

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
FRENTE A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS QUE LOS CIUDADANOS FORMULEN**

PIL 9

ENERO A OCTUBRE 15 DE 2014

Bogotá D.C., Octubre de 2014

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD FRENTE A LOS PQRSO QUE FORMULEN LOS CIUDADANOS

PIL 9

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVO.....	1
III. ALCANCE.....	1
IV. METODOLOGÍA.....	1
V. MARCO LEGAL.....	2
VI. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	3
VII. DESARROLLO DEL INFORME.....	3
VIII. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	30
IX. RIESGOS IDENTIFICADOS.....	31
X. CONCLUSIONES.....	31
XI. RECOMENDACIONES	33
XII. PAPELES DE TRABAJO.....	35
XIII. PLANES DE MEJORAMIENTO.....	35

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido en Ley 87 de 1993, y en especial los artículos 9°,10, 11, 12 y 14, que tratan sobre la definición del Jefe de la Oficina de Control Interno, la designación de la Oficina de Control Interno, las funciones de los Auditores y el informe de los funcionarios del Control Interno, el Decreto 1537 de 2001 que la reglamenta parcialmente, en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado y se precisa el rol que deben desempeñar las oficinas de Control Interno dentro de las organizaciones públicas, enmarcado en cinco tópicos: valoración de riesgos, acompañamiento y asesoría, evaluación y seguimiento, fomento de la cultura de control y relación con entes externos.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres desarrolló el siguiente informe de ley, el cual corresponde al Seguimiento del Plan de Informe de Ley N°9 dentro de su Plan de Trabajo 2014, relacionada con la verificación en la atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Entidad y derechos de petición que los ciudadanos formulen.

II. OBJETIVO

Verificar que la atención a la ciudadanía se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y evaluar aleatoriamente las respuestas dadas por la entidad a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, para determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre este tema.

III. ALCANCE

Vigilar que la atención de PQRSD que los ciudadanos formulen y se relacionen con el cumplimiento misional de la entidad con corte al 15 de octubre de 2014, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

Evaluar los avances de las gestiones adelantadas por la Unidad frente al tema de atención al ciudadano a la fecha del informe.

Evaluar la atención brindada por la Unidad frente a los requerimientos elevados por los organismos de control en la vigencia del año 2014 que han sido objeto de seguimiento y conocimiento por parte de la OCI.

IV. METODOLOGÍA

De acuerdo a la normatividad establecida sobre la materia y en concordancia con el Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno, el presente informe se presenta con una periodicidad semestral, tomando para la actual vigencia lo

correspondiente al periodo de enero a octubre 15 de 2014 en materia de PQSRD y los avances de las gestiones adelantadas por la Unidad frente al tema de atención al ciudadano a la fecha del informe.

Para el logro del objetivo propuesto, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Se realizó una muestra aleatoria compuesta de 150 derechos de petición recepcionados por la Unidad durante la vigencia del presente año con corte al 15 de Octubre de 2014 tomados del Sistema SIGOB.
- ✓ Se realizó entrevista con el personal encargado de los temas relacionados con PQSRD de la Unidad.
- ✓ Se hizo una evaluación a la herramienta manual en Excel con que cuenta el proceso de atención al ciudadano allegado a la OCI con corte 24 de septiembre de 2014.
- ✓ Se verifico la página web de la UNGRD a fin de evidenciar los avances en materia de atención y servicio al ciudadano.
- ✓ Se verifico la atención brindada por la Unidad frente a los requerimientos de los organismos de control de acuerdo a los seguimientos que ha realizado la OCI.

V. MARCO LEGAL

El seguimiento a la información de las respuestas dadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres a las peticiones formuladas por los ciudadanos se realizó atendiendo lo dispuesto en la siguiente normatividad, así:

- ✓ Constitución Política artículo 23.
- ✓ Ley 1437 de 2011. Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Título I. Título II Capítulo I, II y III
- ✓ Ley 1474 de 2011 Artículo 76 que señala “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- ✓ Ley 1712 de 2014. “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”.
- ✓ Corte Constitucional Sentencia T – 171 de 2010, T – 523 de 2010.

- ✓ Documento Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP, 2012.
- ✓ Ley 5ª de 1992, artículo 258 “Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento”.
- ✓ Decreto 4147 de 2011, artículo 16 Numeral 24. “Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Unidad”.
- ✓ Artículo 12 de la Ley 87 de 1.993 literal i “...Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”.
- ✓ Circular 001 de 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

VI. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

De acuerdo al Plan de Trabajo establecido por la Oficina de Control Interno para la vigencia 2014, el presente informe corresponde al tercero sobre el resultado de la atención prestada por la Unidad frente al proceso de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y se relacionen con el cumplimiento misional de la entidad.

VII. DESARROLLO DEL INFORME

La oficina de control interno solicitó al personal encargado de la atención al ciudadano enviar la base de datos de PQRSD allegados a la unidad en la vigencia del 2013, la cual se nos remitió con corte septiembre 24 del año 2014 a través de 2 matrices. La primera del 2 de enero al 30 de mayo cuando las respuestas eran emitidas por cada proceso de la Unidad y la segunda del 3 de junio al 24 de septiembre del año en curso, cuyas respuestas están a cargo del proceso de atención al ciudadano con el apoyo de las áreas de la Unidad cuando las respuestas así lo ameriten.

Para el desarrollo del informe la Oficina de Control Interno utilizó la siguiente metodología, así:

- A. Verificación de temas relacionados con atención al ciudadano con corte al 15 de octubre de 2014.
- B. Verificación de tramites de PQR allegados a la Unidad de acuerdo a muestra aleatoria de 150 PQR de un total de 1840 correspondiente a la vigencia del año 2014 hasta el 24 de septiembre del año 2014.

- C. Verificación de la base de datos que maneja el proceso administrativo en lo relacionado de atención al ciudadano frente a los aspectos que contiene la matriz.
- D. Verificación de trámites realizados por la Unidad a requerimientos de entes de control.

A) Verificación de temas relacionados con Atención al Ciudadano con corte al 15 de Octubre de 2014.

La UNGRD dentro de los mecanismos de gestión para la atención al ciudadano, cuenta con una oficina de recepción que hace las veces de dependencia de correspondencia la cual recibe, radica y registra los documentos allegados a la UNGRD. Al proceso están asignados dos profesionales en relación a la atención al ciudadano así; Un Profesional Especializado Grado 18 con funciones de oficializar estrategias encaminadas a mejorar la atención al ciudadano al interior de la Unidad y un profesional Universitario contratado para desarrollar actividades de atención al ciudadano y seguimiento a los PQR, personas adscritas al Grupo de Apoyo Administrativo de la Secretaría General.

A su vez, La Unidad a la fecha cuenta con un espacio para la atención al ciudadano a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que refiere la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, sin embargo, aún no se ha formalizado legalmente su creación.

Frente al procedimiento para atender una PQRSD, se manifestó una vez entrevistado el profesional que hace seguimiento a los PQRSD, que estos se hacen de manera presencial, por medios electrónicos a través del correo Contáctenos y vía telefónica, que son los canales con los que cuenta la entidad para la atención de una PQR.

Por otro lado se informó que las PQR allegadas de manera electrónica, se revisan y se radican en el sistema de correspondencia para darle un número de atención y en el SIGOB cómo mecanismo implementado en la Unidad de seguimiento y control al sistema de correspondencia externa e interna. El control de las PQR telefónicas se registra en la matriz en Excel que se lleva en la oficina.

Así mismo, luego del análisis realizado por esta oficina a la Información de PQRSD y al proceso de atención al ciudadano en la vigencia en curso con corte al 15 de octubre de 2014, se observa que se han adelantado acciones de mejora referente a documentar el proceso, implementar los procedimientos del servicio al ciudadano, protocolos de atención, implementación de indicadores, apertura de una oficina de atención al ciudadano, implementación de preguntas frecuentes de la página web, puesta en marcha de un archivo digital de la atención al ciudadano lo que ha permitido el mejoramiento del proceso.

De igual manera se adelantó la contratación FNGRD -SAMC 006 – 2014 del Call Center para la atención y asesoría telefónica de los usuarios, así como la recepción de quejas, solicitudes y/o reclamos como apoyo al proceso de GSC, el cual se espera inicie su operación en el mes de noviembre de 2014 con el fin de mejorar el proceso en calidad y oportunidad.

En relación al proceso de atención al Ciudadano, se cuenta a partir del 3 de Junio del año en curso con la información centralizada a través del proceso de gestión del servicio al ciudadano quien recibe la solicitud y si es de primer nivel se da respuesta de acuerdo a los protocolos de atención y si requiere un segundo nivel en el cual intervienen los demás procesos de la Unidad, con una respuesta que amerite mayor complejidad se da traslado al área competente para que sea emitido el pronunciamiento respectivo, la cual se direcciona al peticionario en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento establecido para tal fin.

En entrevista efectuada con el personal a cargo del proceso de atención, se nos manifestó los avances antes reseñados y que se encuentran a la espera de una herramienta tecnológica de seguimiento y control que permita manejar la información de manera eficaz. Actualmente el proceso es realizado de forma manual, lo que hace menos efectiva la gestión y se generen posibles riesgos en el control de las mismas conllevando a la pérdida de tiempo de respuesta, por lo cual se requiere fortalecer con personal que apoye las labores de atención al ciudadano dado que está pendiente la entrada en funcionamiento de los 3 canales restantes de atención (Call center, chat y sistema PQRSD de la página web).

Frente al canal del chat se nos informó que este se encuentra desactivado y se encuentra pendiente la herramienta solicitada al área de planeación en el mes de marzo de 2014 para dotar de herramienta tecnológica el seguimiento por GSC a los PQRSD dado que en la actualidad se lleva a través de una matriz manual.

Como aspectos positivos resalta, que a partir del 3 de junio de 2014, el proceso de gestión del servicio al ciudadano da razón de todo y se encuentra centralizado teniendo trazabilidad de la fecha de llegada, quien lo tiene y se destaca los seguimientos periódicos de PQRSD que se encuentran vencidos y los reportes correspondientes a los procesos que se generan como consecuencia de aquello.

Se ha venido generando un seguimiento periódico en la vigencia 2014 a la respuesta que debe realizar la Unidad a través de sus funcionarios y/o contratistas en sus diferentes dependencias, por medio de reportes electrónicos remitidos a los responsables de las áreas involucradas de dar respuesta a los PQRSD , generando las alertas de aquellos que se encuentran vencidos, para tal efecto se observaron entre otros; los informes del 29/09/2014, 29/08/2014, 22/08/2014, 08/08/2014, 01/08/2014, 25/07/2014, 20/06/2014, 13/06/2014, 30/05/2014, 24/04/2014, 21/04/2014, 04/04/2014, 12/03/2014, 27/02/2014, 12/03/2014, 27/01/2014, 10/01/2014, y las recomendaciones de dicha oficina donde solicita a las diferentes áreas adelantar las acciones pertinentes para dar respuesta a

dichos requerimientos en el menor tiempo posible. Buscando con ello brindar un servicio oportuno a la ciudadanía y/o a usuarios de la entidad.

