



Gobierno del
Cambio

INFORME DE SEGUIMIENTO AL REPORTE DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO



Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS.....	2
2.1 Objetivo general.....	2
2.2 Objetivo específicos.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. METODOLOGÍA.....	3
5. MARCO LEGAL.....	4
6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....	7
7. DESARROLLO DEL INFORME.....	9
7.1. CANALES DE ATENCIÓN.....	9
7.2 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024.....	10
7.3 PQRSD RADICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	12
7.4 PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.....	15
7.5 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE Y QUE SE VENCIERON....	18
7.6 TRÁMITE FRENTE A LAS PQRSD VENCIDAS.....	19
7.7 DISTRIBUCIÓN POR NIVEL Y DEPENDENCIA DE LAS PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE.....	26
7.8 PQRSD TRASLADADAS POR COMPETENCIA DURANTE EL SEMESTRE..	29
7.9 REVISIÓN RESPUESTAS DE FONDO.....	31
7.9.1 PQRSD vencidas con respuesta.....	33
7.9.2 PQRSD a tiempo y con respuesta.....	37
8. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	44
9. RIESGOS IDENTIFICADOS.....	46
10. CONCLUSIONES.....	50
11. RECOMENDACIONES.....	52
12. PAPELES DE TRABAJO	54
13. PLAN DE MEJORAMIENTO	55
14. SALVAGUARDAS.....	55

1. INTRODUCCIÓN.

En atención a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011- del CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA "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." y la Ley 1755 de 2015- del CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, "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". Y en relación con los principios de transparencia, eficiencia, participación ciudadana y mejora continua, la Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres- UNGRD presenta el informe semestral de seguimiento y análisis al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias- PQRSD.

Este informe tiene como propósito evaluar el desempeño institucional frente a la atención oportuna y adecuada de las solicitudes ciudadanas, en el marco de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y del Sistema de Control Interno. La gestión de las PQRSD constituye una herramienta clave para identificar riesgos institucionales, prevenir actos de corrupción y fortalecer la relación entre la ciudadanía y la UNGRD, especialmente considerando el carácter misional de la Entidad en la coordinación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD).

El seguimiento realizado permite a esta Oficina emitir observaciones y recomendaciones que apoyen la consolidación de una cultura organizacional basada en la integridad, el control y la excelencia en la atención a la ciudadanía.

2. OBJETIVOS.

2.1 Objetivo general.

Verificar el grado de cumplimiento de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) respecto de las disposiciones normativas y procedimentales que regulan la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2024, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, así como a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Sistema de Control Interno.

2.2 Objetivo específicos.

1. Evaluar la oportunidad en los tiempos de respuesta frente a las PQRSD recibidas que corresponden a la competencia de la UNGRD.
2. Verificar la calidad y el cumplimiento de los criterios establecidos en las respuestas de fondo a las PQRSD tramitadas por la UNGRD, mediante el análisis de una muestra.
3. Emitir observaciones, conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento y la mejora continua del proceso de atención al ciudadano en la UNGRD.

3. ALCANCE.

El seguimiento abarcará la gestión realizada por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) respecto de las PQRSD, correspondientes al periodo comprendido entre el 1.^º de julio y el 31 de diciembre de 2024.

La verificación se desarrollará con base en los lineamientos establecidos en la 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” y 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”, así como en los lineamientos internos de la UNGRD.

En lo relacionado con el cumplimiento de los términos de respuesta, se evaluará la totalidad de las PQRSD recibidas y tramitadas en el periodo objeto de seguimiento. En cuanto a las respuestas de fondo, el análisis se realizará mediante una muestra aleatoria equivalente al 0,5 % del total de PQRSD tramitadas.

4. METODOLOGÍA.

Para la elaboración del informe de seguimiento al reporte de PQRDS correspondiente al periodo comprendido entre el 1.^º de julio y el 31 de diciembre de 2024, se tuvo en cuenta la información solicitada por la Oficina de Control Interno (OCI) y entregada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC).

Se utilizaron como herramientas de análisis el sistema de PQRSD de la Entidad, la página web institucional y el SIPLAG. Adicionalmente, para verificar el cumplimiento de los lineamientos generales establecidos por la Ley 1755 del 2015, se aplicó la lista de chequeo FR-1400-OCI-29_01 conforme los criterios definidos en dicha norma.

Las conclusiones estadísticas se obtuvieron a partir del análisis total de las PQRSD recibidas en el periodo evaluado. En cuanto al análisis de calidad de las respuestas de fondo, este se realizó sobre una muestra aleatoria equivalente al 0.5% del total de PQRSD recibidas (7.318), seleccionada en razón al alto volumen de solicitudes gestionadas por la UNGRD durante el periodo.

Se verificó que el reporte de PQRSD cumpliera con las disposiciones de la ley 1755 del 2015, en favor de una atención oportuna y adecuada de las solicitudes ciudadanas.

El análisis se desarrolló mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, abordando variables relacionadas con los tiempos de respuesta, tipos de solicitud más recurrentes, informes trimestrales de PQRSD, mecanismos de monitoreo al cumplimiento de plazos, casos con vencimiento de términos y actuaciones ejecutadas frente a los mismos, revisión de PQRSD que fueron corregidas, verificación de solicitudes con desistimiento, capacitaciones, traslados por competencia y acciones de mejora.

El proceso de evaluación y seguimiento, tiene la responsabilidad de emitir el informe de resultados derivados de esta verificación, mientras que el proceso auditado es responsable de la veracidad, calidad, oportunidad e integridad de la información suministrada.

En conjunto, esta metodología busca garantizar la objetividad del análisis y aportar insumos para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento institucional, la transparencia y la mejora continua del servicio público.

5. MARCO LEGAL.

- **ARTÍCULO 23, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:** *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para*

garantizar los derechos fundamentales.” Sirve como fundamento constitucional del mecanismo PQRSD.

- **ARTÍCULO 74, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:** “*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.*” Sirve como fundamento constitucional del mecanismo PQRSD.
- **LEY 134 DE 1994- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.*”
- **LEY 190 DE 1995- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.*”
- **DECRETO 2232 DE 1995- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.*”
- **LEY 962 DE 2005- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.*”
- **LEY 1437 DE 2011- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”
- **LEY 1474 DE 2011- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*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.*”

- **LEY 1712 DE 2014- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*”
- **LEY 1755 de 2015- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*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*”
- **DECRETO 1081 DE 2015- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA:** “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.*”
- **DECRETO 1083 DE 2015- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.*”
- **DECRETO 1166 DE 2016- MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO:** “*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*”.
- **DECRETO 124 DE 2016- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*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".*”
- **DECRETO 648 DE 2017- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA Y EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA:** “*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública*”
- **DECRETO 1499 DE 2017- EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*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.
- **RESOLUCIÓN 0295 DEL 21 DE MARZO DE 2018- UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES:** “*por la cual se*

actualiza las políticas en materia de Administración de Riesgos de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.”

- **LEY 2080 DE 2021- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:** “*Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.*”

6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011, la ley 1712 del 2014, el Decreto 1081 de 2015 y las directrices contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Oficina de Control Interno realizó la verificación de antecedentes del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC), correspondiente al seguimiento del proceso de Atención al Ciudadano PQRSD, para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

Para la verificación, se consultaron los siguientes insumos y documentos de soporte, como; Mapa Institucional de Riesgos y Oportunidades 2024, Informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD publicados en la página web institucional, Base de datos del sistema PQRSD y seguimientos y observaciones registradas en el informe del primer semestre del año 2023 elaborados por la Oficina de Control Interno.

De acuerdo con la información verificada, en la fuente <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx> el último informe (**Informe-de-Seguimiento-Atencion-al-Ciudadano-PQRS-I-Semestre-2023**) se evidenció que desde el año 2020 se mantiene la materialización del 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 y/o que no cumpla con el perfil requerido para desempeñarse en la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que puede ocasionar reprocesos y 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 comparte con todos los procesos de la UNGRD para que en caso de materializarse se haga responsable al proceso que no cumplió con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.”

Durante el primer semestre de 2023, la Oficina de Control Interno determinó que dicho riesgo se había materializado por cuarto semestre consecutivo.

La persistencia del Riesgo ID 99 y su reiterada materialización durante los períodos evaluados evidencia el incumplimiento de disposiciones normativas que regulan la atención al ciudadano y el acceso a la información pública. En particular, se vulneran los artículos 14 y 16 de la Ley 1755 de 2015, al no garantizar respuestas dentro de los términos legales establecidos; así como los artículos 13 y 21 de la Ley 1755 de 2015, al afectar la eficacia, trazabilidad y oportunidad en la gestión de las solicitudes ciudadanas. De igual forma, se contravienen los artículos 4, 9, 23 y 24 de la Ley 1712 de 2014, al limitar el acceso oportuno, completo y organizado a la información pública, y al no asegurar procesos institucionales que permitan su adecuada administración. Estas situaciones, además, pueden configurar faltas disciplinarias conforme a los deberes previstos en la Ley 1952 de 2019, relacionadas con el cumplimiento de funciones, observancia de procedimientos y garantía de atención integral a la ciudadanía.

También se verificó la publicación de los informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD en cabeza del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

7. DESARROLLO DEL INFORME.

La Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, en cumplimiento de sus funciones establecidas en artículo 76 de la ley 1474 del 2011 del COLOMBIA y la Guía para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), adelanta de manera periódica el seguimiento al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el objetivo de verificar su adecuado funcionamiento, la oportunidad en la atención y la calidad en la respuesta brindada al ciudadano.

Así mismo, se evaluó la existencia de criterios de priorización de las PQRSD de acuerdo con los lineamientos emitidos por el DAFP, así como las orientaciones de la Política de Servicio al Ciudadano y la Dimensión de Información y Servicio al Ciudadano del MIPG, los cuales orientan a las Entidades a priorizar las solicitudes aplicando un enfoque diferencial y considerando pertinencia técnica y relevancia institucional. Su cumplimiento constituye una obligación administrativa dentro del marco de gestión pública.

El seguimiento se llevó a cabo mediante la revisión de la información solicitada por la OCI y entregada por el GRC, se utilizaron como herramientas de análisis el sistema de PQRSD de la Entidad, la página web institucional y el SIPLAG. Adicionalmente, para verificar el cumplimiento de los lineamientos generales establecidos por la Ley 1755 de 2015, se aplicó la lista de chequeo FR-1400-OCI-29_01, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y posibles riesgos que afecten la correcta atención de los ciudadanos.

A continuación, encontraran los resultados del seguimiento realizado en los siguientes términos: abordaremos los canales de atención existentes, el tiempo en las respuestas, las áreas con mayores requerimientos.

7.1. CANALES DE ATENCIÓN.

Al 31 de diciembre del año 2024, la UNGRD tenía activos los siguientes canales de atención:

Tabla No.1.

CANAL	MECANISMO	HORARIO ATENCIÓN
1. Atención Presencial	Ubicada en la Av. Calle 26 N° 92 32 Edificio Gold 4 Piso 1 Bogotá DC en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.	Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
2. Atención Virtual	1. Sistema PQRSD: https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD2.aspx 2. Chat Institucional 3. Correo: contactenos@gestiondelriesgo.gov.co	Disponible para consultas de información en Línea de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes 24 horas.
3. Atención Telefónica	Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200.	Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Fuente: resumen del Informe Relacionamiento con el Ciudadano cuarto trimestre 2024.

Los anteriores canales son los únicos medios a través de los cuales la Entidad recibe PQRSD.

7.2 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024.

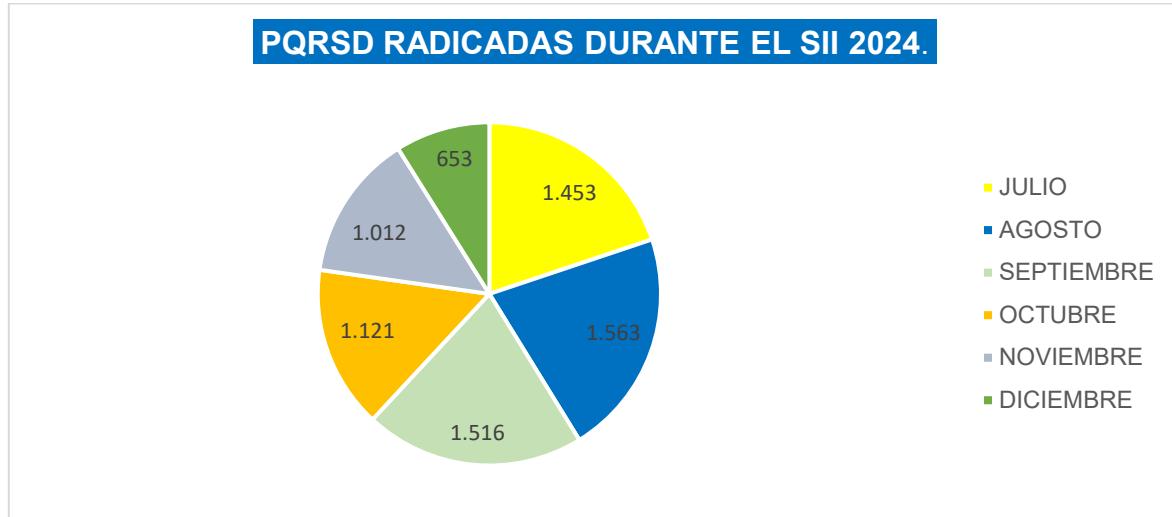
Durante el segundo semestre del año 2024 se radicaron 7.318 solicitudes ante la UNGRD, de los cuales inicia con un crecimiento durante el tercer trimestre, pero para el mes de octubre se observa la disminución constante como se observa a continuación:

Tabla No. 2.

SEMESTRE II-2024	
PERIODO	RADICACIÓN
JULIO	1.453
AGOSTO	1.563
SEPTIEMBRE	1.516
OCTUBRE	1.121
NOVIEMBRE	1.012
DICIEMBRE	653
TOTAL	7.318

Fuente: Informe_sistema_PQRSD_SI/2024.

