	9/06/2022	CHAT	SOLICITUD	SUBDIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO DEL RIESGO	LINA DORADO	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	30/06/2022		

Imagen No.1

NUMERO RADICADO	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	AREA ASIGNADA	RESPONSABLE AREA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	TIEMPO TRÁMITE
2022ER03009	Se envia a la Subdirección de Manejo de Desastres el día 22 de marzo de 2022 a las 430 pm	SOLICITUD	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	ARIEL ZAMBRANO	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	8/04/2022		

Imagen No. 2

Al revisar el tiempo de respuesta de los requerimientos mencionados se evidenció, que superan el termino de respuesta legal contenido en la Ley 1755 de 2015 “**Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**”, se debe tener en cuenta que estos términos fueron ampliados por el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “**Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica**”, pero este decreto fue derogado por la Ley 2207 de 2022 .

Se evidencia incumplimiento en el término legal establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, incumpliendo lo contemplado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Las siguientes dependencias no cumplen con dichos términos (Ver detalle de los requerimientos en imágenes No. 1 y 2):

- Servicio al Ciudadano.
- Subdirección de Conocimiento del Riesgo
- Subdirección de Manejo de Desastres

En mesa de trabajo del 14/07/2022 efectuada con la responsable de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se indagó respecto al cumplimiento de los términos legales de respuesta, a lo cual la responsable de la oficina de Servicio al Ciudadano respondió lo siguiente: “**se hace**



**seguimiento constante a los tickets trasladados a las diferentes dependencias (segundo nivel) donde se presentan dificultades en el cumplimiento de los términos ya que por parte de las áreas no realizan un control adecuado del tiempo de respuesta otorgado por la norma”.**

A la fecha estos requerimientos presentan la siguiente situación

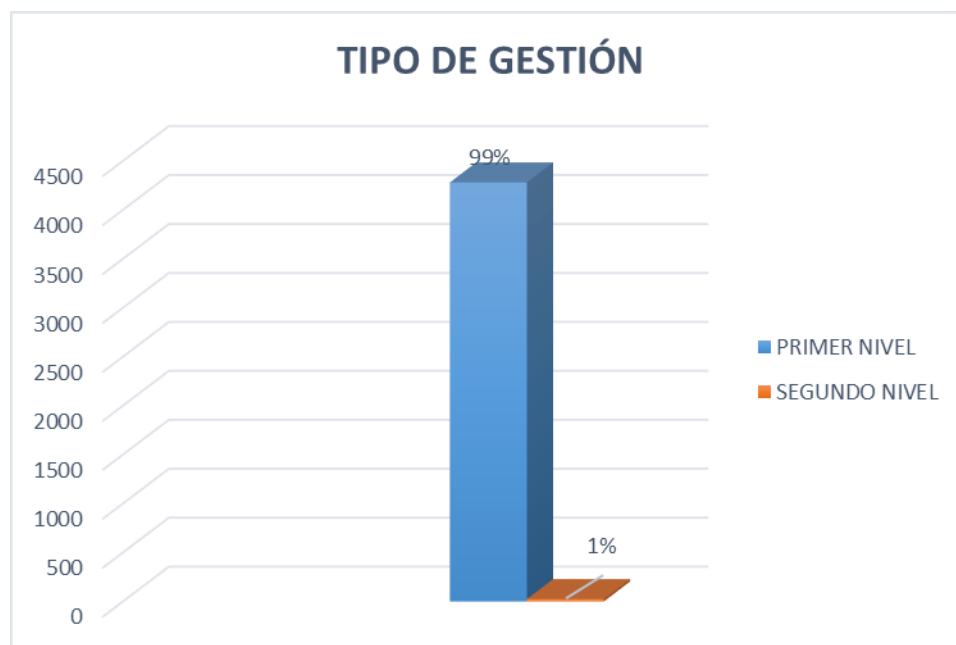
No. Ticket	Área Responsable	Fecha de Vencimiento	Fecha de cierre	Radicado	Respuesta
GSC-2022-81002	Subdirección de Conocimiento del Riesgo	30/06/2022	03/08/2022	2022ER06692	Se cierra solicitud de segundo nivel y se adjunta la respuesta otorgada a la Ciudadana directamente desde la Subdirección de Conocimiento del Riesgo el 28/07/2022 bajo radicado 2022ER06692
GSC-2022-81020	Subdirección de Conocimiento del Riesgo	06/07/2022	14/07/2022	2022ER07027	Se cierra solicitud de segundo nivel y se adjunta la respuesta otorgada al Ciudadano directamente desde la Subdirección de Conocimiento del Riesgo el 08/07/2022 bajo radicado 2022EE8198
GSC-2022-81143	Subdirección de Manejo de Desastres	13/07/2022	26/08/2022	2022ER10155	Se cierra solicitud de segundo nivel vía correo electrónico de acuerdo con la respuesta otorgada por parte de la Subdirección de Manejo de Desastres
GSC-2022-79057	Subdirección de Manejo de Desastres	08/04/2022	09/08/2022	2022ER03009	Se cierra solicitud de segundo nivel y se adjunta la respuesta otorgada al Ciudadano directamente desde de la Subdirección de Manejo de Desastres el 09/08/2022 bajo radicado 2022EE09908, se deja claridad que el área no notificó la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano.