Así mismo, se nos manifestó que el sistema de la web de PQRSD de la Unidad contiene un espacio para subir documentos y archivos, no obstante, el personal a cargo de la atención al ciudadano no puede hacerle seguimiento pues no tienen nada habilitado para el respectivo seguimiento.

Finalmente, se nos manifestó sobre las consultas de II Nivel que se trasladan por el proceso de gestión del servicio al ciudadano a los demás procesos para su respuesta, que muchas de ellas no son contestadas a tiempo lo que está generando retraso en la respuesta oportuna al ciudadano.

B. Verificación de tramites a los PQR allegados a la Unidad de acuerdo a muestra aleatoria tomada por la OCI.

La OCI igualmente realizó una evaluación a la información referente a los PQR del proceso de gestión de servicio al ciudadano, para lo cual nos remitieron dos matrices en Excel, la primera de ellas de 589 PQRSD del periodo de enero 2 al 30 de mayo de 2014 y la segunda correspondiente al periodo del 3 de junio al 24 de septiembre de 2014, la cual contienen aspectos como canal de la solicitud, tiempos de respuesta, estado de la misma que procedimos a evaluar encontrando los siguientes resultados:

Cabe mencionar, que el proceso de atención al ciudadano cuenta como herramienta de control y seguimiento con dos matrices en. La primera de ella comprende un total de 589 del periodo de enero a mayo de 2014 donde el proceso se encontraba descentralizado y era cada área quien emitía la respuesta al ciudadano, y una segunda matriz de junio 3 a la fecha de remisión septiembre 24 de 2014 que contiene el proceso ya centralizado, donde las respuestas al peticionario emanan del proceso de atención al ciudadano ya sea respuestas de primer nivel que son las preguntas frecuentes que dieron las áreas para sacar las respuestas de primer nivel de manera ágil y pronta, y un segundo nivel si requiere consulta de los demás procesos de la Unidad.

Frente a la segunda matriz a cargo del proceso de atención al ciudadano, esta contiene un total de 1250 PQR y refleja aspectos más detallados de los mismos entre otros el estado de la solicitud, fecha de cierre, fecha respuesta al ciudadano lo que permitió hacerle una evaluación de la matriz y de su información por parte de la OCI.

De la evaluación de la información reportada por el proceso de atención al ciudadano de la primera matriz del periodo de 2 de enero al 30 de mayo de 2014 cuya respuesta para esa época era realizada y comunicada al peticionario por cada área de la institución se tomó una muestra de 50 de estas y del periodo del 3 de junio al 24 de septiembre de 2014, cuya respuesta la genera el proceso de

atención al ciudadano se tomaron 100 PQR, arrojando los siguientes resultados que se condensan, así:

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
1	PQR – 605 - 2014	Jesús Fernando Ojeda	30/05/2014	05/06/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta en debida forma. Asunto información ley 1523 de 2012. Se recomienda allegar guía de mensajería u otro medio comunicación de respuesta. Respuesta cargada al SIGOB sin firma.
2	PQR – 603- 2014	Nancy Villamil	29/05/2014	06/06/2014	SMD	SMD	Terminada	Respuesta en términos. Traslado por competencia al ente territorial. Asunto ayuda por deslizamientos que afectan predio. Se recomienda allegar guía mensajería u otro medio comunicación de la respuesta.
3	PQR – 601 - 2014	Raquel Ariza Barbosa	27/05/2014	09/06/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta de fondo y en términos sin firma. Traslado por competencia al ente territorial. Asunto ayuda humanitaria por ola invernal. Se recomienda allegar al SIGOB guía de mensajería.
4	PQR –593 - 2014	José Ricardo Rojas	23/05/2014	26/05/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta de fondo y en términos. Asunto ayuda humanitaria materiales. Se recomienda allegar al SIGOB guía de mensajería u otro medio de comunicación de la respuesta.
5	PQR –590 - 2014	Daniela Betancourt	22/05/2014	10/06/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta en término Se recomienda allegar al SIGOB guía de mensajería u otro medio de comunicación de la respuesta.
6	PQR – 2014 - 581	Nilo Amado	22/05/2014	05/06/2014	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Respuesta dentro de los términos. Asunto solicitud de ayuda humanitaria. Se consulta base datos REUNIDOS.

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
7	PQR – 579 - 2014	Diana Patiño	18/05/2014		SMD	SMD	Terminada	Figura terminada Sin embargo, el sistema no se observa respuesta en el SIGOB. No es claro el PQR como tal. Notifican de un derrame de crudo
8	PQR – 577 - 2014	Dahana Troccoli	19/05/2014	27/05/2014	SMD	SMD	Terminada	Respuesta en debida forma, se observa guía de mensajería en el SIGOB Asunto. Informa situación de emergencia.
9	PQR – 575 - 2014	Mirtha Maritza Martínez	21/05/2014	16/06/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta extemporánea. Asunto \$1.500.000
10	PQR – 574 - 2014	Asociación para la defensa del agua.	20/05/2014	22/05/2014	Gestión administrativa	Gestión administrativa	Terminada	Figura terminada el 22/05/2014, sin embargo, no se evidencio copia de la respuesta en el sistema SIGOB ni guía de mensajería de comunicación de la respuesta. Asunto información de estudio de impacto ambiental.
11	PQR – 565 - 2014	Aldo Valderrama	16/05/2014	22/05/2014	Gestión administrativa	Gestión administrativa	Gestión administrativa	Fue dada por terminada en el SIGOB el 22 de mayo de 2014, sin embargo, no se evidencia respuesta en el sistema SIGOB. Asunto denuncia por incumplimiento de pagos
12	PQR-559-2014	Arelis Pava Rodríguez	12/05/2014	Sin Fecha	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Se evidencio respuesta, no obstante no tenía fecha, ni firma de la SMD, ni guía de mensajería donde se observe la comunicación al peticionario. El sistema señala que espera respuesta pero también figura en estado terminado el 26/05/2014.
13	PQR – 553 - 2014	Oscar Fiesco Rivera	12/05/2014	03/06/2014	SRR	SRR	Terminada	Figura registrado en el SIGOB desde el 12 de mayo de 2014, respuesta el 3 de junio en términos. No obstante, no se evidencio petición

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
14	PQR – 520 - 2014	Oscar Manrique	21/04/2014	13/05/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta en términos mediante correo electrónico.
15	PQR-547-2014	Héctor Fabio Gómez	06/05/2014	22/05/2014	Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Terminada	Se dio traslado a la Dirección Nacional de Bomberos, no obstante, no se observó respuesta al peticionario cargada al sistema SIGOB. Se recomienda allegar respuesta al sistema.
16	PQR – 543 - 2014	Jader Velásquez	05/05/2014	07/05/2014	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Cumple respuesta en debida forma. Se da traslado Colombia humanitaria y ente territorial. Asunto solicito ayuda humanitaria por ser damnificado ola invernal 2010 – 2011. Se evidencia guía de mensajería 472 del 9 de mayo de 2014.
17	PQR – 540 - 2014	Henry Díaz Pérez	29/04/2014	07/05/2014	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Respuesta en debida forma. Se dio traslado a distrito de Barranquilla y Colombia Humanitaria. Se evidencio guía de traslado de respuesta a estos últimos mas no al peticionario.
18	PQR – 536 - 2014	Dora Esperanza Esteban – Francisco Moreno	02/05/2014		OAJ	OAJ	Terminada	Figura terminada en el sistema el 31 de julio de 2014, sin embargo, no se evidencia respuesta en el sistema SIGOB.
19	PQR – 534 - 2014	Mario Espinosa Valencia	30/04/2014	07/05/2014	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Cumple respuesta en debida forma. Se remite por competencia al ente territorial. Asunto ayuda humanitaria por ser damnificada ola invernal 2010 – 2011.
20	PQR – 527 - 2014	Alba Galaraga Fuentes	28/04/2014	07/05/2014	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Cumple la respuesta en debida forma y se da traslado Colombia humanitaria y ente territorial. Asunto ayuda humanitaria para vivienda por ser damnificada ola invernal.
21	PQR -2014 - 523	Ives Araujo Ariza	21/04/2014		SGR	SGR	Terminada	Respuesta dentro de los términos. Asunto \$1.500.000

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
				28/04/2014				
22	PQR – 515 - 2014	Sebastián Calle	21/04/2014	23/04/2014	SRR	SRR	Terminada	Respuesta en términos al peticionario. Medio comunicación correo electrónico. No se evidencio traslado al ente competente.
23	PQR -514 - 2014	Ana Cristina Cadena	21/04/2014	28/04/2014	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado al fondo de adaptación y ente territorial. Consulta base de Reunidos. Asunto restitución de vivienda o ayuda humanitaria para tal fin. Se evidencio guía mensajería empresa 472 del 29/04/2014.
24	PQR – 506 - 2014	Héctor Manuel Orozco Yance	10/04/2014	15/04/2014	SMD	SMD	Terminada	Contestada en términos. Se recomienda allegar guía mensajería u otro medio respuesta..
25	PQR- 501 – 2014	Luz Marina Delgado	07/04/2014	08/04/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Contestada de fondo y en términos. Asunto \$1.500.000. La respuesta cargada al SIGOB no se encuentra suscrita.
26	PQR – 500 - 2014	José Salazar	04/04/2014	08/04/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta en debida forma elaborada el 08/04/2014. Asunto solicitud de capacitación. Se recomienda allegar guía u otro medio comunicación al Sistema.
27	PQR – 498 - 2014	Erick Nijin Skipiña	04/04/2014	14/04/2014	SMD	OAIP - Reunidos	Terminada	Respuesta de fondo y en términos. Guía de mensajería del 16/04/2014.
28	PQR – 497 - 2014	Carlos Lozano	04/04/2014	25/08/2014	SMD	OAIP - Reunidos	Terminada	Respuesta extemporánea. Asunto solicitud de información sobre beneficiario de subsidio económico Traslado por competencia.
29	PQR – 495 - 2014	Fredy Cañón	04/04/2014	09/04/2014	SRR	SRR	Terminada	Respuesta en términos y de fondo. Asunto solicitud de información sobre normativa para tramites de proyectos de vivienda nueva.