Grafica N° 1.



Ahora bien, la información ilustrada, en la tabla N° 2 y grafico N° 1, difiere de lo que entrego el GRC el pasado 22 de agosto del 2025 mediante comunicación interna N° 2025IE07616 (Informe-Relacionamiento-con-el-Ciudadano-Tercer-trimestre-2024 e Informe-Relacionamiento-con-el-Ciudadano-cuarto-trimestre-2024), donde podemos observar que la sumatoria de requerimientos gestionados durante el segundo semestre del 2024 asciende a 6.900, como lo podemos evidenciar en las siguientes imágenes tomadas del informe tercer trimestre del 2024 (julio-septiembre) 4.249 peticiones gestionadas (**ver imagen 1**) y Para el cuarto trimestre del 2024 (octubre- diciembre) 2.651 peticiones gestionadas (**ver imagen 2**).

Imagen 1

GESTIÓN EN CIFRAS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
1.645	1.276	1.328	4.249

Fuente: Informe Relacionamiento con el Ciudadano Tercer trimestre 2024

Imagen 2

GESTIÓN EN CIFRAS	
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS	
1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	
Periodo	PQRSD
Octubre	1.049
Noviembre	975
Diciembre	627
Total	2.651

Fuente: Informe Relacionamiento con el Ciudadano cuarto trimestre 2024

Así mismo, la información ilustrada, en la tabla N° 2 y grafico N° 1, difiere de lo que entrego el GRC el pasado 22 de agosto del 2025 mediante comunicación interna N° 2025IE07616 (Informe-Relacionamiento-con-el-Ciudadano-Tercer-trimestre-2024 e Informe-Relacionamiento-con-el-Ciudadano-cuarto-trimestre-2024), con la información que entrego el GRC en la misma comunicación 2025IE07616 cuando se les solicito la base de datos correspondiente al segundo semestre del 2024, nombrada como **REPORTE_PQRSD_SII2024**, en esta base de datos el GRC reporta un total de 7.171 requerimientos gestionados para el periodo.

Las diferencias entre los datos reportados por el sistema PQRSD, los informes trimestrales del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y la base de datos entregada a la Oficina de Control Interno (OCI) constituyen un incumplimiento a los artículos 4, 9, 23 y 24 de la Ley 1712 de 2014, al vulnerar los principios de veracidad, consistencia, oportunidad y calidad de la información pública. Estas inconsistencias comprometen la confiabilidad del proceso de registro de PQRSD y afectan el ejercicio del derecho de acceso a la información, además de representar un riesgo institucional en términos de transparencia y anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

7.3 PQRSD RADICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

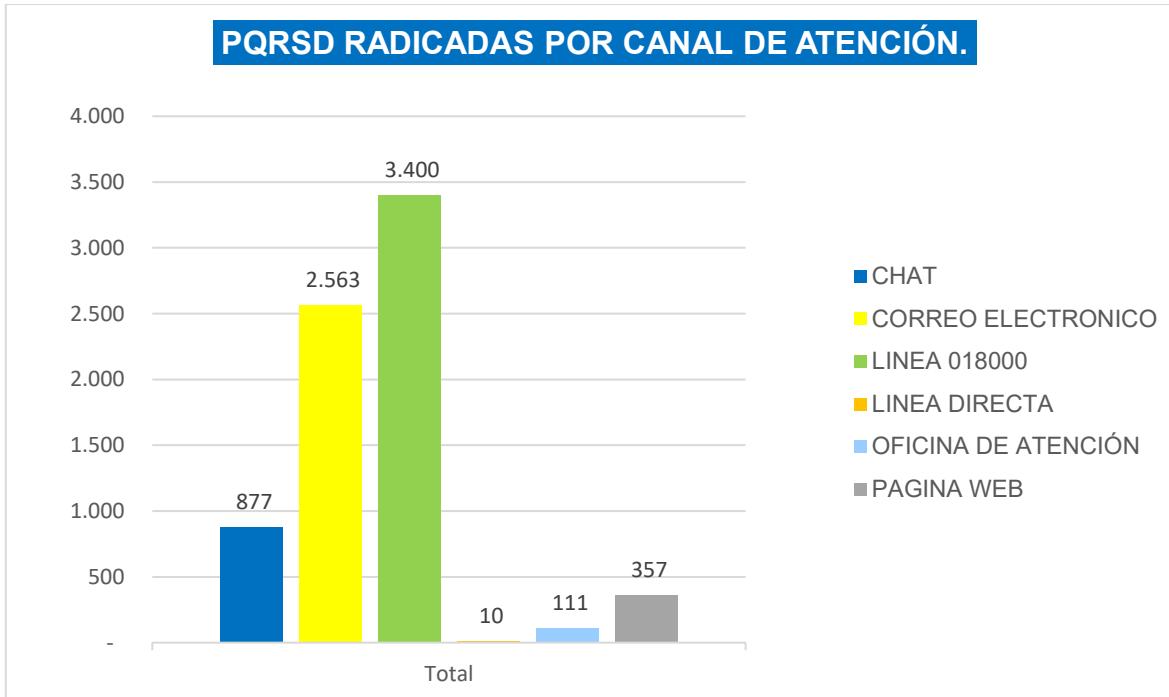
A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre 01 de julio y 31 de diciembre del 2024, discriminadas por canal de atención habilitado por la UNGRD.

Tabla No. 3.

PERIODO	CANAL DE SOLICITUD							TOTAL
	CHAT	CORREO ELECTRONICO	LÍNEA 018000	LÍNEA DIRECTA	OFICINA DE ATENCIÓN	PAGINA WEB		
JULIO	199	544	572	1	37	100		1.453
AGOSTO	154	483	784		30	112		1.563
SEPTIEMBRE	213	470	676	9	15	133		1.516
OCTUBRE	136	387	587		5	6		1.121
NOVIEMBRE	147	409	434		16	6		1.012
DICIEMBRE	28	270	347		8			653
TOTAL	877	2.563	3.400	10	111	357		7.318

Fuente: *Informe sistema_PQRSD_SII/2024*

De acuerdo a la tabla N° 3, se puede observar que el canal de atención que tiene el dominio principal es la línea 018000 con un 46% de participación, seguido del correo electrónico con un 35% de participación, como tercera opción el chat institucional con un uso constante en el tiempo y con un 12% de participación, la página web (sistema PQRSD) y la oficina de atención presencial son las de menos participación, la línea directa no es un canal de atención de PQRSD según la información allegada por el GRC y la que reposa en los procedimientos, más sin embargo se recibieron por este medio 10 solicitudes, a continuación la ilustración de la tabla N° 3:

Grafica N° 2.


No obstante, la información contenida en la Tabla No. 3 y la Gráfica No. 2 difiere de aquella remitida por el GRC mediante comunicación interna No. 2025IE07616 del 22 de agosto de 2025, la cual incluyó el Informe Relacionamiento con el Ciudadano Tercer trimestre 2024 y el Informe Relacionamiento con el Ciudadano Cuarto trimestre 2024. En estos informes se reportó un total de 7.315 requerimientos gestionados durante el segundo semestre de 2024, distribuidos así: 4.532 solicitudes en el tercer trimestre de 2024 (julio – septiembre). (*Ver Imagen 3*) y 2.783 solicitudes en el cuarto trimestre de 2024 (octubre – diciembre). (*Ver Imagen 4*)

Imagen 3.

2. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN					
PERÍODO	REQ. POR CORRESP.	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA GRATUITA)	REQ.CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Jul-sep/ 2024	0	2.043	2.406	83	4.532

Fuente: *Informe Relacionamiento con el Ciudadano tercero trimestre 2024*

Imagen 4.

3. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN					
PERÍODO	REQ. POR CORRESP.	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA GRATUITA)	REQ.CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	REQ. OFICINA DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)	TOTAL REQUERIMIENTOS
Oct-Dic/ 2024	0	1.367	1.387	29	2.783

Fuente: *Informe Relacionamiento con el Ciudadano cuarto trimestre 2024*

Asimismo, la información mostrada en la Tabla No. 3 y la Gráfica No. 2 también difiere de la base de datos entregada por el GRC en la misma comunicación 2025IE07616, denominada REPORTE_PQRSD_SII2024, en la cual se reporta un total de 7.171 requerimientos gestionados para el periodo evaluado.

Adicionalmente, esta cifra también resulta inconsistente con la información analizada en el punto 7.2, donde se registró un total de 6.900 requerimientos para el segundo semestre de 2024, según los informes trimestrales previamente entregados por el GRC.

En consecuencia, no se evidencia consistencia entre:

- El sistema PQRSD (7.318 registros).
- La base de datos REPORTE_PQRSD_SII2024 (7.171 registros).
- Los informes trimestrales del GRC, en el punto requerimientos por canal de atención (7.315 registros) y en el punto 7.2 de este informe (6.900 registros).

Estas discrepancias evidencian que no existe concordancia entre las cifras reportadas oficialmente por los diferentes insumos analizados.

Las diferencias entre los datos reportados por el sistema PQRSD, los informes trimestrales del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y la base de datos entregada a la Oficina de Control Interno (OCI) constituyen un incumplimiento a la Ley 1712 de 2014 (artículos 4, 9, 23 y 24) la cual establece que la información pública debe ser veraz, completa, actualizada, oportuna y organizada, a la Ley 1474 de 2011 que dispone la obligación de prevenir riesgos de corrupción y el MIPG, en su dimensión de Información y Servicio al Ciudadano, exige asegurar la calidad y confiabilidad de la información institucional.

7.4 PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.

A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre 01 de julio y 31 de diciembre del 2024, discriminadas según su tipología.

Tabla No. 4.

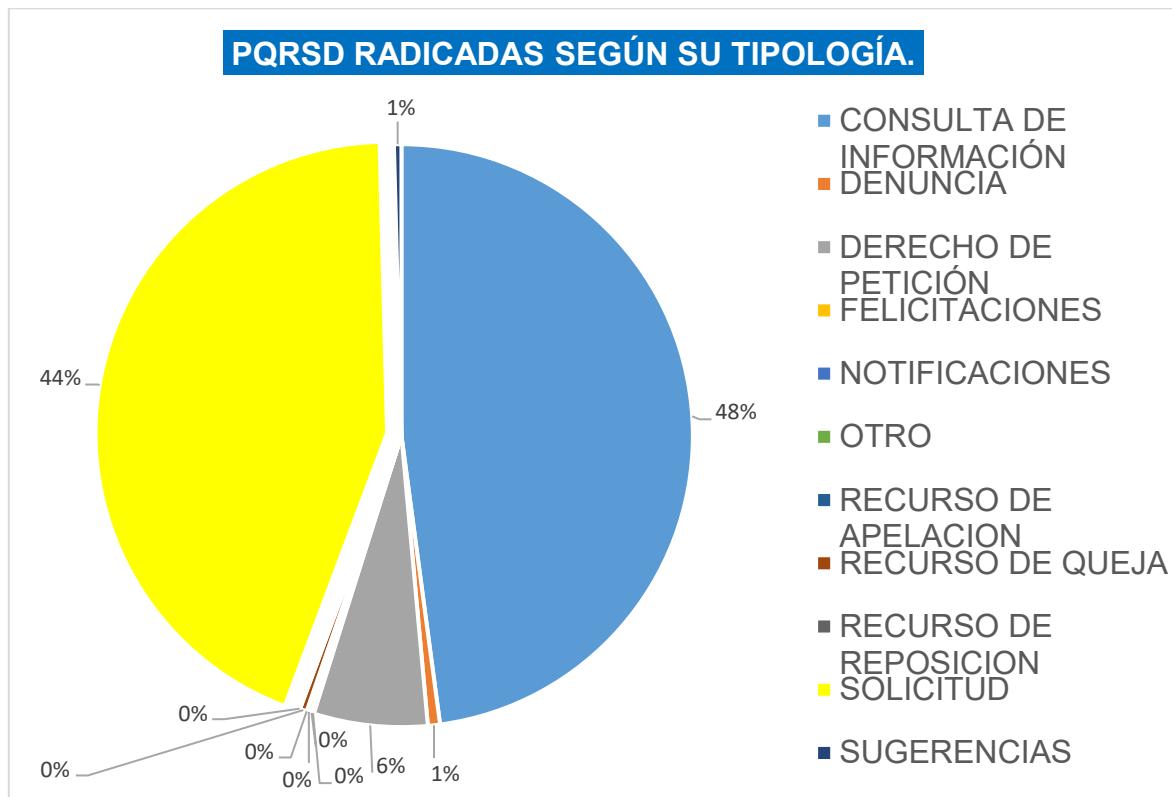
TIPOLOGÍA	TOTAL POR TIPOLOGÍA
CONSULTA DE INFORMACIÓN	3.504
DENUNCIA	49
DERECHO DE PETICIÓN	462
FELICITACIONES	6
NOTIFICACIONES	6
OTRO	17
RECURSO DE APELACION	1
RECURSO DE QUEJA	28
RECURSO DE REPOSICION	4
SOLICITUD	3.211
SUGERENCIAS	30
TOTAL SEMESTRE	7.318

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SII2024*

De acuerdo al reporte anterior se puede analizar que la tipología más común es la Consulta de Información con un 48%, la Solicitud con un 44% y los Derechos de Petición con un 6%. Por lo tanto, el sistema de PQRSD se centra principalmente en brindar información y recibir Solicitudes, existe poca retroalimentación ciudadana como Sugerencias y felicitaciones, entre otros.

Así mismo se hace una verificación de las 28 quejas que se registraron durante el periodo evaluado y se constata que 21 quejas fueron registradas directamente por el ciudadano ya que se registraron por el canal (Sistema PQRSD) lo equivalente a un 75%, las 7 quejas restantes ingresaron por el canal (Correo electrónico) su equivalente a un 25% y se puede observar que pertenecen a quejas realmente interpuestas por la ciudadanía. A continuación, la ilustración de la tabla N° 4:

Grafica N° 3.