### ➤ CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

Del anterior análisis se desprende la clasificación por tipo de gestión; la oficina de control interno evidencia que el 99% se tramitaron como Primer Nivel de Atención desde la Oficina de Servicio al Ciudadano; y tan solo el 1% restante fueron clasificadas como Segundo Nivel de Atención, se continúa presentando falencias en el cumplimiento de términos legales de respuesta en segundo nivel, como se observó en el acápite de oportunidad de respuesta (ver Grafica No. 7:



TIPO DE GESTIÓN	CANTIDAD
PRIMER NIVEL	4281
SEGUNDO NIVEL	25
TOTAL	4306



Gráfica No. 7

Del análisis presentado, se deduce que los requerimientos trasladados a segundo nivel son mínimos, pero la falta de control en el cumplimiento de los términos legales de respuesta, afectan de manera grave al Subproceso de Servicio al Ciudadano en materia de Riesgos.

## 8. CONTROLES ESTABLECIDOS

El Subproceso de Servicio al ciudadano tiene implementado los siguientes controles:

- **CARACTERIZACIÓN (FR-1300-SIPG-54):** Se evidencia actualización de la caracterización: El proceso actualizó su caracterización teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaria General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención. Efectivo.
- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL (PR-1600-SC-01):** Se evidencia actualización del procedimiento: el proceso actualizó el procedimiento teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaria General; se



actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención. Efectivo.

- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL (PR-1600-SC-02):** Se evidencia actualización del procedimiento: El proceso actualizó el procedimiento teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaria General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención. Efectivo.
- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA (PR-1600-SC-03):** Se evidencia actualización del procedimiento: El proceso actualizó el procedimiento teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaria General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención. Efectivo.

## 9. RIESGOS IDENTIFICADOS

### ➤ SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO:

Se evidenció en el Mapa de riesgos del subproceso Servicio de Servicio al Ciudadano la identificación de 3 riesgos gestión, los cuales son objeto de auditoría en el diseño de los controles en el cumplimiento de los criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5.0 del DAFP.

La oficina de control interno verifica la efectividad de los controles a fin de evitar la materialización de los riesgos asociados, encontrando que los riesgos de Servicio al Ciudadano son riesgos compartidos con segundo nivel (otros procesos) razón por la cual se viene materializando de manera reiterada el “Riesgo ID 99 ***Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, DEBIDO A: 1. Retraso en la entrega de respuestas a las consultas de Segundo Nivel remitidas desde la Oficina de Servicio al Ciudadano a los diferentes procesos. 2. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión. 3. Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Servicio al Ciudadano no es informada al respecto. 4. Incumplimiento del Procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remiten la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que PUEDE OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la Imagen y credibilidad de la entidad. 5. Falta de personal asignado como apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano,***



**lo que puede ocasionar disminución en la capacidad de respuesta de la entidad frente a los picos de atención que se presenten. 6. Incumplimiento en los Procedimientos para gestión de respuestas por parte de los miembros del equipo de trabajo de la oficina de atención al ciudadano.**

**Este riesgo se compartirá con todos los procesos de la UNGRD para que en caso de materializarse se haga responsable el proceso que no cumplió con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos. Lo cual se puede evidenciar a continuación: (Mapa de riesgos y oportunidades UNGRD, 2022):**