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
30	PQR – 493 - 2014	Norma Liliana Díaz	03/04/2014	28/04/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta en debida forma y en términos. Asunto \$1.500.000Se recomienda allegar medio comunicación al peticionario.
31	PQR – 491 - 2014	Ana Manuela Pérez	02/04/2014	04/04/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta en debida forma. Asunto asignación de vivienda o subsidio. Se recomienda allegar al sistema medio comunicación de respuesta.
32	422 - 2014	Darío Sánchez Fuentes			Dirección General	Asesor Dirección	Terminada	Figura en gestión en SIGOB con feha registro 18/03/2014 No se evidencio ni petición ni respuesta en el SIGOB.
33	389 - 2014	Marta Hurtado	07/03/2014		Dirección	Asesor Dirección	En tramite	No se evidencio respuesta en el SIGOB. Se recomienda allegarla al sistema.
34	374 - 2014	Javier Viveros	05/03/2014	18/03/2014	SMD	SMD	Terminada	Comunicada peticionario Extemporánea. Asunto. Inconformismo por respuesta
35	349-2014	Sofonías Cambindo Cuenu	25/02/2014	03/03/2014	SRR	SRR	Terminada	Respuesta oportuna y en términos
36	348-2018	Luis Alberto Viveros	25/02/2014	03/03/2014	SRR	SRR	Terminada	Respuesta oportuna y en términos
37	251 - 2014	Dolis Ramírez	05/02/2014		SCR	SCR	Terminada	Aparece en estado terminada con fecha, abril 4 de 2014, no se evidencio respuesta Cargada y digitalizada al SIGOB. Asunto autorización material de gestión del riesgo.
38	245 - 2014	Carlos Manuel García	29/01/2014	07/04/2014	SMD	OAIP - Reunidos	Terminada	Comunicada peticionario mediante guía mensajería. Extemporánea. Asunto solicitud de información ayudas humanitarias
39	244 - 2014	Petra Peñaloza	29/01/2014	11/04/2014	SRR	SRR	Terminada	Se trasladó internamente por competencia al grupo de proyectos del SENA. Extemporánea. Asunto queja de la comunidad. No se evidencio la respuesta de estos últimos al sistema

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
40	212 - 2014	Mariela Gil	04/02/2014	06/04/2014	SMD	SMD Reunidos	Terminada	Comunicada al peticionario Extemporánea. Asunto auxilio ola invernal 2013. Traslado por competencia ente territorial y Colombia Humanitaria. Se recomienda allegar guía o comunicación al peticionario.
41	211 - 2014	Rita de la Cruz	04/02/2014	06/03/2014	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Respuesta Extemporánea. Asunto Solicitud de auxilio. Traslado por competencia ente territorial y Colombia Humanitaria. Se recomienda allegar guía o comunicación al peticionario
42	192 - 2014	Araminda Piñeros			SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Fecha registro, 06/02/2014. Figura terminada 01/04/2014. Se evidencia respuesta sin firma ni fecha de emisión. No se evidencio guía de mensajería u otro medio comunicación).
43	191 - 2014	Jaidier Bayona	29/01/2014	09/04/2014	SRR	SRR	Terminada	Respuesta extemporánea.
44	169 - 2014	María Barrientos	29/01/2014	07/04/2014	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Respuesta 28/03/2014. Extemporánea. Asunto información de ayuda a su nombre.
45	166 - 2014	Isis Restrepo	24/01/2014	04/04/2014	SCR	SCR	Terminada	Aparece en estado terminada con fecha, abril 4 de 2014, no se evidencio respuesta Cargada y digitalizada al SIGOB. Asunto apoyo capacitaciones en gestión del riesgo de desastres.
46	084- 2014	Elver Armenta	09/01/2014	25/02/2014	SMD	SMD - Reunidos	Terminada	Respuesta de fondo pero extemporánea. Traslado a Colombia Humanitaria y ente territorial. Asunto entrega de ayudas humanitarias.
47	054 - 2014	Carlos Cruz Penagos	13/01/2014	21/01/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta de fondo y en términos. Asunto \$1.500.000
48	042 - 2014	Sergio Hernández	03/01/2014		Dirección	Asesor	En Gestión	Figura en gestión en el SIGOB Fecha registro 14/01/2014.

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
								Sin respuesta en el sistema SIGOB. Asunto obtención de recursos para bomberos
49	017 - 2014	José María Garzón	09/01/2014		Dirección	Asesor	Gestión	Figura en gestión con Fecha registro 09/01/2014. Sin respuesta en el sistema. Asunto solicitud de intervención obras de infraestructura.
50	003 - 2014	Rosaura Bonilla	02/01/2014	08/01/2014	OAJ	OAJ	Terminada	Respuesta en debida forma. Asunto \$1.500.000No se evidencio medio de comunicación.
51	2014ER004 143	Ángel Vergara Marín	03/06/2014	02/07/2014	SMD - GSC	OAIP Reunidos	Terminada	Respuesta extemporánea. La SMD contesta el 27/06/2014, y GSC contesto el día 02/07/2014 al peticionario allegando respuesta de la Unidad.
52	2014ER004 288	Yair Martínez	06/06/2014	17/06/2014	GSC	OAJ	Terminada	En la matriz que se envía por la oficina de GSC se evidencia terminada y respuesta en términos. No se evidencio respuesta en el SIGOB que corroborar lo anterior y genere trazabilidad de los documentos.
53	2014ER004 152	Ricardo Torres Parada	03/06/2014	05/06/2014	GSC		Terminada	Se dio respuesta en términos y de fondo. Traslado por competencia.. No obstante, en la matriz figura vencida. Se recomienda ajustar matriz.
54	2014ER004 488	Domingo Palomino	10/06/2014	25/08/2014	SMD	OAIP - Reunidos	Terminada	Respuesta extemporánea. Se evidencio guía de mensajería del 01/09/2014.
55	2014ER004 328	Jarlin Oñate	09/06/2014	18/07/2014	SMD	OAIP - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea. Ayuda Humanitaria Reunidos
56	2014ER004 345	Carlos Antonio Palacio Patiño	10/06/2014	18/07/2014	SMD	OAIP - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
								Ayuda Humanitaria Reunidos
57	2014ER004353	Idael Mindiola	09/06/2014	18/07/2014	SMD	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea. 2014ER004353
58	2014ER004362	Ulises Antonio Rivadeneira	10/06/2014	18/07/2014	SMD	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
59	2014ER004367	Victor Peralta	10/06/2014	18/07/2014	SMD	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
60	2014ER004381	María Martínez	10/06/2014	18/07/2014	SMD	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
61	2014ER004395	Ulises Manjarrez	10/06/2014	18/07/2014	SMD	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
62	2014ER004905	Ramon Ruiz	12/06/2014	18/07/2014	SMD	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
63	2014ER004409	Eduardo Caraballo	10/06/2014	18/07/2014	SMD	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
64	2014ER005038	Manual Julian Brito	13/06/2014	18/07/2014	SMD	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
65	2014ER005041	Monica Patricia Rivera	13/06/2014	18/07/2014	SMD	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
66	2014ER005047	Leodigna Cuello	13/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
67	2014ER005055	Lucia Maria Torres	13/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
68	2014ER005064	Janeth Martínez Urrego	13/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
								2014. Extemporánea
69	2014ER005070	Maria Cotes	13/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
70	2014ER005099	Dina Rodriguez	13/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
71	2014ER005128	Gloria Arrieta	13/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
72	2014ER004839	Carmen Acosta	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
73	2014ER004860	Alfredo Pestaña	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
74	2014ER004867	Yolanda Blum	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
75	2014ER004870	Pavel Callejas	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
76	2014ER004874	Dairo Camargo	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
77	2014ER004882	Amelia Rosado	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
78	2014ER004894	Pedro Macias	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
79	2014ER004903	Arnoldo Ruiz Choles	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
80	2014ER004915	Miguel Mora Medrano	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
81	2014ER004 925	Luis López Barrionuevo	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Ex temporánea
82	2014ER004 932	Norexi Curvelo	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos		Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
83	2014ER004 937	Neyla Herrera	12/06/2014	18/07/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta a 592 personas mediante Resolución 757 del 18 de julio de 2014. Extemporánea
84	2014ER004 420	Gabriel Cuellar	10/06/2014	14/06/2014	GSC	OAPI- Reunidos	Terminada	Se dio en términos y de fondo. Se recomienda allegar al SIGOB el medio (correo electrónico) con que se dio respuesta.
85	2014ER005 116	Aliris Hernández	29/05/2014	20/06/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en términos. Traslado por competencia al CMGRD quien debe emitir la respuesta en 1ª instancia. Se recomienda allegar guía de mensajería de la respuesta.
86	2014ER004 231	Wilson Fernando Daza Angulo	05/06/2014	02/07/2014	GSC	OAPI- Reunidos	Terminada	Respuesta por SMD el 26 de junio de 2014 y por GSC el 2/07/2014. Extemporánea. Se consulta base de datos de Reunidos se traslada por competencia.
87	2014ER004 245	Marta Romero Figueroa	05/06/2014	09/06/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en términos y de fondo. Traslado por competencia al ente territorial quien debe responder en 1ª instancia.
88	2014ER004 287	Solon Ribera Ortegon	06/06/2014	16/06/2014	GSC	SRR	Terminada	Respuesta en términos y de fondo. Traslado por competencia al ente territorial quien debe responder en 1ª instancia No se observó medio de comunicación al peticionario en el SIGOB.
89	2014ER004 332	Hernando Ortiz	09/06/2014	10/06/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en términos y de fondo. Traslado por competencia al ente territorial quien debe responder en 1ª

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
								instancia No se observó medio de comunicación al peticionario en el SIGOB.
90	2014ER004998	Angelica Ganoa	12/06/2014	14/07/2014	GSC	SRR	Terminada	En el SIGOB figura respuesta el 14/07/2014, no obstante no se evidencio respuesta en el sistema. Asunto situación de desprotección de familias por fallas geológicas.
91	2014ER005311	Jaime Niño Cruz	19/06/2014	03/07/2014	GSC	SRR	Terminada	Oficio de Respuesta en términos. No se evidencio guía de mensajería de la comunicación de respuesta o cualquier otro medio.
92	2014ER005355	Grupos de damnificados olas invernales de Cartagena.	20/06/2014	01/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado por competencia al Ministerio de vivienda. Se recomienda allegar al SIGOB medio de comunicación al peticionario como guía de mensajería o correo electrónico. Asunto. Inatención en adjudicación de vivienda
93	2014ER005404	Noé Inchima	24/06/2014	26/06/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado por competencia al ente territorial quien debe responder en 1ª instancia Se recomienda allegar al SIGOB medio de comunicación al peticionario como guía de mensajería o correo electrónico.
94	2014ER005400	Otilia Pipicano	24/06/2014	26/06/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado por competencia al ente territorial. Se recomienda allegar al SIGOB medio de comunicación al peticionario como guía de mensajería o correo electrónico. Asunto inscripción en el listado de damnificados a ver si puede construir nueva casa