Por otra parte, la información contenida en la Tabla No. 4 y la Gráfica No. 3 difiere de aquella remitida por el GRC mediante comunicación interna No. 2025IE07616 del 22 de agosto de 2025, la cual incluyó el Informe Relacionamiento con el Ciudadano Tercer trimestre 2024 y el Informe Relacionamiento con el Ciudadano

Cuarto trimestre 2024. En estos informes se reportó un total de 7.315 requerimientos según su tipo de requerimiento durante el segundo semestre de 2024, distribuidos así: 4.532 solicitudes en el tercer trimestre de 2024 (julio – septiembre). (Ver Imagen 5) y 2.783 solicitudes en el cuarto trimestre de 2024 (octubre – diciembre). (Ver Imagen 6)

Imagen 5.

3. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

CONSULTA DE INFORMACIÓN	2.112
DENUNCIA	40
DERECHO DE PETICIÓN	310
FELICITACIONES	4
NOTIFICACIONES	3
OTRO	14
RECURSO DE QUEJA	26
RECURSO DE REPOSICIÓN	4
SOLICITUD	1996
SUGERENCIAS	23

Imagen 6.

4. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

CONSULTA DE INFORMACIÓN	1389
DENUNCIA	9
DERECHO DE PETICIÓN	152
FELICITACIONES	2
NOTIFICACIONES	3
OTRO	3
RECURSO DE APELACION	1
RECURSO DE QUEJA	2
SOLICITUD	1215
SUGERENCIAS	7

Fuente: Informe Relacionamiento con el Ciudadano cuarto trimestre 2024

Asimismo, la información mostrada en la Tabla No. 4 y la Gráfica No. 3 también difiere de la base de datos entregada por el GRC en la misma comunicación 2025IE07616, denominada REPORTE_PQRSD_SII2024, en la cual se reporta un total de 7.171 requerimientos gestionados para el periodo evaluado.

Adicionalmente, esta cifra también resulta inconsistente con la información analizada en el punto 7.2, donde se registró un total de 6.900 requerimientos para el segundo semestre de 2024, según los informes trimestrales previamente entregados por el GRC.

Las inconsistencias identificadas entre las cifras reportadas por el sistema PQRSD, los informes trimestrales del GRC y la base de datos entregada a la OCI constituyen un incumplimiento de los principios establecidos en la Ley 1712 de 2014, particularmente los artículos 4, 9, 23 y 24, que exigen que la información pública sea veraz, completa, actualizada y oportuna. La falta de coherencia entre las diferentes fuentes afecta la calidad y confiabilidad de la información institucional y limita el ejercicio del derecho de acceso a la información.

De igual forma, estas discrepancias vulneran los deberes de transparencia, integridad y rendición de cuentas previstos en la Ley 1474 de 2011, que obligan a las Entidades a prevenir riesgos de corrupción y garantizar la trazabilidad y consistencia de la información oficial. La existencia de datos divergentes representa un riesgo institucional, afecta la confianza ciudadana y contraviene los lineamientos del MIPG y del Sistema de Control Interno en materia de información y servicio al ciudadano.

7.5 PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE Y QUE SE VENCIERON.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se registró un total de 711 PQRSD con vencimiento de términos, según la descarga del informe del sistema PQRSD tal como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla No. 5.

PERÍODO	EN TIEMPO	VENCIDO	TOTAL RADICACIÓN
JULIO	1.203	250	1.453
AGOSTO	1.361	202	1.563
SEPTIEMBRE	1.363	153	1.516
OCTUBRE	1.058	63	1.121
NOVIEMBRE	989	23	1.012
DICIEMBRE	633	20	653
TOTAL RADICACIÓN	6.607	711	7.318

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SII2024*

Del total de 7.318 solicitudes radicadas, 711 se vencieron, lo que corresponde al 9,72 % del total semestral. Se observa una disminución sostenida del porcentaje de vencimientos durante el semestre, iniciando con un 3,42 % y cerrando con un 0,27 %, lo que podría deberse a un mejor desempeño en la gestión de tiempos de respuesta.

No obstante, esta cifra difiere de la reportada en la base de datos REPORTE_PQRSD_SII2024, remitida por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano mediante comunicación interna No. 2025IE07616 del 22 de agosto de 2025, en la cual se registran 683 requerimientos vencidos para el mismo periodo.

Estas inconsistencias entre los registros del sistema PQRSD y la base de datos entregada a la OCI comprometen la trazabilidad y confiabilidad de la información institucional y dificultan la evaluación objetiva del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Asimismo, se identifican vulneraciones a los artículos 4, 9, 23 y 24 de la Ley 1712 de 2014, relacionados con los principios de calidad, veracidad, oportunidad y organización de la información pública, y a los principios de transparencia e integridad previstos en la Ley 1474 de 2011, que obligan a las Entidades a garantizar registros confiables y mecanismos de prevención de riesgos de corrupción.

7.6 TRÁMITE FRENTE A LAS PQRSD VENCIDAS.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se verificó que 604 de las 711 PQRSD vencidas fueron tramitadas, lo que equivale al 85 % del total de solicitudes que superaron el término legal de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente Tabla:

Tabla No. 6.

PERIODO	CERRADA	EN TRÁMITE	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	TOTAL VENCIDOS
JULIO	220	30		250
AGOSTO	172	29	1	202
SEPTIEMBRE	130	23		153
OCTUBRE	43	20		63
NOVIEMBRE	20	3		23
DICIEMBRE	19	1		20
TOTAL	604	106	1	711

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SII2024*

Del total de requerimientos vencidos, 107 equivalentes al (15%) permanecen sin cierre o sin evidencia de trámite al finalizar la vigencia 2024. Esta situación reviste especial importancia debido a que el vencimiento del término legal constituye un incumplimiento directo de los artículos 14 y 16 de la Ley 1755 de 2015, relacionados con los tiempos máximos de respuesta a peticiones.

Adicionalmente, se identificó que, de las 604 solicitudes cerradas, 601 cuentan con fecha registrada en el sistema, presentando un promedio de demora de 23 días adicionales a los términos legales. Por otra parte, se evidenció que 3 tickets aparecen en estado “cerrado” pero no cuentan con fecha de cierre, lo cual afecta la trazabilidad del proceso, **ver imagen 7:**

Imagen 7.

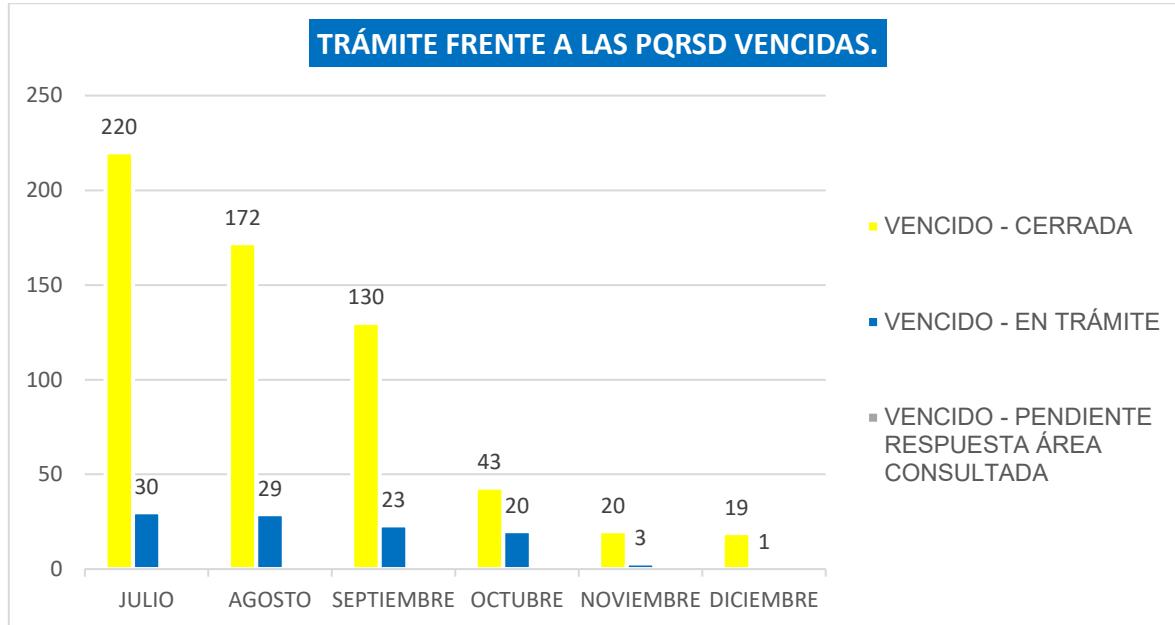
No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	SOLICITUD	SOLICITUD	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	AREA ASI	RESP. AR	ESTADO	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE
GSC-2024-129711	13/IV/2024 11:55:36	06/IV/2024 0:00:00	OFICINA DE ATENCIÓN	Solicita aguda ya que su familia fue afectada por la avalancha.	SE REMITE LA CONSULTA DE SEGUNDO NIVEL A SMD.	DERECHO DE PETICIÓN	SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	RICARDO HURTADO	CERRADA	28/IV/2024 0:00:00	
GSC-2024-125615	28/VI/2024 12:21:52	20/VI/2024 0:00:00	CORREO ELECTRÓNICO	En el marco del proceso de contratación UNGRD-SRP-O-153-2022, los habitantes y afectados solicitan se allegue copia de todos los documentos que se presentaron, para la selección que se llevó a cabo del contratista de las obras correctivas requeridas para mitigar el riesgo por inundación y socavación mediante la construcción de piedraplomo, obras complementarias en la margen izquierda del río Sáu, sector calvario, zona rural del	SE REMITE LA CONSULTA DE SEGUNDO NIVEL A SRP 30/VI/2024	SOLICITUD	SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DEL RIESGO	MARÍA CONSTANZA MEZA	CERRADA	01/07/2024 0:00:00	
GSC-2024-124905	28/VI/2024 18:04:10	28/VI/2024 0:00:00	PAGINA WEB	Se envía la solicitud de póliza de la veredura te los trabajos realizados por la unidad en su primera fase en el corregimiento de guatamaro municipio de salamina magdalena contrato número 9677-PP-AL001-240-2021El cuál se dividió en dos fases y en vista que la primera fase ga que concluida me dirijo ante ustedes para que me den	Se envía a consulta de segundo nivel a la SMD	DERECHO DE PETICIÓN	SUBDIRECCIÓN DE DESASTRES	JOSE RICARDO HURTADO	CERRADA	20/VI/2024 0:00:00	

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SII2024*

Por otro lado, no se logra identificar con claridad la diferencia entre los estados “EN TRÁMITE” y “PENDIENTE DE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA”, ambos asociados al grupo de solicitudes que permanecen sin finalizar. Esta falta de definición afecta la clasificación y el seguimiento efectivo de los requerimientos, generando ambigüedad operativa y dificultando la correcta administración de los tiempos.

Estas situaciones evidencian vulneración a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, particularmente en los artículos 4, 9, 23 y 24, que exigen información veraz, completa, actualizada y trazable; así como a la Ley 1474 de 2011, que obliga a las Entidades a garantizar procesos transparentes, íntegros y con controles eficaces que mitiguen riesgos de corrupción. La ausencia de fechas de cierre, la existencia

de solicitudes sin trámite y la falta de uniformidad en la clasificación de estados comprometen la integridad de la información y la rendición de cuentas institucional.
Grafica N° 4.



Así mismo se le solicito al GRC que por favor aclarara la diferencia entre fecha de registro y fecha de solicitud y cuál de las dos fechas se toma para comenzar a contar el tiempo del trámite, para lo cual respondieron lo siguiente, **ver imagen 8:**

Imagen 8.

1. "Por medio del presente, solicitamos amablemente su aclaración sobre la diferencia entre la "fecha de registro" y la "fecha de solicitud". Necesitamos entender a qué se refiere cada una y cuál de estas dos fechas se utiliza para comenzar a contar el tiempo de trámite."

R/ La fecha de solicitud corresponde al día en que el ciudadano envía su requerimiento a través de cualquiera de los canales de atención disponibles; la fecha de registro corresponde al día en que se realizó el registro del requerimiento en el sistema PQRSD para asignación automática de número de ticket. Lo anterior, teniendo en cuenta que los canales virtuales funcionan 24 horas.

En ese sentido, el tiempo de trámite se cuenta a partir de la fecha de solicitud.

De la anterior aclaración realizada por el GRC referente a la fecha de registro y fecha de solicitud y de las verificaciones realizadas al informe que genera el sistema PQRSD, se concluye entonces que, el sistema PQRSD utilizado por la UNGRD no garantiza actualmente la confiabilidad operativa necesaria para soportar una adecuada gestión de las PQRSD, existen falencias en la información toda vez que, por ejemplo, permite cerrar casos sin que se registre la fecha de cierre, las fechas de registro son anteriores a las fechas de solicitud, entre otras. Al mismo tiempo,

que El GRC tiene falencias en la aplicación de los procedimientos de PQRSD sustentado en las siguientes anotaciones:

- Los tres procedimientos existentes de PQRSD, indican, “*En caso de que la respuesta sea emitida de manera extemporánea se aplicarán las sanciones disciplinarias a que haya lugar*”. Sin embargo, cuando se le solicitó al GRC (Informar todos los casos en los que se presentaron vencimiento de términos y las actuaciones ejecutadas frente a los mismos, así como las evidencias de trasladados a control disciplinario durante el segundo semestre del 2024) “*responden que se vencieron 683 requerimientos y anotan que en ningún caso se ha realizado traslado a control disciplinario*”.
- Los tres procedimientos existentes de PQRSD, indican, “*La respuesta en formato PDF debe cargarse al Sistema PQRSD Web para el cierre del requerimiento. El archivo en formato PDF se genera como un expediente; además de la respuesta emitida se incluye la solicitud como tal con sus respectivos anexos*”. Pero se evidenciaron casos en los que no reposa la respuesta concreta en el sistema y sus respectivos anexos.
- Ninguno de los procedimientos contempla el artículo 20 “atención prioritaria de peticiones”.
- Además, las personas encargadas de realizar el registro de las PQRSD en el sistema suelen equivocarse al digitar, prueba de ello mostramos lo siguiente: existen diferencias de más de 8 días entre la solicitud del usuario y la fecha de registro en el sistema PQRS; por ejemplo,
- **El Tickets GSC-2024-123403** tiene fecha de solicitud del 16/06/2024 y fecha de registro del 16/07/2024 lo que quiere decir que paso un mes exactamente para realizar el registro, sin contar que este Tickets al ser realizado por la WEB lo diligencio directamente el usuario y corresponde a un derecho de petición que de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 se debe contestar en un tiempo de 15 días. Pero en el sistema PQRSD tiene fecha de vencimiento del 06/08/2024 superando el tiempo permitido para responder derechos de petición. Y una fecha de cierre del 19/09/2024, convirtiéndose en 95 días de demora entre solicitud y fecha de cierre, **ver imagen 9:**

Imagen 9.