1. CONTEXTO OPERATIVO			2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO		3. VALORACIÓN DE RIESGO U OPORTUNIDAD					4. VALORACIÓN DE CONTROLES					
ID.	PROCESO	FACTOR INTERNO	FACTOR EXTERNO	RIESGO U OPORTUNIDAD	TIPO	SUJETO	RIESGO INHERENTE			ZONA RIESGO U OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN CONTROL 1	TIPO DE CONTROL	VALORACIÓN CONTROL 1	DESCRIPCIÓN CONTROL 2	
							PROBABILIDAD	IMPACTO	PERFIL RIESGO U OPORTUNIDAD						
99	SERVICIO AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta rotación de personal de apoyo en la oficina de servicio al ciudadano.</li> <li>Falta de competencias laborales en algún miembro del equipo de trabajo asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano.</li> <li>Falta de personal asignado como apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano.</li> <li>Falta de apropiación de la cultura de respuesta en todas las dependencias de la entidad. (La responsabilidad de responder al ciudadano no es exclusiva de la Oficina de Atención al Ciudadano).</li> <li>Cumplimiento expone el número de requerimientos gestionados desde la Oficina de Atención al Ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios en la normativa con respecto a los tiempos de atención de los procesos (Ley 2155 de 2022, Ley 2172 de 2014 y Ley Anticorrupción 1712 de 2014).</li> <li>Cambios en la normativa y disposiciones del SAFP relacionados con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Política de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, competencias laborales y relacionamiento con el ciudadano (Res 607 de 2018, Decreto 85 de 2018) y MPG.</li> <li>Cambios en los entes de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, <b>DEBIDO A:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Retraso en el entrega de respuestas de consultas de segundo nivel remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano a las diferentes dependencias.</li> <li>Requerimiento de equipamiento o papeles de atención de la oficina de la operatividad propia de la gestión.</li> <li>Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Atención al Ciudadano no es informado al respecto.</li> <li>Incumplimiento del procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remite la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que <b>PUIDE OCASIONAR</b> acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la imagen y credibilidad de la entidad.</li> <li>Falta de personal asignado como apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que puede ocasionar disminución en la capacidad de respuesta de la entidad frente a los picos de atención que se presenten.</li> <li>Incumplimiento en los Procedimientos para gestión de respuestas por parte de</li> </ol> </li> </ul>	RIESGO	Eficacia del proceso		4	4	64	ZONA RIESGO EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Profesional Especializado -Idar de Servicio al Ciudadano.</li> <li>Periodicidad: Semanal.</li> <li>Propósito: hacer seguimiento a los tickets pendientes.</li> <li>Cómo se realiza: a través de un reporte de seguimiento semanal de tickets pendientes por respuesta, así mismo se contacta al responsable de la Oficina de Atención y/o área competente solicitando la respuesta, teniendo en cuenta si es de primer o segundo nivel de atención. (Nivel 1 tiempo de respuesta de 1 a 5 días, Nivel 2 tiempo de respuesta de 6 a 10 días y Nivel 3 tiempo de respuesta de 11 a 15 días).</li> <li>Desviaciones: falta de oportunidad en las respuestas emitidas.</li> <li>Evidencia: Reporte Semanal PQRSO, correo electrónico de seguimiento a las diferentes dependencias.</li> </ul>	PREVENTIVO	80	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Profesional Especializado -Idar de Servicio al Ciudadano.</li> <li>Periodicidad: al menos una vez al día y/o las actualizaciones que se requieran según el carácter de cada dependencia.</li> <li>Propósito: mantener información actualizada para atención de consultas de primer nivel.</li> <li>Cómo se realiza: Se remite una comunicación interna a los jefes de área informando que se va a realizar una mesa de trabajo por dependencia para la actualización de los protocolos de atención de primer nivel. Lo anterior, de conformidad con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</li> <li>Evidencia: que las dependencias no actualizan la información de su competencia.</li> <li>Desviación: Comunicación interna remitida a los jefes de área.</li> </ul>
100	SERVICIO AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto nivel de rotación entre los miembros del equipo de apoyo a canales de atención en la Oficina de Atención al Ciudadano.</li> <li>Falta de competencias laborales en</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdida de información y/o inconsistencia en la trazabilidad de la gestión y respuesta emitida en la plataforma PQRSO. <b>DEBIDO A:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Las dependencias cuando responden consultas de Segundo Nivel no remiten la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano sino directamente al ciudadano generando inconsistencias en el cierre de los requerimientos y afectando la trazabilidad.</li> </ol> </li> </ul>	RIESGO	Eficacia del proceso		3	4	48	ZONA RIESGO EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Profesional Especializado -Idar de Servicio al Ciudadano.</li> <li>Periodicidad: Semanal.</li> <li>Propósito: hacer seguimiento a los tickets pendientes.</li> <li>Cómo se realiza: a través de un reporte de seguimiento semanal de tickets pendientes por respuesta, así mismo se contacta al responsable de la Oficina de Atención y/o área competente solicitando la respuesta, teniendo en cuenta si es de primer o segundo nivel de atención. (Nivel 1 tiempo de respuesta de 1 a 5 días, Nivel 2 tiempo de respuesta de 6 a 10 días y Nivel 3 tiempo de respuesta de 11 a 15 días).</li> <li>Desviaciones: falta de oportunidad en las respuestas emitidas.</li> <li>Evidencia: Reporte Semanal PQRSO, correo electrónico de seguimiento a las diferentes dependencias.</li> </ul>	PREVENTIVO	70	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Grupo de Tecnología Informática</li> <li>Periodicidad: Permanente</li> <li>Propósito: Garantizar la protección de la información correspondiente a la gestión del proceso.</li> <li>Cómo se realiza: El sistema PQRSO realiza BACK UP de manera automática y programada por el Grupo TIC. Adicionalmente, los documentos de</li> </ul>
101	SERVICIO AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de apropiación de recursos tecnológicos para el mantenimiento del sistema.</li> <li>Fallas en el suministro de internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios en la normativa y disposiciones del SAFP relacionados con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Política de Servicio al Ciudadano, Participación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta general del Sistema PQRSO. <b>DEBIDO A:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Falta de actualización y/o mantenimiento.</li> <li>Falla en los servidores que soportan la operación del sistema.</li> <li>Falla en el suministro de internet.</li> </ol> </li> <li><b>LO QUE PUEDE OCASIONAR</b> retrasos en la operación de los canales de atención al</li> </ul>	RIESGO	Eficacia del proceso		3	5	60	ZONA RIESGO EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Profesional Especializado -Idar de Servicio al Ciudadano.</li> <li>Periodicidad: Cuatrimestral: 30 Abril, 30 Agosto, 30 Diciembre.</li> <li>Propósito: Entor el cobro de la herramienta para garantizar la operatividad en</li> </ul>	PREVENTIVO	70	