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
95	2014ER005 526	Dioselina Cervantes	27/06/2014	01/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado por competencia al Ministerio de Vivienda Se recomienda allegar al SIGOB medio de comunicación al peticionario como guía de mensajería o correo electrónico. Asunto ayuda vivienda
96	2014ER005 530	Katia Vásquez	20/06/2014	01/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado por competencia al Ministerio de Vivienda No se evidenció medio de comunicación al peticionario. Asunto ayuda vivienda
97	2014ER005 683	Alberto Orozco	04/07/2014		GSC	OAPI-Reunidos	En tramite	No se evidenció respuesta en el SIGOB. Asunto ayuda humanitaria
98	2014ER005 810	Damnificados Ola invernal 2004	08/07/2014	10/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado por competencia al Ministerio de Vivienda. No se evidenció medio de comunicación al peticionario.
99	2014ER005 834	Maryi Belén Picón	09/07/2014	11/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado por competencia al ente territorial No se evidenció medio de comunicación al peticionario. Ayuda por deterioro de vivienda.
100	2014ER006 033	Beatriz Camargo	15/07/2014		GSC	OAPI-Reunidos	En tramite	No se evidenció respuesta en el SIGOB. Asunto damnificada ola invernal 2010 solicita reubicación
101	2014ER006 110	Verónica García	17/07/2014	04/08/2014	GSC	OAJ	Terminada	Fue contestada en debida. No se evidenció medio de comunicación al peticionario. Asunto \$1500.000
102	2014ER006 172	Norberto Medina	19/07/2014		GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	No se evidenció respuesta en el SIGOB,
103	2014ER006 186	Blanca Sierra	18/07/2014	21/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Asunto visita para acceder a vivienda gratuita. Se recomienda allegar

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
								medio de comunicación al peticionario al SIGOB. Traslado por competencia.
104	2014ER006 368	Mariano Cárdenas	24/07/2014	20/08/2014	GSC	OAIP – Reunidos	Terminada	Respuesta de fondo trasladando por competencia pero extemporánea.
105	2014ER006 436	Amparo Torres	25/07/2014	30/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta de fondo y en términos trasladando por competencia AL Min. Agricultura. Se recomienda anexar guía mensajería o medio comunicación al peticionario
106	2014ER006 291	Wilson Franco Jiménez	22/07/2014	05/08/2014	GSC	OAIP- Reunidos	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado por competencia. Se recomienda anexar al SIGOB medio de comunicación al peticionario.
107	2014ER006 433	José Alejandro Veru	25/07/2014	30/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado por competencia al ente territorial y al Min. Agricultura. Se recomienda allegar al SIGOB medio de comunicación al peticionario.
108	2014ER006 505	Hildebrando Ríos	29/07/2014	12/09/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se evidencio respuesta de traslado a Colombia humanitaria. No se evidencio en el SIGOB respuesta al peticionario.
109	2014ER006 733	Heidi Acosta	04/08/2014		GSC	OAPI	Tramite	No se encontró respuesta cargada al SIGOB. Figura cerrada en este último y con respuesta del 3/09/2014. Se recomienda anexar respuesta a este sistema. Asunto \$1500.000
110	2014ER006 808	Juan Enrique Martínez	06/08/2014		GSC	OAPI Reunidos	Tramite	No se encontró respuesta cargada al SIGOB. Asunto relacionado con Reunidos
111	2014ER006 912	Gladys Rodríguez	11/08/2014	01/09/2014	GSC	OAJ	Terminada	En tiempo. Se recomienda allegar medio comunicación al sistema. Asunto \$1500.000.

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
112	2014ER006887	Blanca Rosa Quiñones	10/08/2014	22/09/2014	GSC	OAIP - Reunidos	Terminada	Respuesta extemporánea. Asunto solicita ayuda humanitaria reunidos
113	2014ER006934	Juan Carlos Molano	11/08/2014		GSC	SRR	En tramite	No se encontró respuesta cargada al SIGOB. Asunto solicitud de recursos para proyecto.
114	2014ER007154	Nelly Álvarez	15/08/2014	28/08/2014	GSC	OAJ	En trámite en SIGOB	No se encontró respuesta cargada al SIGOB. Aparece cerrada en dicho sistema con fecha respuesta el 28/08/2014
115	2014ER007095	Comunidad Minuto de Dios	14/08/2014		GSC	SRR	En trámite en SIGOB	No se encontró respuesta cargada al SIGOB. Asunto solicitud de inspección o investigación en predio
116	2014ER007166	David Peinado Babilonia	19/08/2014		GSC	OAJ	En trámite en SIGOB	Sin respuesta en el SIGOB. Asunto informe presupuesto.
117	2014ER007229	Carmen Álvarez	20/08/2014		GSC	OAJ	En trámite en SIGOB	Sin respuesta en el SIGOB. Asunto petición porque no ha dado respuestas a fallos de tutela.
118	2014ER007820	Adalberto Díaz Yepes	05/09/2014		GSC	OAIP	En trámite en SIGOB	Sin respuesta en el SIGOB. Asunto \$1.500.000
119	2014ER007330	Luz Helena Flores	22/08/2014	05/09/2014	GSC	OAPI-Reunidos	Terminada	No se evidencia en el SIGOB la respuesta. Asunto actualización de registro grupo familiar. Figura terminada en matriz el 5/09/2014
120	2014ER007430	Laura Duran	25/08/2014	04/09/2014	GSC	OAJ	Terminada	No aparece el oficio de respuesta por parte de la Ungrd en el SIGOB. Asunto apoyo económico \$1.500.000
121	2014ER007453	Katiana Reyes	26/08/2014	03/09/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta oportuna. Traslado por competencia al ente territorial. Se recomienda allegar guía de mensajería u otro medio de comunicación en el SIGOB.
122	2014ER007590	Ana Luisa Palacios	29/08/2014	03/10/2014	GSC	OAJ	Terminada	Respuesta extemporánea. Asunto \$1500.000
123	2014ER007690	Alirio Rojas	02/09/2014	04/09/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta oportuna. Asunto \$1.500.000

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
124	2014ER007833	Maryuri Santa	05/09/2014	1/10/2014	GSC	OAPI - Reunidos	En tramite	Respuesta. Extemporánea. Asunto ayuda humanitaria – Reunidos. Se recomienda allegar guía mensajería o medio comunicación respuesta
125	2014ER007827	Mary Buya Perez	05/09/2014	01/10/2014	GSC	OAPI – Reunidos	Terminada	Se observa oficio de respuesta al peticionario del 26/09/2014 por SMD y por GSC del 01/10/2014 extemporáneo. Se recomienda allegar guía mensajería. Asunto reunidos – traslado por competencia Colombia humanitaria.
126	2014ER007831	Rubiela Perez	05/09/2014	01/10/2014	GSC	OAPI - reunidos	Terminada	Respuesta de fondo pero extemporánea. Asunto Traslado por competencia a Colombia humanitaria y ente territorial.
127	2014ER007835	Vitaly Yaima Perez	05/09/2014	01/10/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Respuesta de fondo pero extemporánea. Asunto reubicación de vivienda. Se consulta base de datos Reunidos.
128	2014ER007862	María Teresa Cardoza	08/09/2014		GSC	OAJ	En tramite	No se evidencio respuesta en el SIGOB. Asunto solicitud de cumplimiento de fallos de tutela
129	2014ER008318	Jairo Gaona	12/09/2014		GSC	SRR	En tramite	No se evidencio respuesta en el SIGOB. Asunto solicitud de información de estudios geológicos
130	2014ER008478	Leonelia Marín	16/09/2014		GSC	SRR	En tramite	No se evidencio respuesta en el SIGOB. Asunto información de respuesta a oficio de petición.
131	2014ER005399	Elvio Beltran	24/06/2014	26/06/2014	GSC	GSC	Terminada	Cumple en debida forma. El SIGOB refleja vencido el 6/08/2014 a pesar de haberse emitido respuesta en los

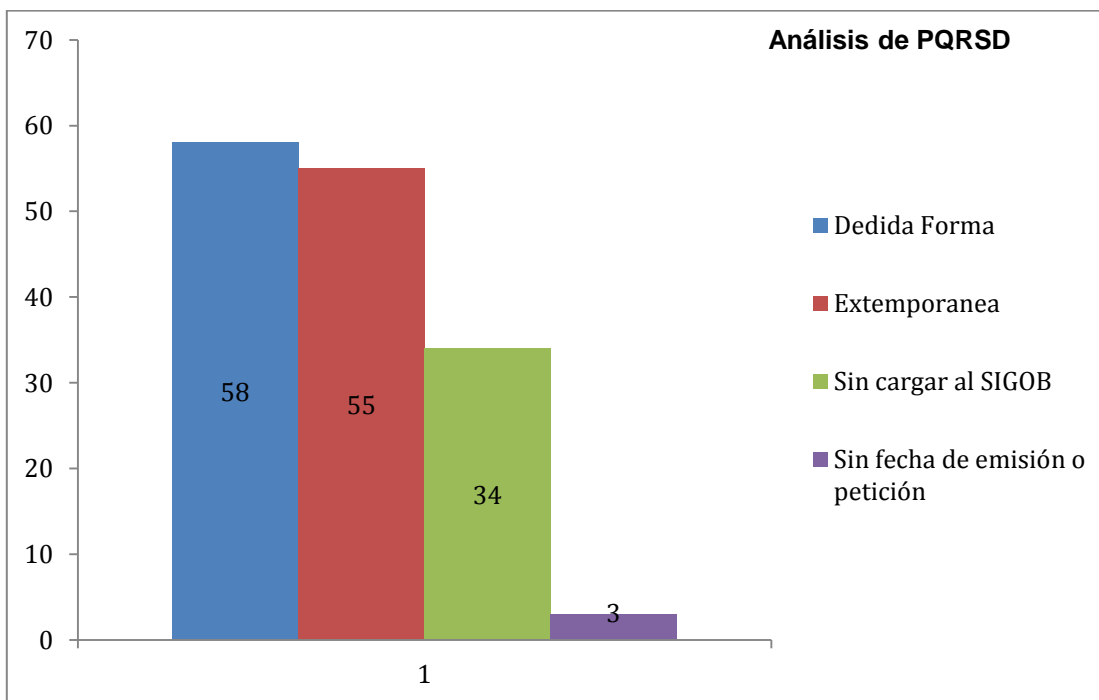
ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
								términos y cerrado y terminada en el sistema el 7/07/2014.
132	2014ER005424	Rafael Remolina Ochoa	25/06/2014		GSC	GSC		No figura en el SIGOB la respuesta. Solicitud de pago subsidios de arriendo.
133	2014ER005513	Alirio Rojas Cetina	09/06/2014	01/07/2014	GSC	OAJ	Terminada	Se dio oportuna respuesta al peticionario en los tiempos establecidos por la ley. Asunto ayuda \$1.500.000
134	2014ER005543	Jorge Iván Giraldo Gómez	27/06/2014	16/09/2014	GSC	OAPI	Terminada	Respuesta en debida forma, traslado por competencia Min. Agricultura, Colombia Humanitaria y ente territorial. Asunto solicitud de arriendo..
135	2014ER005728	Adalberto Alfaro Argumedo	07/07/2014	11/07/2014	GSC	OAJ	Terminada	Se dio oportuna respuesta al peticionario en los tiempos establecidos por la ley. Asunto \$1.500.000
136	2014ER005622	Allan Ramírez	02/07/2014	03/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta de fondo y oportuna.. Traslado por competencia a la Dirección de Bomberos Asunto solicitud apoyo en tema de bomberos. Se recomienda allegar medio comunicación de la respuesta al SIGOB
137	2014ER005683	Alberto Orozco Escarpeta	04/07/2014		GSC	OAPI - Reunidos	En tramite	No se encuentra respuesta en el SIGOB.
138	2014ER005780	Edgar Nañez Botina	08/07/2014	22/08/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Respuesta extemporánea. Asunto corrección del registro único de damnificados- Reunidos.
139	2014ER005811	Beatriz del Carmen Bohórquez	08/07/2014	28/07/2014	GSC	OAJ	Terminada	Se dio oportuna respuesta al peticionario en los tiempos establecidos por la ley. Asunto solicitud de información ayudas económicas
140	2014ER006110	Verónica García	17/07/2014	04/08/2014	GSC	OAJ	Terminada	Se dio oportuna respuesta al peticionario de fondo y en los tiempos establecidos por la ley. Asunto ayuda económica