**Grupo de Relacionamiento
con el Ciudadano**
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ingrese el número de ticket:

Fecha	No. Ticket	Departamento	Municipio
16/07/2024	GSC-2024-123403	CAUCA	POPAYAN
Tipo Documento	No. Documento	Nombres	Apellidos
CEDULA CIUDADANIA	1143873732	edinson andres	jimenez ceron
Dirección	Teléfono	Email	Tipo Solicitante
calle 51n #7-40	3226900717	andresjimenez_1@hotmail.com	PERSONA NATURAL
Canal	Estado	País	Grupo Etnico
PAGINA WEB	CERRADA	COLOMBIA	NO APLICA

Tipo Solicitud
DERECHO DE PETICIÓN

Descripción
0

Documento Adjunto
[Descargar archivo » derecho-de-peticion-UNGRD-.pdf](#)

Respuesta

Fecha	Área
19/09/2024	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Observaciones
Se entrega respuesta emitida por La Subdirección para el Manejo de Desastres

[Descargar archivo » 2024-09-19_GSC-2024_123403.pdf](#)

- El Tickets **GSC-2024-123343** tiene fecha de solicitud del 28/06/2024 y fecha de registro del 15/07/2024 lo que representa 17 días calendario entre solicitud y registro, solicitud que ingreso por correo electrónico y que es un derecho de petición que de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 se debe contestar en un tiempo de 15 días. pero a La fecha que se realiza la consulta 02/10/2025 está en trámite este requerimiento, **ver imagen 10:**

Imagen 10.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS			
Ingrese el número de ticket:	GSC-2024-123343	Buscar	Regresar
Fecha	No. Ticket	Departamento	Municipio
15/07/2024	GSC-2024-123343	SANTANDER	GIRON
Tipo Documento	No. Documento	Nombres	Apellidos
CEDULA CIUDADANIA	63365135	AURA LILIANA	REYES ARIAS
Dirección	Teléfono	Email	Tipo Solicitante
23 # 29-43, sector Hoyo Caliente	3002688212	lilireyes_a@hotmail.com	PERSONA NATURAL
Canal	Estado	Pais	Grupo Etnico
CORREO ELECTRONICO	EN TRÁMITE	COLOMBIA	NO APLICA
Tipo Solicitud			
DERECHO DE PETICIÓN			
Descripción			
<p>Señores: UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES - UNRGD Correo Electrónico: contactenos@gestiondelriesgo.gov.co Referencia: Derecho de Petición AURA LILIANA REYES ARIAS, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía N° 63.365.135 expedida en Bucaramanga - Santander, y representante legal del PARQUEADERO VILLA DE LOS CABALLEROS, ubicada en la carrera 23 # 29-43, sector Hoyo Caliente, y en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, presento a su consideración la presente solicitud, con el fin de obtener el reconocimiento del daño emergente y lucro cesante generado por los perjuicios causados a mi negocio como consecuencia de las obras de cierre vial que se adelantan en la zona.</p>			
Documento Adjunto			
No disponible			

- El Tickets **GSC-2024-125393**, tiene fecha de solicitud del 24/06/2024 y fecha de registro el 26/08/2024 lo que representa 63 días calendario entre solicitud y registro, solicitud que ingreso por correo electrónico y que es un derecho de petición que de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 se debe contestar en un tiempo de 15 días. Pero fue contestado el 26/08/2024 con la siguiente observación “*Se remite por competencia a la Alcaldía Municipal de Miranda - Cauca, y al Comité Departamental para la Gestión del Riesgo de Desastres - CDGRD – Cauca*”, ver **Imagen 11**:

Imagen 11.

 Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS			
Ingrese el número de ticket:		GSC-2024-125393	<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Regresar"/>
Fecha	No. Ticket	Departamento	Municipio
26/08/2024	GSC-2024-125393	CAUCA	POPAYAN
Tipo Documento	No. Documento	Nombres	Apellidos
CEDULA CIUDADANIA	10547841	ANDRES	CALAPSU PISO
Dirección	Teléfono	Email	Tipo Solicitante
CALLE 18 # 2-54 BARRIO LOS SAUCES	3108251639	andrescalapsu1965@gmail.com - andrescolapso1965@gmail.com zenonangulo@hotmail.com	PERSONA NATURAL
Canal	Estado	País	Grupo Étnico
CORREO ELECTRÓNICO	CERRADA	COLOMBIA	NO APLICA
Tipo Solicitud			
DERECHO DE PETICIÓN			
Descripción			
El ciudadano solicita la entrega de ayuda humanitaria otorgada por el gobierno nacional dada su condición de damnificado por el evento del Fenómeno de la niña 2010 - 2011 y en el año 2016 debido a las heladas invernales que se presentaron en el municipio de Miranda - Cauca, entre otros aspectos relacionados			
Documento Adjunto			
No disponible			
Respuesta			
Fecha	Área		
26/08/2024	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO		
Observaciones			
Se envia la respuesta al ciudadano por medio de correo electrónico el dia 26 de agosto de 2024			
Descargar archivo » 2024-08-26_GSC-2024-125393.pdf			

- El Tickets **GSC-2024-123015**, tiene fecha de solicitud del día 17/06/2024 y fecha de registro del 05/07/2024, dejando ver 18 días calendario entre solicitud y registro, y si revisamos la fecha de solicitud respecto al cierre transcurrieron 23 días calendario. Teniendo claro que es una denuncia que ingreso por correo y que de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, se debe contestar en un tiempo de 15 días. y si lo analizamos bien el tipo de solicitud aplica para traslado por competencia y de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 se deben contestar en 5 días, al final, esta fue la respuesta que se le dio al ciudadano”

*Se remite por competencia a la Curaduría Urbana No. 2 de Barranquilla y a la Alcaldía Distrital de Barranquilla – Atlántico”, ver imagen 12:
 Imagen 12.*

 Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS			
Ingrese el número de ticket:		GSC-2024-123015	<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Regresar"/>
Fecha	No. Ticket	Departamento	Municipio
05/07/2024	GSC-2024-123015	ATLANTICO	BARRANQUILLA
Tipo Documento	No. Documento	Nombres	Apellidos
CEDULA CIUDADANIA	0	NURIS CECILIA	ESMERAL MIER
Dirección	Teléfono	Email	Tipo Solicitante
carrera 38b No 78 77 barrio Mercedes Norte Barranquilla	3057708684	esmeralmierclaudiaaracely@gmail.com	PERSONA NATURAL
Canal	Estado	País	Grupo Etnico
CORREO ELECTRONICO	CERRADA	COLOMBIA	NO APLICA
Tipo Solicitud			
DENUNCIA			
Descripción			
La ciudadana solicita una visita ocular para denunciar la construcción en un tercer piso de apartamentos sin licencia urbanística y así determinar el riesgo en el que se encuentra su vivienda ubicada en la carrera 38b No 76 77 del barrio Mercedes Norte ubicado en el municipio de Barranquilla - Atlántico, entre otros aspectos relacionados			
Documento Adjunto			
No disponible			
Respuesta			
Fecha	Área		
10/07/2024	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO		
Observaciones			
Se envia la respuesta a la ciudadana por medio de correo electrónico el día 10 de julio de 2024.			
Descargar archivo » 2024-07-10_GSC-2024-123015.pdf			

7.7 DISTRIBUCIÓN POR NIVEL Y DEPENDENCIA DE LAS PQRSD RADICADAS DURANTE EL SEMESTRE.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se identificó el ingreso de 7.318 PQRSD, de las cuales 7.195 equivalente al (98%) correspondieron a requerimientos de primer nivel, es decir, gestionados directamente por el GRC y 123 equivalente al (2%) corresponde a requerimientos de segundo nivel, es decir, que fueron trasladados a las diferentes dependencias de la UNGRD para su respuesta. Del total radicado, 6.607 solicitudes, es decir, un (90%) fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos en la Ley 1755

de 2015, mientras que 711 solicitudes ósea un (10%) registraron vencimiento. Esta información se detalla en la Tabla No. 7.

Tabla No. 7.

NIVEL	ÁREA ASIGNADA	EN TIEMPO	VENCIDO	TOTAL
SEGUNDO NIVEL	DIRECCIÓN GENERAL		2	2
	GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO		1	1
	GRUPO DE CONTRATACIÓN	3	10	13
	GRUPO DE TALENTO HUMANO	3	1	4
	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	1	1	2
	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN		1	1
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	3		3
	SECRETARIA GENERAL		1	1
	SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DEL RIESGO	10	24	34
	SUBDIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO DEL RIESGO		2	2
	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	7	30	37
	SUBDIRECCIÓN GENERAL	3	20	23
PRIMER NIVEL	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	6.577	618	7.195
	TOTAL	6.607	711	7.318

Fuente: *Informe_sistema_PQRSD_SII2024*

De la tabla anterior, observamos que el área con mayor asignación de PQRSD durante el semestre II-2024 fue el grupo de relacionamiento con el ciudadano con un total de 7.195 requerimientos, de los cuales 6.577 requerimientos fueron atendidos dentro de los tiempos estipulados según la Ley 1755 de 2015, lo que equivale al 91% respecto a la cantidad asignada. De los 618 requerimientos vencidos que representan el 9% tenía en trámite 106 requerimientos al cierre de vigencia 2024 lo que equivale a un 17%.

En segundo lugar, se encuentra el área de subdirección de manejo de desastres, con 37 requerimientos asignados, de los cuales 30 se vencieron, es decir un 81% y 7 fueron contestados dentro de los tiempos de Ley equivalentes al 19% del total asignado. De los 30 requerimientos vencidos, uno aún no había sido respondido al cierre de la vigencia, es decir un 3%.

En tercer lugar, está el área de subdirección de reducción del riesgo con 34 requerimientos, de los cuales 24 se vencieron, es decir, un 71% y 10 se contestaron dentro de los tiempos de Ley, equivalente al 29%. Al cierre de vigencia, esta área había dado respuesta al 100% de sus requerimientos.

Le sigue el área de subdirección general con 23 requerimientos asignados de los cuales se vencieron 20 su equivalente al 87% y se contestaron 3 dentro de los

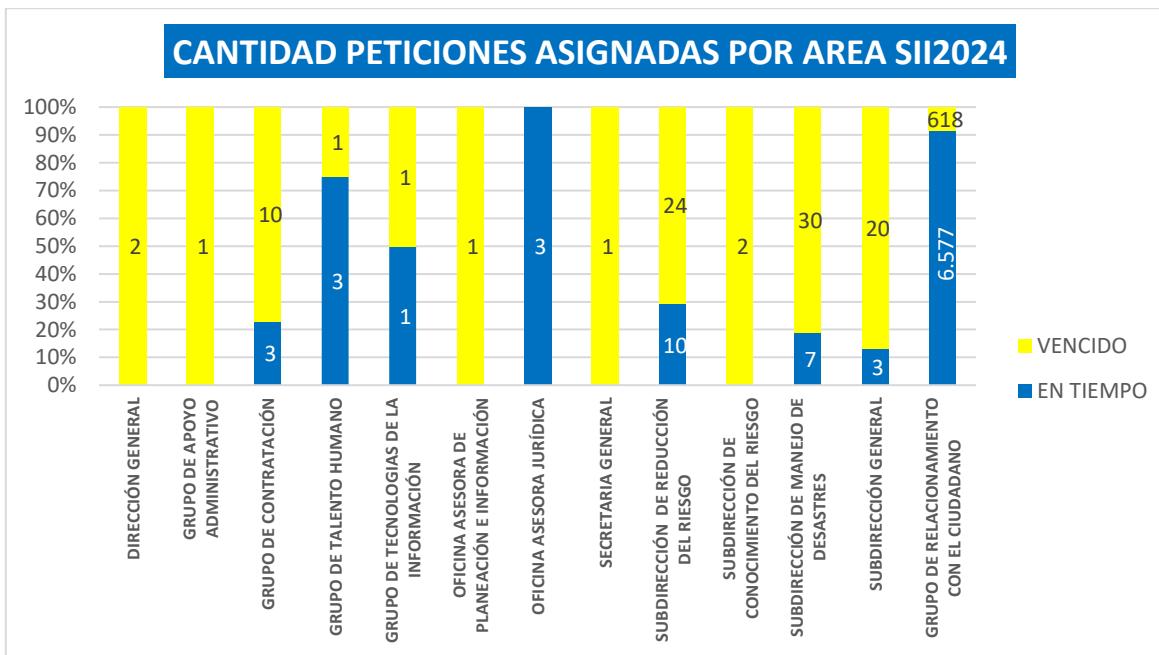
tiempos de Ley equivalente al 13% respecto a la cantidad asignada. Para el cierre de vigencia esta área había contestado el 100% de sus requerimientos.

En quinto lugar, está el grupo de contratación, con 13 requerimientos, 10 vencidos, es decir, un 77% y 3 atendidos dentro de los tiempos de Ley, es decir, un 23%. Esta área también cerro la vigencia con todos sus requerimientos respondidos.