La oficina de control interno reitera replantear los controles adaptados para el riesgo ID99 teniendo en cuenta que si bien es cierto es un riesgo compartido con las demás áreas, perjudica de manera grave, con su constante materialización el cumplimiento legal de las respuestas en la entidad.

Para el I semestre de 2022, el proceso de Servicio al Ciudadano reporta 1 informe correspondientes al periodo del I trimestre de 2022, publicado en la página web de la entidad en el link <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx>

## 10. CONCLUSIONES

Luego de examinados los aspectos sustanciales y procedimentales abarcados en este seguimiento; nos permitimos concluir que la UNGRD continúa presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente para la respuesta y/o trámite oportuno a las peticiones, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía, los cuales son descritos detalladamente en el

cuerpo del presente informe, específicamente a los que son trasladados a las áreas de la entidad (Segundo Nivel)

Del análisis presentado, se deduce que los requerimientos trasladados a segundo nivel son mínimos, pero la falta de control en el cumplimiento de los términos legales de respuesta, afectan de manera grave al Subproceso de Servicio al Ciudadano en materia de Riesgos, afectan la imagen institucional y poner en riesgo a la entidad frente a acciones judiciales.

## 11. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno al revisar el término legal de respuestas **en segundo nivel**, reitera la necesidad de analizar lo informado por esta oficina frente al incumplimiento respecto a los términos de respuesta, lo cual genera la posible materialización del Riesgo ID 99<sup>1</sup>, por incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”.