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
								\$1.500.000. Se recomienda allegar guía.
141	2014ER006 172	Norberto Medina Martínez	18/07/2014		GSC	OAPI - Reunidos	En tramite	Se encuentra en el SIGOB sin respuesta. Asunto solicitud de información de contratos y censo de viviendas.
142	2014ER006 214	Luis Alfonso Garzón	21/07/2014	20/08/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta de fondo pero extemporánea. Asunto inclusión en el registro único de damnificados. Se recomienda anexar guía mensajería al SIGOB u otro medio de respuesta.
143	2014ER006 328	Armando Peralta	23/07/2014	08/08/2014	GSC	OAJ	En gestión	La matriz de GSC figura terminada y en términos. En el SIGOB figura en gestión y no se evidencio cargada la respuesta. Asunto auxilio \$1.500.000. Se recomienda allegar respuesta al SIGOB
144	2014ER006 366	Yebrail Moreno	24/07/2014	20/08/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta pero extemporánea. Traslado por competencia fondo de adaptación y ente territorial. Asunto información de beneficios por ser damnificada de ola invernal
145	2014ER006 434	Juan Clímaco Ortiz	25/07/2014	30/07/2014	GSC	GSC	Terminada	Respuesta en debida forma. Traslado al ente territorial y Ministerio de agricultura. Asunto intervención para mitigar situación de emergencia.
146	2014ER006 490	Nelly Vargas	28/07/2014	16/09/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta pero extemporánea. Se consulta base de datos reunidos y se traslada al ente territorial y Colombia Humanitaria para lo de su competencia. Asunto ayuda humanitaria ola invernal 2010
147	2014ER006 551	Arllys Banques	30/07/2014	16/09/2014	GSC	OAPI - Reunidos	Terminada	Se dio respuesta pero extemporánea. Traslado por competencia al ente territorial

ITEM	Numero de radicación del PQR	Nombre del peticionario	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Área responsable	Área Consultada	Estado en el SIGOB	Comentarios OCI
148	2014ER006763	Eliana Rebolledo	05/08/2014	29/08/2014	GSC	OAJ	Terminada	Se dio respuesta pero extemporánea. Asunto \$1.500.000
149	2014ER006857	Doris Velásquez	08/08/2014	01/09/2014	GSC	OAPI - reunidos	Terminada	Se dio respuesta en debida forma. Asunto modificación de registro Único de Damnificados.
150	2014ER008475	Jhon Alexander Rojas	16/09/2014		GSC	OAJ	En Tramite	Sin respuesta en SIGOB. Solicitud de información de normatividad.

Fuente tomada del SIGOB con corte 15 de octubre de 2015.

De la verificación tomada de la muestra de 150 PQR se pudo observar que en 58 de ellas se dio respuesta al peticionario dentro de los términos y de fondo, 55 de estas las respuestas fueron extemporáneas y 34 de ellas no se encontraban cargadas las respuestas en el SIGOB, por lo que se recomienda allegar la respuesta y medio de comunicación al Sistema como trazabilidad de la información (tramite efectuado) y 3 de ellas se encontraban sin fecha de emisión o petición (Ver grafica)



Los temas más recurrentes en la atención al ciudadano, tienen que ver 69 de ellas con solicitudes de ayudas o subsidios donde se hizo necesario consultar la base de datos de Reunidos y 16 de estas del auxilio de \$1.500.000

Así mismo, frente a la herramienta SIGOB se pudo observar que el sistema refleja estados vencidos como el radicado No 2014ER5399 con vencimiento 6/08/2014 a pesar de haberse emitido respuesta en los términos, dejando en estado de cerrado y terminada en el sistema con fecha 07/07/2014.

Por otra parte, se observó que algunas respuestas de II Nivel son contestadas por el área consultada el último día hábil de vencimiento de la respuesta, siendo enviada por el proceso de atención al ciudadano posterior al vencimiento de los mismos, por lo que se recomienda que estas respuestas se realicen con anterioridad al vencimiento con el ánimo de ser remitida oportunamente al peticionario.

Se observa que no se está cargando al SIGOB el medio de comunicación con que se emite la respuesta al peticionario, por lo que se recomienda allegar integralmente al sistema la petición, respuesta y medio de comunicación de la respuesta, lo que genera archivo digital de las actuaciones y trazabilidad de las mismas.

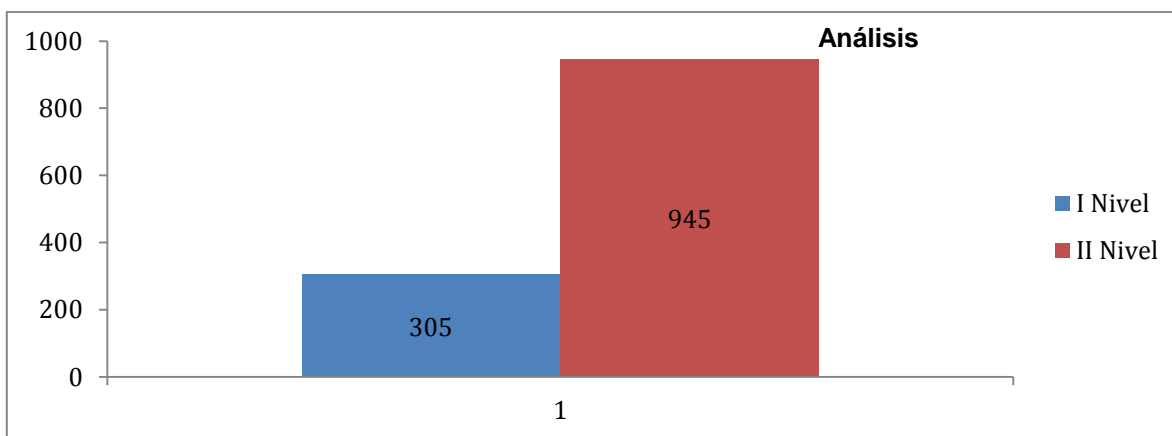
Finalmente, se evidencio que algunas de las respuestas que emite la Unidad no cuentan con la fecha de emisión ni la firma del responsable del proceso que la suscribe, por lo que se recomienda subir al SIGOB la respuesta que se encuentre debidamente diligenciada.

C. Verificación de la información de PQRSD contenida en matriz de la UNGRD correspondiente al periodo del 3 de junio al 24 de septiembre de 2014.

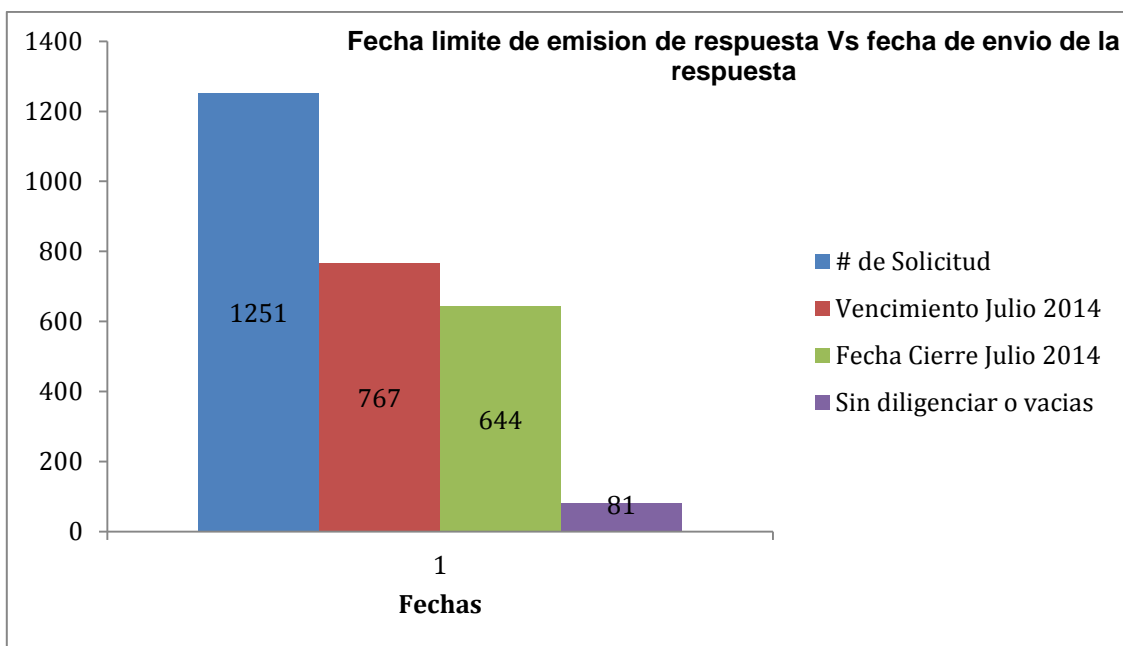
El proceso de atención al ciudadano remitió a la OCI una matriz en Excel que contienen la información referente a PQRSD de la unidad en el periodo de 3 de junio al 24 de septiembre de 2014, la cual refleja aspectos como estado de la solicitud, canal de atención, tiempos de la respuesta y fecha de cierre, la cual procedimos a evaluar, arrojando los siguientes resultados.

En relación a los PQRSD, se cuenta a partir del 3 de junio del año en curso con la información centralizada a través del proceso de gestión del servicio al ciudadano quien recibe la solicitud y da la respuesta a la misma bajo dos escenarios. En primer lugar, si es de primer nivel se da respuesta de acuerdo a los protocolos de atención con que se cuenta y se emite la respuesta por el proceso de gestión al ciudadano y si requiere un segundo nivel de los demás procesos de la Unidad se le traslada para que emitan su respuesta la cual se comunica al peticionario a través del proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano.