Por último, se evidencio dependencias con bajo volumen de requerimientos, pero alto nivel de incumplimiento, como es el caso de: Dirección General, Grupo de Apoyo Administrativo, Oficina Asesora de Planeación e Información, Secretaría General y Subdirección de Conocimiento del Riesgo, pese a recibir entre 1 y 2 requerimientos durante el semestre presentaron vencimientos, lo cual constituye un incumplimiento significativo dada la baja carga operativa.

Por otra parte, existen dependencias con cumplimiento destacado, como es el caso de la Oficina Asesora Jurídica recibió 3 requerimientos y los respondió dentro del tiempo estipulado por la ley. Le sigue el Grupo de Talento Humano, que recibió 4 requerimientos y respondió en tiempo 3 de ellos. Finalmente, el Grupo de Tecnologías de la Información recibió 2 requerimientos, de los cuales respondió 1 en términos de ley.

Grafica N° 5.



7.8 PQRSD TRASLADADAS POR COMPETENCIA DURANTE EL SEMESTRE.

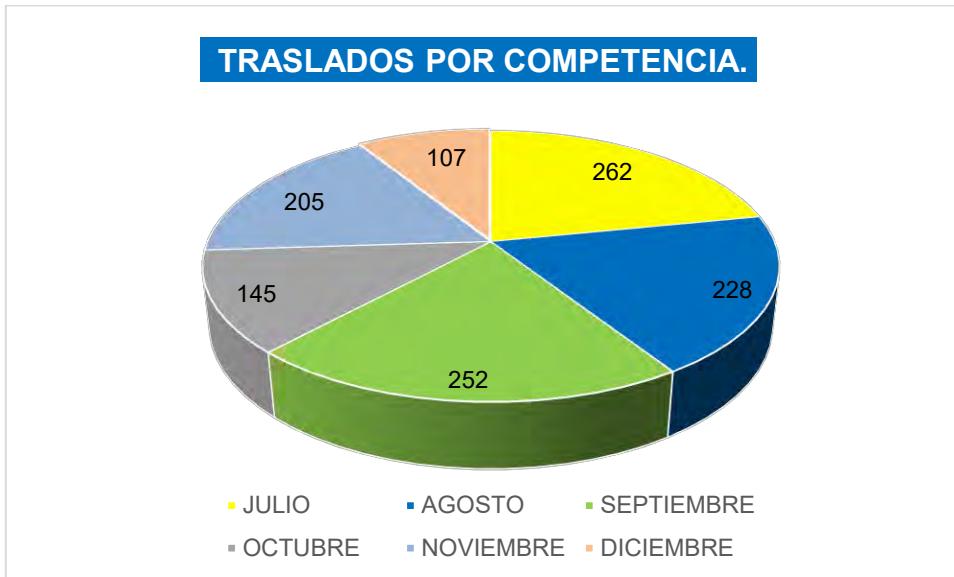
Durante el segundo semestre de 2024, se identificó un total de 1.199 requerimientos trasladados por competencia, cifra que corresponde al 16% del total de radicaciones realizadas en este periodo. Esta información se detalla en la Tabla No. 8.

Tabla No. 8.

PERIODO	TRASLADOS	TOTAL RADICACIÓN
JULIO	262	1.453
AGOSTO	228	1.563
SEPTIEMBRE	252	1.516
OCTUBRE	145	1.121
NOVIEMBRE	205	1.012
DICIEMBRE	107	653
TOTAL	1.199	7.318

Fuente: Informe_sistema_PQRSD_SII2024

Gráfica N° 6



Al analizar la base de datos proporcionada por el sistema PQRSD, se verificó que los trasladados por competencia no están registrados en la categoría establecida para este propósito. Como lo indica el propio GRC en la imagen N° 13 presentada, los trasladados

deben buscarse en la sección de “Observaciones”, dado que es allí donde el GRC consigna esta información, tal como se evidencia en la **Imagen 13.**

Imagen 13.

2. *“Por otra parte, por favor indicar como se identifica en la base de datos los requerimientos que son trasladados por competencia.”*

R/ En la columna de observaciones se encuentra detallado el tratamiento que se da a cada requerimiento. Para el caso de las remisiones por competencia, se especifica la entidad y/o entidades a las que fue remitido el requerimiento.

Sin embargo, al contrastar esta práctica con la interfaz de la plataforma PQRSD, se observa que el sistema dispone explícitamente de un campo denominado “Tipo de Solicitud”, dentro del cual se encuentra la opción “Traslado por competencia” como categoría disponible y prevista para este tipo de requerimientos. Esta funcionalidad se muestra en la siguiente imagen de referencia: **ver imagen 14 de la plataforma:**

Imagen 14.



The screenshot shows a web-based application for filing citizen requests. At the top, there's a logo for "Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano" and a header "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS". Below this, a sidebar lists various types of requests like "DERECHO DE PETICIÓN", "DENUNCIA", etc., with "TRASLADO POR COMPETENCIA" being the selected option. The main form area contains fields for "Email", "Medio Respuesta", "Grupo étnico", "Nombre del grupo étnico (si aplica)", and a large "Descripción:" text area. There are also dropdowns for "Pais:", "Segundo Nombre:", "Segundo Apellido:", "No. Documento", "Municipio", and "No. Teléfono".

Fuente: sistema PQRSD

Al comparar esta estructura del sistema con lo reportado en la base de datos donde el traslado por competencia únicamente aparece consignado en la columna de Observaciones se evidencia una clasificación inadecuada e inconsistente por parte del GRC. En lugar de registrar los traslados mediante el campo formal y estructurado dispuesto por la plataforma, se está recurriendo a un campo descriptivo no diseñado para la categorización oficial de solicitudes, como se muestra en la siguiente **Imagen 15**.

Imagen 15.

NUMERO TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	NUMERO RADICADO	RESPONSABLE ATENCIÓN	PRIMER NOMBRE	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	SEGUNDO NIVEL	AREA ASIGNADA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	SITUACIÓN	TIEMPO TRAMO
GSC-2024-124178	31/07/2024	31/07/2024	CHAT	N/A	YELITHZA GOMEZ	KAROLINA VANESSA ALVARAD O DIAZ	Confirmamos que debe radicar su solicitud directamente ante la Alcaldía Municipal y/o ante el Consejo Departamental o Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres del municipio en el que se encuentre ubicada para que atiendan el requerimiento según lo de su competencia.	SOLICITUD	NO	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CERRADA	23/08/2024	31/07/2024	En tiempo	1
GSC-2024-124175	31/07/2024	31/07/2024	CHAT	N/A	YELITHZA GOMEZ	OLGA ISABEL SIERRA O	Confirmamos que debe radicar su solicitud directamente ante la Alcaldía Municipal y/o ante el Consejo Departamental o Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres del municipio en el que se encuentre ubicada para que atiendan el requerimiento según lo de su competencia.	SOLICITUD	NO	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CERRADA	23/08/2024	31/07/2024	En tiempo	1
GSC-2024-124148	31/07/2024	31/07/2024	CHAT	N/A	YELITHZA GOMEZ	JESUS O HUELGAS O	Confirmamos que debe radicar su solicitud directamente ante la Alcaldía Municipal y/o ante el Consejo Departamental o Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres del municipio en el que se encuentre ubicada para que atiendan el requerimiento según lo de su competencia.	SOLICITUD	NO	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CERRADA	23/08/2024	31/07/2024	En tiempo	1
GSC-2024-124187	31/07/2024	30/07/2024	CORREO ELECTRÓNICO	N/A	MÓNICA PENAGOS	OLGA LINES JARAMILLO QUINTERO	Se le informa a la ciudadana que por no ser de competencia de la entidad su comunicación fue remitida a la Central de Información Créditica DATACREDITO; para que atiendan el requerimiento según lo de su competencia.	DERECHO DE PETICIÓN	NO	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CERRADA	22/08/2024	31/07/2024	En tiempo	2
GSC-2024-124173	31/07/2024	30/07/2024	CORREO ELECTRÓNICO	N/A	MÓNICA PENAGOS	JUAN DARIO ZEA RESTREPO	Se le informa a la ciudadana que su comunicación fue remitida a la Alcaldía Municipal de Neiva - Chocó. Comité Departamental para la Gestión del Riesgo de Desastres CGRD del Chocó y a la Gobernación de Chocó para que atiendan el requerimiento según lo de su competencia.	SOLICITUD	NO	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CERRADA	22/08/2024	15/08/2024	En tiempo	12
GSC-2024-124171	31/07/2024	30/07/2024	OFICINA DE ATENCIÓN	N/A	MÓNICA PENAGOS	MACICELLY CADAVÍD VASCO	Se le informa a la ciudadana que su comunicación fue remitida a la Alcaldía Distrital de Medellín - Antioquia, al Consejo Municipal de Gestión del Riesgo CMGRD - Antioquia, para que atiendan el requerimiento según lo de su competencia.	DERECHO DE PETICIÓN	NO	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CERRADA	22/08/2024	15/08/2024	En tiempo	12
GSC-2024-124134	30/07/2024	30/07/2024	PÁGINA WEB	N/A	MÓNICA PENAGOS	HILDA ZOE VÉPES	Se le informa a la ciudadana que por no ser de competencia de la entidad su comunicación fue remitida a la Alcaldía Municipal de La Alcaldía Distrital de	SOLICITUD	NO	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CERRADA	22/08/2024	15/08/2024	En tiempo	12

Fuente: *REPORTE_PQRSD_SII2024*

La forma en que el GRC está registrando los traslados por competencia imitándolos a un campo de Observaciones y omitiendo la categoría oficial disponible en el sistema constituye una práctica que contraviene los principios de integridad, trazabilidad, transparencia y control interno exigidos por la Ley 1712 de 2014 en su artículo 4,9,23 y 24 y la Ley 1474 de 2011 en su artículo 9,70,73,76.

Esta discrepancia confirma que la gestión de los traslados por competencia no se está realizando conforme a la estructura funcional prevista en la plataforma, lo cual afecta la integridad y confiabilidad de la información generada.

7.9 REVISIÓN RESPUESTAS DE FONDO.

Teniendo en cuenta que durante el segundo semestre del 2024 se radicaron 7.318 requerimientos a continuación realizamos una muestra del 0.5% equivalente a 36

requerimientos que serán analizados para corroborar el tipo de solicitud realizada por el ciudadano, el tiempo transcurrido de respuesta, y el tipo de respuesta entregada.

Partimos de los tiempos que indica la Ley 1755 del 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*”, en su artículo 14.

Tabla No. 9.

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINOS PARA RESPONDER
	Ley 1755 del 2015
Derecho de petición en interés general	30 días hábiles
Derecho de petición en interés particular	15 días hábiles
Petición de copias de documentos y de información.	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	10 días hábiles
Sugerencia	10 días hábiles
Felicitación	10 días hábiles
Denuncia	30 días hábiles

Tiempos que son adoptados por la UNGRD para atender PQRSD de la siguiente manera:

- **Solicitud de documentos y / o Información:** Diez (10) días hábiles
- **Solicitud de Copias de documentos:** Diez (10) días hábiles
- **Traslados por Competencia:** Cinco (5) días hábiles.
- **Entes de Control:** Cinco (5) días hábiles.
- **Defensoría del Pueblo:** Cinco (5) días hábiles.
- **Periodistas:** Atención Prioritaria.
- **Consultas de Información Técnica:** Treinta (30) días hábiles.
- **Quejas:** Quince (15) días hábiles.
- **Reclamos:** Quince (15) días hábiles.
- **Sugerencias y Felicitaciones:** Treinta (30) días hábiles
- **Derechos de Petición:** Quince (15) días hábiles.

Lo anterior, con el fin de evaluar que tan coherentes son los procedimientos de PQRSD y el sistema de registro de PQRSD con el que cuenta la UNGRD y el cumplimiento de la normativa.

Se analizaron los 36 requerimientos de la muestra conformados por 10 PQRSD atendidas fuera del término legal, 26 atendidos dentro del término, seleccionadas aleatoriamente.

7.9.1 PQRSD vencidas con respuesta.

A continuación, se proyecta la muestra N° 1, correspondiente a los 10 tickets analizados de PQRSD que fueron respondidos fuera del término legal:

Tabla No. 10.