- ✓ Se recomienda establecer y realizar seguimiento a los controles diseñados en el procedimiento con el fin asegurar que las dependencias responsables de trámite de las PQRS en **segundo nivel**, asocien los radicados de respuesta con el fin de contar con información que permita verificar la oportunidad y registro en las diferentes fuentes de información.
- ✓ Se recomienda a las dependencias (**segundo nivel**) que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSD, implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos, tales como:
  - Los jefes de las dependencias deben promover que sus funcionarios carguen las evidencias completas de los trámites efectuados y los trasladen a Servicio al Ciudadano, con el fin de garantizar la consulta por las personas autorizadas y la

---

<sup>1</sup> Riesgo ID 99 Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, DEBIDO A: 1. Retraso en la entrega de respuestas a las consultas de Segundo Nivel remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano a los diferentes procesos. 2. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión. 3. Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Atención al Ciudadano no es informada al respecto. 4. Incumplimiento del Procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remiten la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que PUEDE OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la Imagen y credibilidad de la entidad. 5. Falta de personal asignado como apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que puede ocasionar disminución en la capacidad de respuesta de la entidad frente a los picos de atención que se presenten. 6. Incumplimiento en los Procedimientos para gestión de respuestas por parte de los miembros del equipo de trabajo de la oficina de atención al ciudadano. Este riesgo se compartirá con todos los procesos de la UNGRD para que en caso de materializarse se haga responsable el proceso que no cumplió con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.



conservación de la información en el sistema. Al respecto, las evidencias deben reposar en el sistema inmediatamente se haya gestionado el requerimiento.

- En el documento de respuesta es importante que se relacione el número de radicado o ticket al cual se está dando respuesta. Para los casos en que se reciban varios requerimientos sobre el mismo tema, al tiempo, se sugiere dar respuesta a todos ya sea de manera individual o agrupada en el mismo documento; en caso de que posteriormente se llegase a recibir requerimiento sobre el mismo tema deberá dar respuesta remitiéndose a la dada anteriormente o registrar la respuesta anterior en el sistema.
- Se sugiere a las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas, reforzar los controles establecidos para evitar la materialización del riesgo y de ser necesario dar inicio a las acciones administrativas que se consideren pertinentes.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Política de Administración del Riesgo (Código RG-1300-SIPG-84), artículo 5.5 Tratamiento de riesgo, literal G, se deben adelantar las siguientes actividades:

*“g. En caso de materializarse un riesgo los responsables de la Primera Línea de Defensa (gerentes públicos, líderes de proceso, líderes de proyectos/programas, supervisores de contrato) deberán:*

- *Informar por escrito al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno por intermedio del Secretario Técnico del Comité. Desde allí, si es necesario, se analizará la situación y se darán las orientaciones al respecto.*
- *Implementar una acción correctiva conforme con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora definido en el Siplag, pudiendo valerse de la segunda línea de defensa para su formulación.*
- *Actualizar el mapa de riesgos y se procede conforme al literal d.”*

## 12. PAPELES DE TRABAJO

- Base de datos Reportes PQRSD I semestre 2022.
- Seguimiento efectuado a los requerimientos trasladados a las Áreas a 2º nivel
- Respuestas dadas a los seguimientos de Segundo Nivel.
- Lista de chequeo
- Lista de asistencia a mesa de trabajo de 14/07/2022





### 13. PLAN DE MEJORAMIENTO

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición para la socialización de este informe a los líderes de los procesos que fueron objeto de esta auditoría, evaluación o seguimiento para que dentro de sus facultades analicen las observaciones presentadas y las causas identificadas, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno y presenten el correspondiente Plan de Mejoramiento con el fin de corregir las situaciones presentadas en este informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del informe.

Dicho plan de mejoramiento debe ser informado por el Líder del proceso al Jefe de la Oficina de Control Interno para programar su verificación en el mes siguiente de su reporte. Así mismo, que estas acciones de mejora sean incluidas en el SIPLAG.

### 14. SALVAGUARDAS

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

La Unidad y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa.

Así mismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

Cordialmente,

#### **ORIGINAL FIRMADO**

**GERMAN MORENO**

Jefe Oficina de Control Interno

*Elaborado por: Ibeth Palacios Agudelo/ Contratista OCI.*