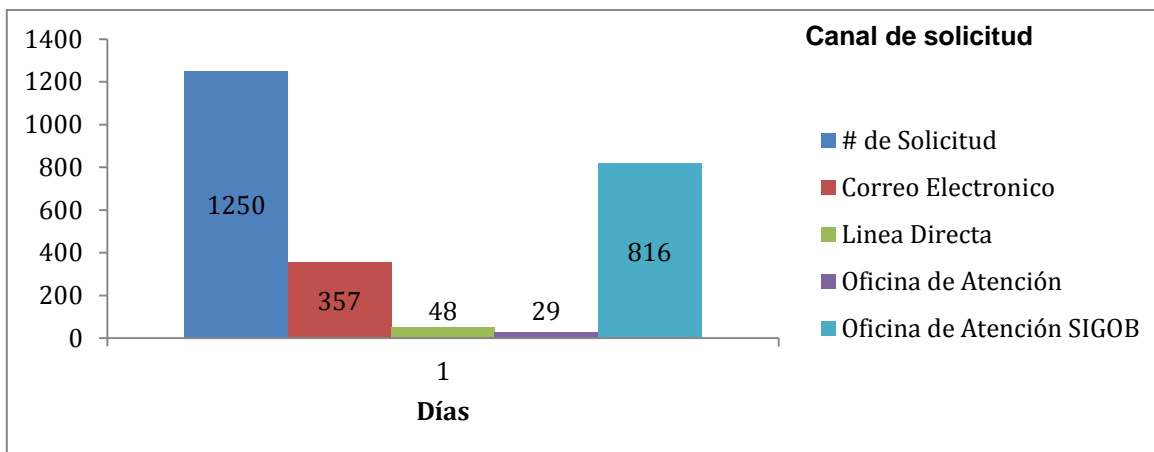
Frente a un total de 1250 PQRSD correspondieron a un primer nivel 305 de ellas y de un segundo nivel 954 de ellas. (ver grafica).



Por otra parte vale resaltar frente al análisis de la matriz en Excel que 750 de estos corresponden a temas donde se hizo necesario consultar la base de datos de REUNIDOS, 592 de estas solicitudes fueron allegados por ciudadanos del Municipio de Dibulla la Guajira, los cuales al tener los mismos patrones en los hechos y lo requerido fue dada respuesta a todas estas por la unidad mediante Resolución N° 757 del 18 de julio de 2014, sin embargo, la respuesta no fue dada dentro de los términos lo que origino que el porcentaje para el mes de julio fuera el más alto y de impacto en la estadística mensual de vencidos. (Ver grafica)



Frente al canal de atención se evidencio de acuerdo a la matriz que la oficina en atención o correspondencia con que cuenta la Unidad es el canal que mayor se utiliza para atender los PQRSD con 816 casos, seguido de los correos electrónicos los cuales tienen igualmente uan importante frecuencia de 357 solicitudes (Ver grafica)



Frente al estado de vencimiento de los PQRSD en la matriz, una vez hecho el análisis por esta oficina se pudo observar que la misma presenta inconsistencias reflejando estados que no corresponden.

Por ejemplo, al filtrar la herramienta para generar un dato estadístico nos da un total de 2216 PQRSD cuando realmente hay 1250. Así mismo, cuando intentamos filtrar estados vencidos de los PQRSD Nos arroja situaciones contestadas oportunamente en estado vencidos, por ejemplo, al filtrar en la herramienta el proceso de atención al ciudadano en I nivel que no requiere consulta, nos arroja un total de 305 de ellas y 11 en estado vencidos (Ver grafica).

Fuente Matriz Control Proceso de Atención al Ciudadano

N° DE TICKET	CANAL DE SOLICITUD	FECHA DE LA SOLICITUD	NUMERO DE RADICADO	NOMBRE	AREA CONSULTADA	FECHA VENCIMIENTO	ESTADO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA DE LA DEPENDENCIA	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE
GSC-2014-08	Correo electrónico	01/06/2014	N/A	MARIA NARANO	Gestión de Servicio al Ciudadano	01/06/2014	vencido	04/06/2014	04/06/2014	2
GSC-2014-10	Correo electrónico	03/06/2014	N/A	YUDIS RODRIGUEZ	Gestión de Servicio al Ciudadano	03/06/2014	vencido	04/06/2014	04/06/2014	2
GSC-2014-11	Oficina de Atención	03/06/2014	2014ER004152	RICARDO TORRES PARADA	Gestión de Servicio al Ciudadano	03/06/2014	vencido	05/06/2014	05/06/2014	3
GSC-2014-12	Correo electrónico	03/06/2014	N/A	Hermínia Mateus	Gestión de Servicio al Ciudadano	03/06/2014	vencido	04/06/2014	04/06/2014	2
GSC-2014-34	Correo electrónico	06/06/2014	N/A	Rafael Lozano	Gestión de Servicio al Ciudadano	20/06/2014	vencido	24/06/2014	24/06/2014	12
GSC-2014-734	Oficina de Atención	25/06/2014	2014ER005424	REMOLINA OCHOA, RAFAEL	Gestión de Servicio al Ciudadano	16/07/2014	vencido	30/07/2014	30/07/2014	26
GSC-2014-735	Oficina de Atención	25/06/2014	2014ER005425	REMOLINA OCHOA, FRANCE	Gestión de Servicio al Ciudadano	16/07/2014	vencido	17/07/2014	17/07/2014	16
GSC-2014-750	Correo electrónico	27/06/2014	N/A	Maria del Pilar	Gestión de Servicio al Ciudadano	11/07/2014	vencido	28/07/2014	28/07/2014	21
GSC-2014-756	Oficina de Atención	27/06/2014	2014ER005542	Orlando diaz Osorio	Gestión de Servicio al Ciudadano	18/07/2014	vencido	25/09/2014	25/09/2014	62
GSC-2014-1080	Oficina de Atención	02/09/2014	2014ER007670	Doris Buitrago Torres	Gestión de Servicio al Ciudadano	23/09/2014	vencido	23/09/2014	24/09/2014	17
GSC-2014-1081	Oficina de Atención	02/09/2014	2014ER007676	Leonardo Gomez Pulido	Gestión de Servicio al Ciudadano	23/09/2014	vencido	23/09/2014	24/09/2014	17

Sin embargo, al analizar la gráfica se observa que de la matriz solo se encuentran vencidos los PQRSD con ticket GSC – 2014 – 734 y GSC – 2014 – 756, las 9 restantes se encuentran contestadas oportunamente. De igual manera el número de tiempo que señala en algunos casos no corresponde, por ejemplo el Ticket Un GSC – 2014 – 756 refleja 62 días de tiempo de trámite, cuando solo fueron 28 días. Igualmente la fecha de vencimiento en algunos casos no corresponde a la real. Para los casos de los ticket No GSC – 2014 – 08, GSC – 2014 – 10, GSC – 2014 – 11, GSC – 2014 – 12, GSC – 2014 – 43, la fecha de vencimiento coincide con lo de la solicitud.

Para el caso de las consultas de II Nivel de la Oficina asesora jurídica se observó lo siguiente (Ver grafica)

Fuente Matriz Control Proceso de Atención al Ciudadano

Nº DE TICKET	CANAL DE SOLICITUD	FECHA DE LA SOLICITUD	NUMERO DE RADICADO	NOMBRE	AREA CONSULTADA	FECHA VENCIMIENTO	ESTADO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA DE LA DEPENDENCIA	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE
GSC-2014-19	Oficina de Atención	04/06/2014	2014ER004207	ANA LEONOR CASTAÑEDA	Oficina Asesora Jurídica	25/06/2014	Vencido			-29.852
GSC-2014-40	Oficina de Atención	09/06/2014	2014ER004310	Alino Rojas Celina	Oficina Asesora Jurídica	30/06/2014	vencido	01/07/2014	01/07/2014	15
GSC-2014-74	Correo electrónico	09/06/2014	NA	EDWAR PORTILLO RUEDA	Oficina Asesora Jurídica	30/06/2014	Vencido			-29.855
GSC-2014-301	Correo electrónico	11/06/2014	NA	Luis Carlos Bravo	Oficina Asesora Jurídica	02/07/2014	vencido	02/07/2014	03/07/2014	15
GSC-2014-527	Correo electrónico	10/06/2014	NA	mercyc pastrana alvarez	Oficina Asesora Jurídica	01/07/2014	Vencido			-29.856
GSC-2014-771	Oficina de Atención	07/07/2014	2014ER005718	Fidel Serrano Manjarres	Oficina Asesora Jurídica	28/07/2014	Vencido			-29.873
GSC-2014-773	Oficina de Atención	07/07/2014	2014ER005758	Mercy Pastrana	Oficina Asesora Jurídica	28/07/2014	Vencido			-29.873
GSC-2014-813	Correo electrónico	09/07/2014	NA	Nudith T aboada	Oficina Asesora Jurídica	30/07/2014	Vencido			-29.875
GSC-2014-815	Correo electrónico	10/07/2014	NA	Oscar Alexander moreno calderón	Oficina Asesora Jurídica	31/07/2014	vencido	06/08/2014	06/08/2014	20
GSC-2014-840	Correo electrónico	14/07/2014	NA	Nilson Alecio	Oficina Asesora Jurídica	04/08/2014	Vencido			-29.878
GSC-2014-902	Correo electrónico	25/07/2014	n/A	JUAN CORTES	Oficina Asesora Jurídica	15/08/2014	Vencido			-29.887
GSC-2014-927	Correo electrónico	31/07/2014	NA	MARIA FERNANDA OVIEDO	Oficina Asesora Jurídica	21/08/2014	Vencido			-29.891
GSC-2014-934	Correo electrónico	31/07/2014	NA	Alabeni Galindo	Oficina Asesora Jurídica	21/08/2014	Vencido			-29.891
GSC-2014-947	Oficina de Atención	04/08/2014	2014ER006703	Liz Maria Bobadillo Muñoz	Oficina Asesora Jurídica	25/08/2014	vencido	28/08/2014	28/08/2014	17
GSC-2014-949	Oficina de Atención	04/08/2014	2014ER006719	Arnulfo Montenegro Molina	Oficina Asesora Jurídica	25/08/2014	vencido	29/08/2014	29/08/2014	18
GSC-2014-950	Oficina de Atención	04/08/2014	2014ER006733	Heidi Acosta Pacheco	Oficina Asesora Jurídica	25/08/2014	vencido	03/09/2014	03/09/2014	21
GSC-2014-952	Oficina de Atención	05/08/2014	2014ER006763	Eliana Beatriz Rebolledo Hurtado	Oficina Asesora Jurídica	26/08/2014	vencido	28/08/2014	02/09/2014	19
GSC-2014-1006	Oficina de Atención	14/08/2014	2014ER007094	Francisco Castrillón Cordovezen	Oficina Asesora Jurídica	04/09/2014	Vencido			-29.900
GSC-2014-1015	Oficina de Atención	19/08/2014	2014ER007166	David Peinado Babilonia	Oficina Asesora Jurídica	09/09/2014	Vencido			-29.902
GSC-2014-1022	Oficina de Atención	20/08/2014	2014ER007229	Carmen Judith Alvarez	Oficina Asesora Jurídica	10/09/2014	Vencido			-29.903
GSC-2014-1046	Oficina de Atención	22/08/2014	2014ER007344	Isabel Cristina Zuleta	Oficina Asesora Jurídica	12/09/2014	Vencido			-29.905
GSC-2014-1051	Oficina de Atención	26/08/2014	2014ER007455	Ernesto Padilla Caicedo	Oficina Asesora Jurídica	16/09/2014	Vencido			-29.907
GSC-2014-1075	Oficina de Atención	29/08/2014	2014ER007590	Ana Luisa Pelacios Palacios	Oficina Asesora Jurídica	19/09/2014	Vencido			-29.910

Al analizar la gráfica se observa que la matriz refleja inconsistencias en los tiempos de trámite dando un resultado negativo de los mismos cuando en muchos casos las columnas están vacías y no dan respuesta alguna. Así mismos, se observó que para algunos casos la fecha vencimiento es anterior a los tiempos de respuesta, por ejemplo el ticket GSC – 2014 – 40 fecha de vencimiento 30 de junio de 2014, cuando la fecha a vencer era el día 2 de julio de 2014, los ticket No GSC – 2014 – 947 y 949 fecha vencimiento 25/05/2014 cuando la correcta era 27, y ticket GSC – 2014 – 950 fecha vencimiento 25/05/2014 fecha a vencer 27 de agosto de 2015, sin embargo, las respuestas fueron extemporáneas.