No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE	TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE FECHA DE SOLICITUD Y CIERRE
GRC-2024-130071	27/12/2024 17:21:01	27/12/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	21/01/2025 0:00:00	01/08/2025 0:00:00	-217
GSC-2024-128566	07/11/2024 16:25:14	25/11/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	19/11/2024 0:00:00	26/11/2024 0:00:00	-1
GSC-2024-126802	19/09/2024 12:14:26	18/09/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	09/10/2024 0:00:00	17/10/2024 0:00:00	-29
GSC-2024-126651	17/09/2024 18:02:51	10/09/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DENUNCIA	01/10/2024 0:00:00	07/10/2024 0:00:00	-27
GSC-2024-125621	29/08/2024 12:31:23	20/08/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	01/10/2024 0:00:00	29/04/2025 0:00:00	-252
GSC-2024-125634	29/08/2024 12:50:59	22/08/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	16/09/2024 0:00:00	17/10/2024 0:00:00	-56
GSC-2024-123567	18/07/2024 16:29:47	17/07/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	08/08/2024 0:00:00	18/10/2024 0:00:00	-93
GSC-2024-126714	18/09/2024 12:51:54	06/09/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	27/07/2024 0:00:00	11/10/2024 0:00:00	-35
GSC-2024-123517	18/07/2024 10:30:53	04/07/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	25/07/2024 0:00:00	01/11/2024 0:00:00	-120
GSC-2024-125434	26/08/2024 20:17:42	26/08/2024 0:00:00	PAGINA WEB	DERECHO DE PETICIÓN	07/10/2024 0:00:00	10/09/2025 0:00:00	-380

Fuente: sistema PQRSD_Muestra_1

Con base en la información registrada en la tabla anterior, se presentan las siguientes conclusiones por ticket:

- **GRC-2024-130071:** Este requerimiento fue radicado bajo una solicitud exactamente de información, por correo electrónico el 27/12/2024 y radicado el mismo día, por lo anterior, aplicando el artículo 14 de la Ley 1755 del 2024 debió ser contestado en diez (10) días hábiles, sin embargo, la solicitud fue contestada doscientos diecisiete (217) días después, superando ampliamente el término legal, afectando el artículo 14 de la ley 1755 del 2015. además, el requerimiento fue remitido a otra Entidad por no ser competencia de la UNGRD, según el artículo 21 de la ley 1755 del 2015, el traslado por competencia debe hacerse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, lo que también incumple la norma.
La demora tanto en el traslado como en la respuesta representa una afectación a la solicitud.
- **GSC-2024-128566:** Este requerimiento corresponde a un derecho de petición que ingreso por correo electrónico el 25/10/2024, sin embargo, de acuerdo con el sistema PQRSD se observa que tiene fecha de solicitud del día 25/11/2024 y con fecha de registro del día 7/11/2024.
Según aclaración del GRC, la fecha de solicitud es en la que el ciudadano realiza la petición y la fecha de registro es la que ingresa al sistema; se evidencia discrepancia entre la fecha real de la solicitud (25/10/2024) y las demás fechas, lo que afecta el cálculo del término legal, lo anterior vulnera el artículo 16 de la ley 1755 del 2015.
Retomando la fecha inicial que es el 25/10/2024 en la que el ciudadano realizo la solicitud podemos contar un tiempo de respuesta de 33 días después, incumpliendo los 15 días hábiles establecidos en el artículo 14.
Se presentan inconsistencias en el registro oportuno y trazabilidad de las fechas, lo cual compromete el cumplimiento normativo.
- **GSC-2024-126802:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición realizado el 18/09/2024 por el canal de atención de correo electrónico, según el sistema PQRSD se observa que se registró bajo el tipo solicitud para el cual se tiene un tiempo de respuesta de diez (10) días por tratarse de información detallada, no obstante, veintinueve (29) días después se emite la respuesta.
La solicitud fue mal clasificada y excedió el término legal. Se recomienda revisar los criterios de clasificación en el sistema para evitar errores que

afecten los tiempos de respuesta y el cumplimiento legal de acuerdo al artículo 13 de la ley 1755 del 2015.

- **GSC-2024-126651:** Este requerimiento obedece a una denuncia radicada el 10/09/2024 y registrada el 17/09/2024 con tiempo de respuesta de 15 días, pero fue atendida el 07/10/2024, es decir, 27 días después de su radicación, vulnerando el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.
El requerimiento fue remitido a otra Entidad por no ser competencia de la UNGRD, según el artículo 21 de la ley 1755 del 2015, el traslado por competencia debe hacerse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, lo que también incumple la norma.
Se incumplieron los plazos tanto de respuesta como de traslado, afectando la atención oportuna de la denuncia.
- **GSC-2024-125621:** Este requerimiento obedece a una solicitud radicada el 20/08/2024 y registrada el 29/08/2024, de acuerdo con el sistema PQRSD se observa que la VEEDURIA INTEGRAL CIUDADANA DE CANDELARIA esperó 252 días por una respuesta.
Se presentan diferencias entre las fechas de radicación y registro lo que vulnera el artículo 16 de la ley 1755 del 2015, además de un incumplimiento del término legal, puesto que debió ser contestado en 10 días y vulneró el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.
- **GSC-2024-125634:** Este requerimiento obedece a una solicitud radicada el 22/08/2024 y registrada el 29/08/2024, según el sistema PQRSD se observa que la JAC VEREDA CHAPON esperó 56 días por una respuesta, solicitud atendida fuera del término legal.
El retraso afecta la confianza ciudadana y constituye un incumplimiento del artículo 14 de la ley 1755 del 2015.
- **GSC-2024-123567:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición, radicado el 17/07/2024, registrado el 18/07/2024 y contestado el 18/10/2024, de acuerdo con el sistema PQRSD se observa que el ciudadano tuvo que esperar noventa y tres (93) días para recibir una respuesta. La respuesta superó ampliamente el término legal, no se ajusta al artículo 14 de la ley 1755 del 2015, es importante fortalecer el seguimiento interno de los términos de vencimiento en el sistema.

- **GSC-2024-126714:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición, radicado el 06/09/2024, registrado el 18/09/2024 y con fecha de vencimiento 27/07/2024 y contestado el 11/10/2024, se observa una inconsistencia, ya que la fecha de vencimiento (27/07/2024) es anterior a la fecha de radicación (06/09/2024), lo cual indica un posible error de parametrización del sistema. De acuerdo con el sistema PQRSD el ciudadano esperó treinta y cinco (35) días para recibir una respuesta, lo anterior vulnera el artículo 14 y 16 de la ley 1755 del 2015. Se recomienda verificar si en el sistema las fechas de vencimiento son automáticas y corregir errores estructurales.
- **GSC-2024-123517:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición, radicado el 04/07/2024, registrado el 18/07/2024 y contestado el 01/11/2024, según el sistema PQRSD se observa que la JUNTA ADMINISTRADORA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO esperó ciento veinte (120) días para recibir una respuesta, lo que excedió el tiempo de respuesta establecido por la ley 1755 del 2015 en su artículo 14.
Se evidencia un riesgo alto de afectación a los principios de eficiencia y oportunidad.
- **GSC-2024-125434:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición, radicado el 26/08/2024, registrado el 26/08/2024, que sean las mismas fechas obedece, a que la radicación se dio por el canal de atención (página web), con fecha de vencimiento para el 07/10/2024 y contestado el 10/09/2025. De acuerdo con el sistema PQRSD se observa que la ASOCIACION COMUNAL DE JUNTAS DEL MUNICIPIO DE PUERTO ESCONDIDO no recibió respuesta dentro de los términos legales, la respuesta fue emitida trescientos ochenta (380) días después de su radicación vulnerando el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

Después de analizar las 10 primeras PQRSD se identifican patrones reiterados de incumplimiento de requisitos establecidos en la ley 1755 del 2015 principalmente en los siguientes artículos: art. 14 (incumplimiento de tiempos de respuesta); art 16 (errores de registro y trazabilidad de fechas); art 21 (traslado por competencia extemporáneos); art 24 (afectación al principio de respuestas de fondo) y art 13 (clasificación incorrecta de solicitudes). Estas fallas afectan la trazabilidad, seguimiento y la oportunidad en la atención ciudadana. Las inconsistencias en la gestión y registro de PQRSD pueden comprometer la transparencia y la rendición de cuentas.

Se evidencia la necesidad de revisar los procesos internos, la parametrización del sistema y la capacitación del personal encargado del manejo de las PQRSD.

VER ANEXO 1 “20241231_ANEXO1_PQRSD”

7.9.2 PQRSD a tiempo y con respuesta.

A continuación, se proyecta la muestra N° 2, correspondiente a los 26 tickets analizados de PQRSD gestionados dentro de los términos:

Tabla No. 11.

No. TICKET	FECHA REGISTRO	FECHA SOLICITUD	CANAL SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	F. VENCIMIENTO	F. CIERRE	TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE SOLICITUD Y CIERRE
GSC-2024-30017	20/12/2024 17:13:04	20/12/2024 0:00:00	LINEA 018000	CONSULTA DE INFORMACIÓN	20/12/2024 0:00:00	20/12/2024 0:00:00	0
GSC-2024-129752	11/12/2024 15:36:02	11/12/2024 0:00:00	LINEA 018000	CONSULTA DE INFORMACIÓN	11/12/2024 0:00:00	11/12/2024 0:00:00	0
GSC-2024-29125	21/11/2024 10:40:35	21/11/2024 0:00:00	LINEA 018000	CONSULTA DE INFORMACIÓN	21/11/2024 0:00:00	21/11/2024 0:00:00	0
GSC-2024-27377	02/10/2024 14:47:59	02/10/2024 0:00:00	LINEA 018000	CONSULTA DE INFORMACIÓN	02/10/2024 0:00:00	02/10/2024 0:00:00	0
GSC-2024-124342	02/08/2024 15:54:12	30/07/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DENUNCIA	14/08/2024 0:00:00	12/08/2024 0:00:00	-13
GSC-2024-123830	24/07/2024 10:40:38	08/07/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DENUNCIA	29/07/2024 0:00:00	29/07/2024 0:00:00	-21
GSC-2024-123473	17/07/2024 16:43:22	02/07/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DENUNCIA	23/07/2024 0:00:00	23/07/2024 0:00:00	-21
GSC-2024-125985	04/09/2024 19:45:39	30/08/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DENUNCIA	20/09/2024 0:00:00	10/09/2024 0:00:00	-11
GSC-2024-129549	05/12/2024 15:44:46	22/11/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	13/12/2024 0:00:00	13/12/2024 0:00:00	-21
GSC-2024-29097	20/11/2024 14:55:18	18/11/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICIÓN	09/12/2024 0:00:00	05/12/2024 0:00:00	-17
GSC-2024-124412	05/08/2024 15:33:06	05/08/2024 0:00:00	PAGINA WEB	DERECHO DE PETICIÓN	28/08/2024 0:00:00	08/08/2024 0:00:00	-3
GSC-2024-124084	30/07/2024 11:07:37	30/07/2024 0:00:00	PAGINA WEB	DERECHO DE PETICIÓN	23/08/2024 0:00:00	30/07/2024 0:00:00	0
GSC-2024-125408	26/08/2024 13:33:38	26/08/2024 0:00:00	PAGINA WEB	DERECHO DE PETICIÓN	16/09/2024 0:00:00	02/09/2024 0:00:00	-7
GSC-2024-124121	30/07/2024 14:58:19	25/07/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	FELICITACIONES	16/08/2024 0:00:00	16/08/2024 0:00:00	-21
GSC-2024-124097	30/07/2024 12:03:46	25/07/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	NOTIFICACIONES	16/08/2024 0:00:00	02/08/2024 0:00:00	-8
GSC-2024-126987	24/09/2024 10:26:28	24/09/2024 0:00:00	PAGINA WEB	OTRO	16/10/2024 0:00:00	16/10/2024 0:00:00	-22
GSC-2024-128898	18/11/2024 0:14:03	12/11/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	RECURSO DE APELACION	03/12/2024 0:00:00	20/11/2024 0:00:00	-8
GSC-2024-128208	25/10/2024 15:09:41	18/10/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	RECURSO DE QUEJA	08/11/2024 0:00:00	31/10/2024 0:00:00	-13
GSC-2024-123111	09/07/2024 12:31:29	09/07/2024 0:00:00	PAGINA WEB	RECURSO DE QUEJA	30/07/2024 0:00:00	12/07/2024 0:00:00	-3
GSC-2024-123106	09/07/2024 12:20:31	09/07/2024 0:00:00	PAGINA WEB	RECURSO DE QUEJA	30/07/2024 0:00:00	12/07/2024 0:00:00	-3
GSC-2024-30051	24/12/2024 13:27:14	24/12/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	17/01/2025 0:00:00	30/12/2024 0:00:00	-6
GSC-2024-129432	01/12/2024 21:20:14	26/11/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	17/12/2024 0:00:00	12/12/2024 0:00:00	-16
GSC-2024-129141	21/11/2024 0:54:56	19/11/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	10/12/2024 0:00:00	21/11/2024 0:00:00	-2
GSC-2024-129242	25/11/2024 16:05:30	18/11/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	09/12/2024 0:00:00	25/11/2024 0:00:00	-7
GSC-2024-128714	13/11/2024 12:10:14	06/11/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	28/11/2024 0:00:00	11/11/2024 0:00:00	-5
GSC-2024-129252	25/11/2024 16:21:00	21/11/2024 0:00:00	CORREO ELECTRONICO	SUGERENCIAS	12/12/2024 0:00:00	27/11/2024 0:00:00	-6

Fuente: sistema PQRSD_Muestra_2

Con base en la información registrada en la tabla anterior, se presentan las siguientes conclusiones por ticket:

- **GSC-2024-130017:** Este requerimiento obedece a una consulta de información (El ciudadano, líder social, solicita información sobre el pago pendiente de los recursos de la olla comunitaria, indicando que el operador afirma que el Gobierno no ha girado los dineros.) este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días, como se puede observar se dio respuesta dentro del plazo permitido ya que se contestó el mismo día, ahora bien, si se cumplió con los plazos pero si verificamos la respuesta al usuario con la consulta realizada, la respuesta no cumple con la solicitud, tampoco se escaló a la respectiva área, se desvió la responsabilidad al operador, la respuesta es parcialmente adecuada.
- **GSC-2024-129752:** Este requerimiento obedece a una consulta de información (La usuaria solicita información sobre la legalización y facturación de vacunas COVID-19, ya que no ha recibido respuesta) este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días, como se puede observar la respuesta fue inmediata cumpliendo el tiempo de respuesta, para este trámite se tiene una respuesta parcialmente adecuada, ya que se le indican los canales de contacto institucional aunque cuando la usuaria indicó que el teléfono estaba fuera de servicio no se dio alternativa de solución.
- **GSC-2024-129125:** Este requerimiento obedece a una consulta de información (El ciudadano pide confirmar el contenido real de los kits alimentarios AHE y reporta sospecha de entregas incompletas.) este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días, como se puede observar la respuesta fue inmediata cumpliendo el tiempo de respuesta, para este trámite se tiene una respuesta adecuada, pedagógica, completa, detallada y dando claridad y orientando hacia los canales oficiales para reportar irregularidades.
- **GSC-2024-127377:** Este requerimiento obedece a una consulta de información (Llamada de información general, como realizar queja sobre simulacro). este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10)

días, para este trámite se observa una respuesta completa, orientando al ciudadano con pasos, contactos y procedimientos PQRSD.