En Conclusión esta matriz presenta debilidades para el registro y seguimiento de la información en cuanto al estado de las solicitudes y fecha vencimiento por lo que se recomienda implementar por la Unidad de una herramienta tecnológica que sea más eficaz y eficiente para el seguimiento y control de la Información.

Así mismo, se observa que las respuestas de segundo nivel son el mayor número de requerimientos en la unidad, presentando debilidades en la oportuna respuesta al ciudadano. Para los casos donde se hace necesario consultar la base de datos de reunidos intervienen tres procesos (Gestión del servicio al Ciudadano – OAPI y Subdirección de Manejo de Desastres) por lo que se recomienda fortalecer este aspecto y evaluar la pertinencia de simplificar los actores en este trámite por parte de la Unidad a fin de garantizar mayor celeridad y oportunidad en las respuestas.

D- VERIFICACION DE TRAMITES REALIZADOS POR LA UNIDAD A REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL.

En el marco del seguimiento a las respuestas que debe emitir la Entidad a los diferentes Entes de Control, la Oficina de Control Interno en su rol de seguimiento realizó una evaluación identificando lo siguiente:

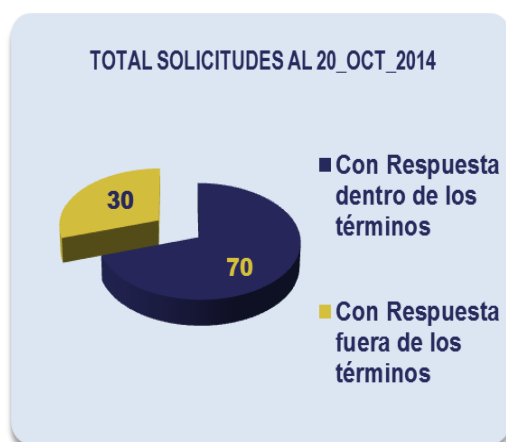
La muestra anexa se realizó con 100 requerimientos recibidos en la UNGRD durante la vigencia 2014, de los que se allegó copia a la OCI para su respectivo

seguimiento y verificación. Dicha muestra identificó que el 30% de los mismos, han sido respondidos fuera de los términos establecidos por el ente de control. De acuerdo con el seguimiento realizado en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica, se observa que se está incumpliendo con los términos para dar una respuesta pronta y oportuna a los entes de control.

Por lo anterior, producto del presente seguimiento, esta información fue puesta en conocimiento de los diferentes procesos por parte de la OCI, mediante memorando interno de fecha octubre 21 de 2014, como una alerta a fin de que se tomen los correctivos necesarios.

A continuación se presenta el resumen de la muestra analizada a los diferentes requerimientos allegados a la unidad contestados fuera de los términos, así:

Fuente Matriz de Seguimiento OCI



De otra parte, la Oficina de Control Interno ha identificado que en su mayoría, las respuestas se están emitiendo el último día del plazo perentorio, lo que en algunos casos representa menor tiempo para verificar que el contenido esté acorde a los diferentes requerimientos y por lo cual ha denotado que esta situación conlleva a que las áreas acudan a realizar solicitudes de prórroga para complementar dichas las respuestas.

Sobre este particular, es de mencionar que la OCI, podrá remitir solicitudes de prórroga haciendo uso de su Rol de Enlace con Entes de Control, siempre y cuando sea el Jefe de área quien realice el requerimiento a esta Oficina y que el mismo esté debidamente justificado. No obstante, se recomienda que el primer paso que se realice al momento de recibir cualquier solicitud por parte de un ente de control, sea evaluar la complejidad que pueda representar la respuesta, así como la ubicación y/o consolidación de la información, a fin de generar planes de choque para su consolidación y sólo después de identificar que el plazo no es suficiente, solicitar la prórroga con el debido tiempo toda vez que estas solicitudes

se están realizando el mismo día en que debe emitirse la respuesta o incluso cuando ya ha vencido.

VIII. CONTROLES ESTABLECIDOS

El proceso de atención al ciudadano cuenta con el Sistema de información y correspondencia SIGOB como mecanismo de seguimiento, control e información creado para generar un control y trazabilidad de las personas, horas y fechas de la ruta que toma la correspondencia.

Así mismo, el Grupo de apoyo administrativo asignado al proceso de gestión del servicio al ciudadano ha venido generando un seguimiento periódico en la vigencia 2014 a la respuesta que debe realizar la Unidad a través de sus funcionarios y/o contratistas en sus diferentes dependencias, por medio de reportes electrónicos remitidos a los responsables de las áreas involucradas de dar respuesta a los PQRSD y GA, generando las alertas de aquellos que se encuentran vencidos, no obstante este seguimiento, no ha sido efectivo en la oportunidad de la respuesta, por lo que se recomienda generar nuevas estrategias con el propósito de mejorar la atención de las PQRSD.

En este orden, para los casos donde se requiere respuestas de II Nivel por la Unidad este proceso presenta debilidades al no ser oportuno en muchas respuestas que son extemporáneas. Por ejemplo en el evento donde se hace necesario consultar la base de datos de reunidos para la emisión de la respuesta por la Unidad intervienen tres procesos (Gestión del servicio al Ciudadano – OAPI y Subdirección de Manejo de Desastres) por lo que se recomienda fortalecer este aspecto y evaluar la pertinencia de simplificar los actores en este trámite por parte de la Unidad a fin de garantizar economía y celeridad en las respuestas.

De igual manera, si bien se han presentado avances para la Conformación e implementación de la oficina de atención al ciudadano, con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad aplicable sobre la materia en lo que va corrido a la fecha del informe, desde la OCI se recomienda darle celeridad a este proceso formalizando la oficina de atención al ciudadano y fortaleciéndola con los recursos necesarios para su eficiente funcionamiento.

Cabe mencionar, como otro de los mecanismos o canales de atención con los que cuenta el ciudadano, se encuentra un enlace en el sitio de internet: de PQRSD, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en donde se atienden los requerimientos que realizan los ciudadanos a través de dicho medio, con la estructuración de la nueva página web de la Unidad se evidenció que incluyó recomendaciones dadas previamente por la OCI de acuerdo a los lineamientos establecidos por Gobierno en línea es aspectos como: Subir documentos para su seguimiento por el ciudadano, diferenciación del tipo de solicitud ya sea petición, queja, reclamo para su seguimiento, igualmente que el

sistema le brinde al ciudadano un numero para realizar el seguimiento de su solicitud.

Finalmente, se puede concluir que los controles establecidos en el proceso de atención al ciudadano de la Unidad han permitido centralizar la información a partir del 3 de junio de 2014 a través del proceso de atención al ciudadano y adelantando las acciones de mejora con el fin de dar cumplimiento a las acciones de mejora propuestas en el Plan de Mejoramiento Institucional acorde a los hallazgos detectados por la CGR en la auditoria regular realizada en la vigencia 2013, evidenciándose respuestas de fondo a lo requerido de acuerdo a la muestra solicitada, sin embargo, frente a la oportunidad de las respuestas se observó que el control y las medidas para la atención al ciudadano a través de las herramientas con que cuenta la Unidad no han sido efectivos, por lo que se requiere la implementación de acciones correctivas a corto plazo.

IX. RIESGOS IDENTIFICADOS

Se observa que a través de los mapas de riesgo establecidos en el proceso de atención al ciudadano se tienen contemplados los riesgos asociados con el incumplimiento legal de las respuestas a las PQRSD, sin embargo, desde la OCI se evidencian los siguientes riesgos que eventualmente podrían afectar la eficiencia en el proceso y que ponen a consideración a fin de que se implementen las acciones correctivas necesarias que permitan evitar la materialización de los mismos, así:

- ✓ Posibles acciones disciplinarias a la UNGRD por parte de los organismos de control externos e internos por la no respuesta oportuna a los PQR
- ✓ Insatisfacción de los usuarios que pueden generar descrito al posicionamiento alcanzado de la imagen institucional de la Unidad, conllevando posiblemente que estos interpongan acciones constitucionales de tutela donde se invoque la protección de éste derecho fundamental por la no respuesta oportuna de los mismos.
- ✓ No se encuentra en el SIGOB en algunos casos, soportada toda la información relacionada con un proceso de PQRSD, es decir solicitud, respuesta y su comunicación al peticionario, lo que genera que no se cuente con la trazabilidad de la Información.
- ✓ No se cuenta con mecanismos efectivos que permitan a la Unidad dar respuesta dentro de los términos legales establecidos para tal fin por parte de algunos procesos de la UNGRD.

X. CONCLUSIONES

El servicio al Ciudadano es una Política orientada a garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el

servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Reconociendo que el eje central del que hacer de las entidades es el Ciudadano.

Por tanto, se debe garantizar que se cumpla lo expuesto en la normatividad vigente formalizando la Oficina de atención al ciudadano, donde se fomente la prestación del servicio de excelencia y la participación ciudadana en la gestión institucional; contribuyendo permanentemente en el mejoramiento constante del servicio a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa, clara, eficiente oportuna y de calidad.

Ahora bien, luego del análisis realizado por esta oficina a la Información de PQRSD y a la atención al ciudadano en la vigencia de este año con corte al 15 de Octubre de 2014, se pudo observar que se han adelantado acciones de mejora referente a documentar el proceso, se han implementado los procedimientos del servicio al ciudadano, protocolos de atención, implementación de indicadores, se apertura una oficina de atención al ciudadano, preguntas frecuentes de la página web, implementación de un archivo digital de la atención al ciudadano lo que ha mejorado el proceso, igualmente se adelantó la contratación FNGRD -SAMC 006 – 2014 del Call Center para la atención y asesoría telefónica de los así como la recepción de quejas, solicitudes y/o reclamos como apoyo al proceso de GSC, ciudadanos el cual se espera contar con su ejecución a partir del mes de noviembre de 2014 y que mejora el proceso en calidad y oportunidad.