- **GSC-2024-124342:** Este requerimiento obedece a una denuncia (Denuncia sobre entrega irregular de maquinaria a un contratista de la UNGRD), este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días, la respuesta fue adecuada, ya que tiene conocimiento del caso y entiende los límites de la Entidad ante esta situación. Ahora bien, analicemos el tiempo de respuesta para un trámite de traslado por competencia que equivale a un tiempo máximo de respuesta de cinco (5) días, no se cumplió.
- **GSC-2024-123830:** Este requerimiento obedece a una denuncia (Denuncia sobre presuntas irregularidades en la Gobernación de Bolívar), este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días de acuerdo a su clasificación inicial, la respuesta fue dada dentro de los tiempos de ley y adecuada ya que entiende que la UNGRD no es la Entidad competente para este tipo de denuncias, ahora bien, al tratarse de un traslado por competencia debió contestarse dentro de los cinco (5) días a su solicitud, tiempo que no se cumplió, además de que pasaron más de 15 días entre la fecha de solicitud y la de registro.
- **GSC-2024-123473:** Este requerimiento obedece a una denuncia (Denuncia la construcción de una obra presuntamente sin licencia ni documentos legales en el municipio de Cali - Valle del Cauca), este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días, de acuerdo a su clasificación inicial, la respuesta fue dada dentro de los tiempos de ley y adecuada ya que cumple el debido proceso, no obstante, se tienen deficiencias entre la fecha de solicitud y registro lo que afecta la buena gestión.
- **GSC-2024-125985:** Este requerimiento obedece a una denuncia (Se solicita adelantar las acciones del caso conducentes a la revocatoria del nombramiento de Carlos Carrillo como director de la UNGRD), solo se logra medir la solicitud en tiempos de respuesta y se observa que se cumplió con los tiempos de ley. La respuesta no es posible evaluarla porque no reposa en el aplicativo de PQRSD, solo se tiene la observación siguiente; “Se adjunta respuesta emitida por GTH al peticionario”.

- **GSC-2024-129549:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición (Se solicita serie de información y aclaración los hechos de corrupción presentados), este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días, la respuesta se dio dentro de los tiempos de ley, de manera adecuada y oportuna, incluyó información consolidada de varias dependencias.
- **GSC-2024-129097:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición (Se solicita certificado de terminación unilateral del contrato de obra), este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días, la respuesta se dio dentro de los tiempos de ley, de manera adecuada, se remitió a segundo nivel y se adjunta la respuesta dada por el área encargada.
- **GSC-2024-124412:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición (se solicita entrega de maquinaria), este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días, la respuesta se dio dentro de los tiempos de ley, sin embargo, la respuesta no es de fondo, solo se realiza un traslado interno dado que no obedece a una PQRSD y se archiva como trámite administrativo.
- **GSC-2024-124084:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición (se solicita entrega de maquinaria), este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días, la respuesta se dio dentro de los tiempos de ley, sin embargo, la respuesta no es de fondo, solo se realiza un traslado interno dado que no obedece a una PQRSD y se archiva como trámite administrativo.
- **GSC-2024-125408:** Este requerimiento obedece a un derecho de petición (solicitando documentación del director actual de la UNGRD), este trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días, la respuesta se dio dentro de los tiempos de ley, se observa una respuesta adecuada y de fondo, ya que fue remitida correctamente al área competente quien dio la respuesta directamente.
- **GSC-2024-124121:** Este requerimiento obedece a una Felicitación (por buena orientación a través de capacitaciones y entrevistas virtuales y de esa manera pude terminar mi Plan con el apoyo), este trámite tiene como tiempo

máximo de respuesta treinta (30) días hábiles y se contestó dentro de los tiempos de ley, con una respuesta clara y cortés, reconociendo el agradecimiento del ciudadano.

- **GSC-2024-124097:** Este requerimiento obedece a una Notificación (invitación al Congreso Internacional sobre Prevención del Suicidio), este tipo de trámite no tiene término normativo estricto, pero se contestó en 3 días hábiles, de manera oportuna y adecuada.
- **GSC-2024-126987:** Este requerimiento se clasifica como Otro (solicitud de pago de salarios de directora de obra), se contestó dentro de los tiempos de ley, aunque no es PQRSD, se trató como trámite administrativo, se realizó el traslado interno y se cerró por no competencia su respuesta no fue de fondo.
- **GSC-2024-128898:** Este requerimiento obedece a un recurso de apelación (solicitud de apoyo económico, damnificados de la rivera del río Magdalena), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, se dio respuesta dentro de los tiempos de ley, de manera completa, con reiteración y remisión formal a las Entidades competentes.
- **GSC-2024-128208:** Este requerimiento obedece a un recurso de queja (por deslizamiento de tierra en una escuela), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, se dio respuesta dentro de los tiempos de ley, cumple. La respuesta es parcial, ya que se remitió a las Entidades competentes, pero no se evidencia gestión de seguimiento.
- **GSC-2024-123111:** Este requerimiento obedece a un recurso de queja (reclaman pago de beneficio por ola invernal en Maicao), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, se contestó dentro del tiempo de ley y se cierra con ticket N° GSC-2024-123109 por duplicidad.
- **GSC-2024-123106:** Este requerimiento obedece a un recurso de queja (reclaman pago de beneficio por ola invernal en Maicao), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta quince (15) días hábiles, se contestó

dentro del tiempo de ley y se cierra con ticket N° GSC-2024-123105 por duplicidad.

- **GSC-2024-130051:** Este requerimiento obedece a una solicitud (solicitud de información contractual), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días hábiles, se contestó dentro del tiempo de ley, de manera completa y de fondo, con información directa del Grupo Contractual.
- **GSC-2024-129432:** Este requerimiento obedece a una solicitud (solicitud de reasentamiento y reubicación de familias), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días hábiles, se contestó dentro del tiempo de ley, de manera adecuada al remitir por competencia a las autoridades locales.
- **GSC-2024-129141:** Este requerimiento obedece a una solicitud (solicitud de certificación contractual), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días hábiles, se contestó dentro del tiempo de ley, de manera completa, indicando los correos correctos para la gestión.
- **GSC-2024-129242:** Este requerimiento obedece a una solicitud (solicitud de atención como víctima de desplazamiento forzado), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días hábiles, se contestó dentro del tiempo de ley, de manera adecuada, pues se remitió correctamente a las Entidades competentes.
- **GSC-2024-128714:** Este requerimiento obedece a una solicitud (sobre pagos a manipuladoras y administradora), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días hábiles, se contestó dentro del tiempo de ley, de manera correcta, al escalar con radicado a la dependencia competente (ollas comunitarias).
- **GSC-2024-129252:** Este requerimiento obedece a una Sugerencia (el ciudadano plantea una solución al problema de migrantes en el mundo), este tipo de trámite tiene como tiempo máximo de respuesta treinta (30) días hábiles, se contestó dentro del tiempo de ley, de manera completa y adecuada, con remisión y gestión de segundo nivel.

Después de analizar los 26 tickets de PQRSD gestionados dentro del término legal permite identificar que, si bien la UNGRD mantiene en gran parte un adecuado control de vencimientos y cumplimiento de tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, persisten inconsistencias importantes asociadas a la calidad de las respuestas, la trazabilidad, la clasificación del tipo de solicitud, la oportunidad en los trasladados por competencia y la integridad documental del expediente PQRSD.

En términos generales, la mayoría de los trámites fueron atendidos dentro de los plazos normativos, esto evidencia un adecuado control de vencimientos y cumplimiento de los tiempos de ley de acuerdo al artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

En algunos de los casos que se requirió traslado por competencia, se observó gestión tardía e incumplimiento del máximo de cinco (5) de acuerdo al artículo 21 de la ley 1755 del 2015. Esto impacta la oportunidad y puede constituir vulneración del derecho de petición.

Algunos trámites fueron respondidos dentro del tiempo legal, pero sin resolver la solicitud de manera clara, completa y congruente, lo cual vulnera el deber de brindar respuesta de fondo y efectiva exigido por el artículo 13 de la ley 1755 del 2015, por ejemplo, GSC-2024-124412; GSC-2024-124084; GSC-2024-126987.

Se identificaron casos con diferencias entre la fecha de presentación y la fecha de registro en el sistema, lo cual puede afectar el cómputo de términos y la trazabilidad del trámite, incumpliendo lo previsto en el artículo 16 de la ley 1755 del 2015, que exige registrar correctamente la fecha real de radicación.

Algunos casos presentan limitaciones en la evidencia documental: por ejemplo, GSC-2024-125985, en el cual no reposa copia de la respuesta en el sistema PQRSD, impidiendo verificar la pertinencia del contenido. Afectando los artículos 15 y 16 de la ley 1755 del 2015 que exigen remitir respuesta formal y conservar la información necesaria del derecho de petición. Estas omisiones pueden comprometer la trazabilidad y la rendición de cuentas.

Se recomienda realizar un ajuste integral a los procedimientos internos y fortalecer la capacitación del personal, con el fin de garantizar respuestas más consistentes, de fondo y ajustadas al marco normativo de la atención ciudadana.

La anterior evaluación presenta una limitación; ya que, la muestra analizada representa el 0.5% del total de requerimientos durante el segundo semestre del 2024. Por tanto, los resultados no necesariamente representan la totalidad de la gestión de la UNGRD y algunas inconsistencias pueden estar relacionadas con fallas temporales o eventos excepcionales no evaluados en esta auditoría.

VER ANEXO 1 “20241231_ANEXO1_PQRSD”

8. CONTROLES ESTABLECIDOS.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano tiene implementado los siguientes controles:

- **CARACTERIZACIÓN (FR-1300-SIPG-54-03):** Se evidencia que este formato esta desactualizado, su última versión data del 29/08/2022, lo que puede generar debilidad del control establecido por la misma Entidad.
- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL (PR-1607-RC-02-01):** última actualización del procedimiento el 30/07/2025 se realizó Emisión inicial del documento bajo el código PR-1607-RC ya que anteriormente este documento tuvo el código PR-1600-SC-01; se actualiza contenido y código para el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano.
- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL (PR-1607-RC-03-01):** última actualización del procedimiento el 30/07/2025 se realizó Emisión inicial del documento bajo el código PR-1607-RC ya que anteriormente este documento tuvo el código PR-1600-SC-02, se actualiza contenido y código bajo el proceso del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.
- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA (PR-1600-SC-03):** última actualización del procedimiento el 30/07/2025 se realizó Emisión inicial del documento bajo el código PR-1607-RC ya que anteriormente este documento tuvo el código PR-1600-SC-03, se actualiza contenido y código bajo el proceso del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Además, el proceso cuenta con protocolos de atención de primer nivel:

1. **PT-1600-SC-11-07 Protocolo de servicio al ciudadano:** última actualización 22/11/2022, Desactualizado.
2. **PT-1607-RC-02-01 Protocolo para atención de primer nivel conocimiento del riesgo:** última actualización 21/08/2024.

3. **PT-1607-RC-04_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel En Manejo De Desastres:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web no permite visualización.
4. **PT-1607-RC-03 Protocolo para atención de primer nivel oficina asesora de planeación e información:** última actualización 21/08/2024.
5. **PT-1607-RC-05_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel En Cooperación Internacional:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web no permite visualización.
6. **PT-1607-RC-06_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel Gestión Jurídica:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web no permite visualización.
7. **PT-1607-RC-09_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel Museo Del Saber En Gestión Del Riesgo:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web no permite visualización.
8. **PT-1607-RC-10_1 Protocolo Para Atención De Primer Nivel En El Grupo De Talento Humano:** última actualización 21/08/2024. Genera error en la web n no permite visualización.
9. **PT-1600-RC-07-07_7 Protocolo para atención de primer nivel en reducción del riesgo:** última actualización 21/08/2024. No está publicado en la web.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano cuenta con una estructura de controles conformado por caracterización del proceso, procedimientos y protocolos de atención.

Sus procedimientos definidos para la atención en sus diferentes canales (presencial, virtual y telefónico), los cuales han sido recientemente actualizados, fortaleciendo así la gestión documental del proceso. Sin embargo, se evidencian debilidades que afectan la efectividad de dichos controles, como la desactualización del formato de caracterización y la falta de actualización del Protocolo de servicio al ciudadano y la accesibilidad de varios protocolos de atención de primer nivel, algunos de los cuales presentan errores en la visualización web y otro que no se encuentra publicado. Estas situaciones pueden comprometer la trazabilidad,

transparencia y la adecuada prestación del servicio al ciudadano. Lo que genera un incumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y puede afectar los resultados de evaluación del mismo.

9. RIESGOS IDENTIFICADOS.

De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República de Colombia, la Ley 1712 de 2014 del Congreso de la República de Colombia, la Ley 1474 de 2011 del Congreso de la República de Colombia y con base en la información recopilada, el análisis documental, estadístico y operativo realizado al proceso de atención de PQRSD en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se identificaron los siguientes riesgos que afectan la eficiencia, oportunidad, transparencia y confiabilidad del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC).

Inicialmente, se consultó el Mapa Institucional de Riesgos y oportunidades 2024, donde se observan los riesgos propios del GRC, se pueden verificar en la siguiente ilustración:

MAPA INSTITUCIONAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	
ID	2024
99	<p>Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad,</p> <p>DEBIDO A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 y/o que no cumpla con el perfil requerido para desempeñarse en la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que puede ocasionar reprocesos y 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. <p>Este riesgo se comparte con todos los procesos de la UNGRD para que en caso de materializarse se haga responsable al proceso que no cumplió con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.</p>
100	<p>Pérdida de información y/o inconsistencias en la trazabilidad de la gestión y respuesta emitida en la plataforma PQRSD.</p> <p>DEBIDO A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las dependencias cuando responden consultas de Segundo Nivel no entregan 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. 2. Errores u omisiones en el diligenciamiento de la información en el Sistema PQRSD por parte del equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano. 3. Fallas en la herramienta PQRSD al momento del cague y/o reporte de la información. <p>Lo anterior PUEDE OCASIONAR pérdida de trazabilidad dificultando las consultas para entes de control, otras áreas de la entidad y usuarios lo que podría generar acciones legales contra la entidad y/o sanciones.</p>
101	<p>Falla general del Sistema PQRSD</p> <p>DEBIDO A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de actualización y/o mantenimiento. 2. Falla en los servidores que soportan la operación del sistema. 3. Falla en el suministro de internet. <p>LO QUE PUEDE OCASIONAR colapso en la operación de los canales de atención al ciudadano generando afectaciones en la imagen institucional y/o sanciones económicas por acciones legales contra la entidad.</p>

Durante el proceso de revisión de la información y elaboración del presente informe se evidencia que, además de los riesgos previamente identificados en el mapa institucional, se detectaron los siguientes riesgos asociados a la gestión de las PQRSD en la UNGRD:

- **Riesgos asociados al sistema de información PQRSD:** durante la revisión se evidenciaron falencias de trazabilidad y consistencia de la información registrada, hay fallas en el registro de fechas, cierres sin fecha, clasificaciones erróneas, tiempos de respuesta no ajustados a la realidad, y registros posteriores a la fecha real de radicación del ciudadano. Estas situaciones evidencian debilidades en los controles automáticos del sistema y en la validación de datos.
- **Riesgos asociados al cumplimiento de términos legales:** existen incumplimientos de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, durante la revisión se identificaron 711 solicitudes vencidas en el periodo analizado, de las cuales un número significativo permanecía sin cierre. Se observaron demoras considerables, algunas superiores a 200 días, lo cual excede ampliamente los términos legales de respuesta.
- **Riesgos asociados a la clasificación de solicitudes:** existe clasificación incorrecta de PQRSD, durante la revisión se evidenciaron inconsistencias en la tipificación de solicitudes, registrando peticiones como solicitudes simples, quejas como “otros” o derechos de petición sin las clasificaciones previstas. Asimismo, el campo formal del sistema para registrar traslados no está siendo utilizado adecuadamente, reemplazándolo por observaciones manuales.
- **Riesgos asociados a traslados por competencia:** existen traslados extemporáneos o sin cumplimiento de requisitos formales, durante la revisión se evidenciaron traslados realizados después del término legal de cinco días, así como traslados sin evidencia documental adjunta. También se identificó uso inadecuado de los campos del sistema destinados a este fin.
- **Riesgos asociados a la calidad y completitud de las respuestas:** durante la revisión fueron identificados casos en los que se cargó únicamente la respuesta interna de la dependencia y no la comunicación oficial dirigida al ciudadano, generando incongruencias en el expediente digital. En otros casos, la respuesta no resolvía de manera clara o precisa el fondo del asunto.
- **Riesgos asociados a los controles, procedimientos y protocolos:** existe desactualización y falta de accesibilidad a documentos de control, durante la

revisión se evidenció que la caracterización del proceso y algunos protocolos, como el Protocolo de Servicio al Ciudadano, no han sido actualizados desde 2022. Adicionalmente, varios protocolos presentan errores de visualización en la página web institucional o no se encuentran publicados, lo que dificulta su aplicación.

- **Riesgos asociados al registro y manejo de información por parte del talento humano:** existen registros extemporáneos e inconsistente de solicitudes, durante la revisión se detectaron lapsos de hasta 63 días entre la fecha reportada por el ciudadano y el registro en el sistema. Estas demoras afectan el cómputo del término legal y la veracidad de los tiempos de atención.
- **Riesgos asociados a la gestión de dependencias del segundo nivel:** existen altos porcentajes de vencimiento en dependencias responsables de la respuesta técnica, durante la revisión, se evidenció que dependencias como Dirección General, Manejo de Desastres, Reducción del Riesgo, Planeación y Contratación registran porcentajes elevados de vencimientos, superando en algunos casos el 80%.

Estos riesgos van muy de la mano con los que se encuentran en el mapa de riesgos y oportunidades, donde algunos continúan siendo repetitivos y reiterativos en la Entidad desde hace ya más de dos vigencias y reflejan posibles vulneraciones que pueden afectar la trazabilidad, el cumplimiento normativo, la satisfacción ciudadana y la integridad de la información. La atención oportuna y de fondo de las PQRSD es clave para mitigar estos riesgos y asegurar el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y servicio al ciudadano establecidos en la Ley 1755 del 2015, la Ley 1712 del 2014, la Ley 1474 del 2011, MIPG, entre otros.

La mitigación de estos riesgos permitirá garantizar procesos más transparentes, eficientes, confiables y en pleno cumplimiento del marco normativo vigente, fortaleciendo la atención al ciudadano y la integridad de la información institucional.

10. CONCLUSIONES.

Con base en el análisis documental, estadístico y operativo realizado sobre la gestión de PQRSD en la UNGRD durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se concluye lo siguiente:

1. Existen inconsistencias significativas en la información reportada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC), pues se identificaron hasta cuatro cifras diferentes como total de PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2024 (7.318, 7.171, 7.315 y 6.900). Estas discrepancias vulneran los principios de veracidad, consistencia y calidad de la información establecidos en los artículos 4, 9, 23 y 24 de la Ley 1712 de 2014, así como los lineamientos del MIPG en su dimensión de Información y Servicio al Ciudadano.
2. El sistema PQRSD presenta fallas estructurales y operativas que afectan la trazabilidad, el cálculo de términos y la integridad de la información. Se evidenciaron tickets con fechas de vencimiento anteriores a la radicación, expedientes cerrados sin fecha de cierre, registros con demoras excesivas entre fecha de solicitud y registro, y clasificación inapropiada de trasladados por competencia. Estas fallas comprometen el cumplimiento de los artículos 13, 14, 16 y 21 de la Ley 1755 de 2015.
3. La gestión del GRC muestra debilidades en la aplicación de los procedimientos institucionales, especialmente en, Registro oportuno y adecuado de solicitudes, carga de evidencias y anexos completos en el sistema, clasificación correcta del tipo de solicitud y registro apropiado del expediente documental PQRSD.
4. Persisten retrasos relevantes en la atención de PQRSD, pues el 9,72 % de las solicitudes (711 requerimientos) se vencieron durante el semestre. Aunque la mayoría fueron tramitadas posteriormente, se mantienen 107 casos sin cierre al finalizar la vigencia, configurando un incumplimiento directo de los artículos 14 y 16 de la Ley 1755 de 2015.

5. La gestión de PQRSD presenta falencias importantes en el registro, trazabilidad y consistencia de la información. Se evidencian inconsistencias en las fechas de radicación, clasificación incorrecta de solicitudes, cierres sin soporte, traslados incompletos y registros extemporáneos, lo cual afecta la precisión de los tiempos de atención y compromete la integridad de la información institucional.
6. Los tiempos de respuesta evidencian demoras que afectan el derecho fundamental de petición, con casos que superan ampliamente los plazos legales (hasta 380 días), lo cual representa un riesgo institucional en materia disciplinaria, administrativa y reputacional.
7. Los traslados por competencia no se están registrando bajo la categoría formal del sistema, sino que se consignan únicamente en campos de observación, lo que dificulta la trazabilidad, la consolidación estadística y la transparencia de la gestión.
8. Los procedimientos y protocolos del proceso presentan desactualización y problemas de accesibilidad. Se evidencian debilidades que afectan la efectividad de los controles establecidos por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, como la desactualización del formato de caracterización (**FR-1300-SIPG-54-03**) y la falta de actualización del Protocolo de servicio al ciudadano (**PT-1600-SC-11-07**) y la accesibilidad de varios protocolos de atención de primer nivel: (**PT-1607-RC-04_1**); (**PT-1607-RC-05_1**); (**PT-1607-RC-06_1**); (**PT-1607-RC-09_1**); (**PT-1607-RC-10_1**) algunos de los cuales presentan errores en la visualización web y otro que no se encuentra publicado (**PT-1600-RC-07-07_7**). Lo que genera un incumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y puede afectar los resultados de evaluación del mismo y vulnera la Ley 1712 del 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Esta situación puede comprometer la trazabilidad, transparencia y la adecuada prestación del servicio al ciudadano.
9. Las dependencias de segundo nivel presentan debilidades en la gestión técnica de respuestas. Dependencias como Dirección General, Manejo de Desastres, Reducción del Riesgo, Planeación y Contratación superan niveles

críticos de vencimiento, lo cual afecta la oportunidad de la respuesta al ciudadano y la percepción de la UNGRD como Entidad garante del servicio.

- 10.** La materialización continúa en varias vigencias del Riesgo ID 99, evidencia que las acciones implementadas no han logrado mitigar de manera efectiva los incumplimientos en la gestión de PQRSD. Además, se identifican nuevos riesgos asociados al uso incorrecto del sistema PQRSD y a la integridad de los datos.
- 11.** Durante el segundo semestre del 2024, no se observó evidencia de capacitación al personal encargado de atender PQRSD por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC).
- 12.** Los riesgos identificados afectan directamente la transparencia, la eficiencia y la satisfacción del ciudadano. La combinación de errores en el registro, falta de oportunidad en la respuesta, desactualización de documentos y deficiencias en el sistema configura un escenario de riesgo institucional que compromete la confianza ciudadana, el cumplimiento normativo y la calidad del servicio.

11. RECOMENDACIONES.

En atención a las posibles vulneraciones identificadas, se presentan las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención de PQRSD, en concordancia con el marco normativo vigente (Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Ley 1474 de 2011 y MIPG, entre otros):

- 1.** Se recomienda establecer un cronograma estricto de publicación de los informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD, alineado con los plazos establecidos por la normativa vigente (el informe debe estar listo y disponible en un tiempo razonable). Asimismo, se sugiere asignar responsables y mecanismos de seguimiento interno que garanticen la publicación oportuna de dichos informes, con el fin de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los compromisos institucionales.

2. Se recomienda establecer un plan de mejora continua que contemple la revisión integral, actualización periódica de los documentos pendientes y asegurar su correcta disponibilidad y difusión en los canales correspondientes.
3. Se recomienda la actualización de los procedimientos con los que cuenta la UNGRD para atender PQRSD y contemplar en ellos los temas de: la prioridad con las que se tramitan las PQRSD, políticas internas que prohíban el archivo automático sin análisis jurídico o técnico de las PQRSD, que se hace frente a la situación de desistimiento del peticionario, contemplar que se hace cuando una radicación queda incompleta y como se solicita su corrección al ciudadano.
4. Se recomienda capacitar constantemente al personal encargado de atender PQRSD en la Entidad, con el fin de fortalecer la calidad del contenido de las respuestas, la orientación al ciudadano y la trazabilidad de los casos remitidos, que permitan consolidar una atención más integral, transparente y conforme a los principios de eficacia y protección del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la ley 1755 del 2015.
5. Se recomienda fortalecer el sistema de información PQRSD, implementando validaciones automáticas que impidan registros sin fechas inconsistentes, cierres sin soporte, cierres sin fecha o tipificaciones incorrectas, incorporar alertas automáticas de vencimiento y de retrasos en el registro inicial, Ajustar la parametrización para asegurar la correcta clasificación de solicitudes y trazabilidad de traslados.
6. Se recomienda establecer un plan de mejora continua que contemple la revisión integral de los documentos de control, actualizar la caracterización del proceso y el Protocolo de Servicio al Ciudadano, cuya última actualización data del 2022, corregir los errores de visualización web de los protocolos de atención de primer nivel y Publicar de manera inmediata el protocolo PT-1600-RC-07-07_7 que actualmente no está disponible en la web, reforzar la socialización de estos documentos dentro del personal involucrado en la atención.

7. Se recomienda implementar un plan de mejora para el cumplimiento de términos legales y fortalecimiento documental, que permita verificar periódicamente la carga completa de expedientes en el sistema, que cada caso cuente con la respuesta, anexos y registros cronológicos como mínimo, asegurando la conservación de la evidencia electrónica conforme a la Ley 1712 de 2014 y principios de archivo digital.
8. Se recomienda fortalecer la gestión de las dependencias del segundo nivel, implementando compromisos internos con tiempos máximos de respuesta por dependencia, crear un tablero de control visible para directivos con indicadores de vencimientos por área, priorizar la gestión de dependencias críticas donde los porcentajes de vencimiento superan el 50 %.
9. Se recomienda a todas las dependencias reportar de manera inmediata a la instancia disciplinaria competente las posibles faltas derivadas del incumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la atención de las PQRSD, en concordancia con lo previsto en la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario). Asimismo, se sugiere emitir una comunicación interna recordando esta obligación y socializarla en los espacios de capacitación o inducción institucional.

12. PAPELES DE TRABAJO

Para la elaboración del presente informe, se utilizaron los documentos de trabajo elaborados por el auditor, los cuales constituyen parte fundamental de los soportes de la evaluación realizada y se encuentran archivados en la Oficina de Control Interno. En este sentido, además de analizar los casos puntuales mencionados en este informe, corresponde a las áreas involucradas realizar un seguimiento integral al proceso y llevar a cabo las acciones correctivas que se deriven del mismo, conforme al principio de autocontrol y bajo un criterio responsable.

Los papeles de trabajo reposan en la siguiente ruta:

Y:\TRD_OCI\TRDV2_2023\1400_36_PROGRAMAS\6_PROG_AUDIT\INFORMES_DELEY\2025\INF_SEM_PQRSD

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.

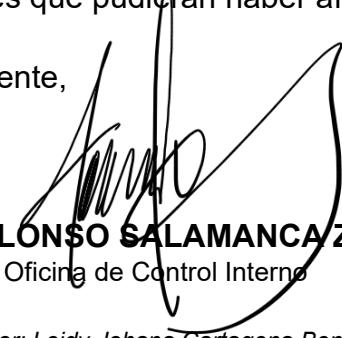
14. SALVAGUARDAS

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.

Asimismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, integra 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,



YESID ALONSO SALAMANCA ZULUAGA

Encargado Oficina de Control Interno

Elaborado por: Leidy Johana Cartagena Benítez- Profesional Especializado OCI
Revisado por: Nohora Adriana Botero Pinilla Contratista UNGRD-OCI

Leidy Cartagena

Nohora Botero