La Unidad a la fecha cuenta con un espacio para la atención al ciudadano a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto a la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En relación al proceso de atención al Ciudadano, se cuenta a partir del 3 de junio del año en curso con la información centralizada a través del proceso de gestión del servicio al ciudadano quien recibe la solicitud y si es de primer nivel se da respuesta de acuerdo a los protocolos de atención y si requiere un segundo nivel de los demás procesos de la Unidad con una respuesta que amerite mayor complejidad se da traslado al proceso pertinente para que se pronuncien, respuesta la cual se direcciona al peticionario a través del proceso de Gestión del servicio al Ciudadano.

Del examen verificado de la muestra de 150 PQR se pudo observar que en 58 de ellas se dio respuesta al peticionario dentro de los términos y de fondo, 55 de estas las respuestas fueron extemporáneas y 34 de ellas no se encontraban cargadas las respuestas en el SIGOB, por lo que se recomienda allegar la respuesta y medio de comunicación al Sistema como trazabilidad de la información (tramite efectuado) y 3 de ellas se encontraban sin fecha de emisión o petición.

De la información contenida en la matriz del proceso de gestión del servicio al ciudadano del periodo de junio 3 a septiembre 24 de 2014, se observó que las respuestas dadas por la Unidad que corresponden a un II Nivel y requieren consultas de los demás proceso de la Unidad, presentan debilidades en la oportunidad de la respuestas situaciones estas que fueron objeto de hallazgo por la Contraloría General de la Nación en la Auditoria regular del año 2013 y objeto de recomendación por la OCI en anterior informe.

Se evidencio de la muestra tomada, que la información del proceso de atención al ciudadano, no se encontraba en algunos casos en el Sistema SIGOB, completa con la totalidad de la información que debe reposar en el proceso, es decir, solicitud, respuesta y medio de comunicación de esta última lo que genera no contar con toda la trazabilidad de la información.

Se evidencia de la muestra verificada que la mayoría de PQRSD de los ciudadanos corresponde a temas relacionados con el Registro Único de Damnificados – REUNIDOS.

XI. RECOMENDACIONES

Si bien en informes anteriores se han tomado en cuenta algunas recomendaciones generadas por las OCI como la creación de la Oficina de atención al ciudadano, fortalecimiento de la gestión documental, enlace en sitio web con lineamientos de gobierno en línea y la centralización de la información a través del proceso de atención al ciudadano, esta oficina se permite realizar las siguientes recomendaciones las cuales esperamos que contribuyan al fortalecimiento y efectividad del proceso actualmente implementado, así:

- ✓ Se recomienda formalizar la creación de la Oficina de PQRSD en la UNGRD, dotándola de recursos necesarios para el fortalecimiento y fomento de la prestación del servicio de excelencia y la participación ciudadana en la gestión institucional; contribuyendo permanentemente en el mejoramiento constante del servicio.
- ✓ Se recomienda fortalecer, fomentar y desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización; así como generar incentivos a los servidores en las áreas de atención al ciudadano en el marco de la estrategia de atención al ciudadano.
- ✓ Se considera de vital importancia fortalecer la sensibilización y capacitación frente a la temática de atención al ciudadano y el uso de las herramientas con que cuenta la Unidad para su desarrollo a fin de brindar información completa, clara, eficiente y en especial oportuna a los ciudadanos.

- ✓ Se recomienda dotar al proceso de atención al ciudadano de una herramienta tecnológica que le permita hacer un mayor seguimiento y control a los PQRSD de los ciudadanos, dado que actualmente su seguimiento es manual.
- ✓ Se recomienda generar mecanismos para que se centralice la información del proceso reunido, toda vez que en ella intervienen tres actores, GSC, la OAPI y finalmente la Subdirección de manejo de desastres quien emite la respuesta, lo cual no ha sido efectivo en la oportunidad de respuesta al ciudadano.
- ✓ Se recomienda establecer dentro de los procedimientos que las respuestas de segundo nivel sean generadas mínimo con dos días de anterioridad a su vencimiento, a fin de que el proceso de GSC la emita dentro de la oportunidad debida.
- ✓ Generar estadísticas a fin de determinar temas de atención y recurrentes del ciudadano que facilite y fundamente la adopción de políticas en esta materia y establecer las causas con el fin de buscar soluciones al respecto.
- ✓ Se recomienda tener en cuenta las alarmas generadas por el SIGOB con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición y demás solicitudes.
- ✓ Se recomienda que las respuestas dadas por la Unidad sean subidas con fecha de emisión y firma del líder del proceso responsable, dado que en algunos casos se evidenciaron sin estos aspectos.
- ✓ Se recomienda seguir fortaleciendo el autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al proceso atención al ciudadano desarrollando competencias y habilidades en los servidores públicos.
- ✓ Se recomienda fortalecer la gestión documental del proceso de atención al ciudadano y centralizar la información de este proceso.
- ✓ Se recomienda disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ✓ Se recomienda que se cargue al Sistema a SIGOB toda la información relacionada con el proceso de PQR, solicitud, respuesta y medio de comunicación al ciudadano de la respuesta como trazabilidad de la información en el sistema SIGOB.

XII. PAPELES DE TRABAJO

Para el desarrollo de este informe se realizaron papeles de trabajo, los cuales se encuentran organizados, legajados y numerados en la carpeta PIL 9 de la OCI, estos son parte integral del informe y reposan en la Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.

XIII. PLANES DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta que los Planes de Mejoramiento, son el instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se deben emprender para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos de la Entidad, es necesario tomar acciones precisas y específicas, que escalonadas en el tiempo, estarán orientadas a mejorar las condiciones de calidad de cada uno de los procesos de la Unidad.

Así mismo, luego del análisis realizado por esta oficina a la Información de PQRSD y a la atención al ciudadano en la vigencia en curso con corte al 15 de Octubre de 2014, se evidencia que se han adelantado acciones de mejora referente a documentar el proceso, implementar los procedimientos del servicio al ciudadano, protocolos de atención, implementación de indicadores, se apertura una oficina de atención al ciudadano, se implementa un archivo digital de la atención al ciudadano, se dio inicio al proceso contractual FNGRD -SAMC 006 – 2014 a través del cual se adelantó la contratación del CALL CENTER para la atención y asesoría telefónica, así como la recepción de quejas, solicitudes y/o reclamos como apoyo al proceso de GSC, el cual se espera inicie operaciones a partir del mes de noviembre de 2014 y finalmente se observó preguntas frecuentes de la página web.

Para tal efecto, y con relación a las observaciones realizadas por la CGR acorde a lo registrado en Informe Final de Auditoria regular vigencia 2013 en el hallazgo 17 sobre las debilidades en el Procedimiento de PQR, se pudo establecer que si bien se han adelantado algunas acciones de mejora, no obstante existe situaciones por mejorar como dotar de recursos técnicos al proceso que permitan mejorar el seguimiento y control a las actividades del proceso de atención al ciudadano y fortalecer la cultura de control y atención al ciudadano, por lo que se hace necesario tomar las medidas correctivas necesarias que permitan efectuar el cierre definitivo a la observación planteada por el ente de control y las cuales se detallan a continuación:

Fuente Plan mejoramiento vigencia 2013 Auditoria regular CGR.

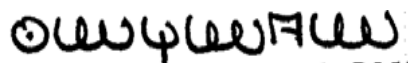
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / UNIDAD DE MEDIDA	OBSERVACIONES OCI
<p>Aunque la entidad en agosto de 2013 acondiciono el aplicativo de información y correspondencia SIGOB, a fin de fortalecer la gestión respecto de la implementación de un procedimiento de PQR y DP, se evidencia que el mismo carece de procesos de trazabilidad, sistemas de alarma e indicativos de ponderación, que para la vigencia de la auditoria pudiera tenerse como una herramienta eficaz y adecuada para el manejo, tramite, diligenciamiento e idoneidad de la respuesta, de los múltiples requerimientos ciudadanos que son conocimiento de la entidad.</p> <p>requerimientos ciudadanos que son conocimiento de la entidad.</p> <p>Lo anterior evidencia debilidades y falencias respecto de la implementación de una política institucional, respecto al manejo, adecuado y eficaz, oportuno y pertinente de estas acciones de atención ciudadana, a pesar de que la misma, había sido observada en la auditoria anterior sin que se observen acciones de mejora.</p> <p>En consecuencia no existe información sistematizada ni documental unificada del manejo adecuado de los PQR y DP, con anterioridad agosto de 2013, luego de lo cual el aplicativo utilizado en el SIGOB,</p>	<p>Se evidencia debilidades y falencias respecto de la implementación de una política institucional, respecto al manejo adecuado, eficaz, oportuno y pertinente de estas acciones de atención ciudadana, a pesar de que la misma, había sido observada en la auditoria anterior sin que se observen acciones de mejora.</p>	<p>Se definió como estrategia la centralización del Proceso de gestión de servicio al ciudadano, para lo cual se documentó el proceso en mención que incluye 3 procedimientos (según el canal de recepción de la solicitud): Procedimiento de Atención Presencial, Procedimiento de Atención Telefónica, Procedimiento de Atención Virtual (Aplicativo PQRSD, Chat y correo electrónico).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación de Procesos y Procedimientos de servicio al ciudadano 2. Implementación de los Procesos y Procedimientos de servicio al ciudadano 3. Socialización de los nuevos Procedimientos de servicio al ciudadano entre todas las dependencias de la Unidad. 4. Establecimiento de los Protocolos de Atención de Primer Nivel con todas las dependencias de la Unidad. 5. Establecimiento del Protocolo de Atención al Ciudadano 6. Implementación de indicadores de gestión para el proceso (por cada canal de atención). 7. Apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano (Espacio físico) con su respectiva dotación. 8. Ajustes en la Página Web respecto al aplicativo para realizar solicitudes y actualización de la Información de interés para el ciudadano. 9. Resolución de Creación del Área de Atención al Ciudadano como parte del Grupo de Apoyo Administrativo. 10. Campaña comunicación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos y procedimientos documentados. 2. Procesos y procedimientos implementados. 3. Jornadas de socialización realizadas. 4. Protocolos de Atención de Primer Nivel establecidos. 5. Protocolo de Atención al Ciudadano publicado 6. Informes de indicadores de gestión realizados. 7. Oficina de Atención al Ciudadano en funcionamiento. 8. Contenidos en Página Web actualizados. 9. Área de Atención al Ciudadano creada. 10. Campaña de Comunicación interna y externa realizada. 11. Aplicativo para consulta implementado. 12. Archivo Digital implementado. 	<p>Que la OCI realiza la verificación encontrando que el proceso de gestión al ciudadano se ha centralizado, igualmente ha adelantado acciones de mejora referente a documentar el proceso, implementar los procedimientos del servicio al ciudadano, protocolos de atención, implementación de indicadores, se apertura una oficina de atención al ciudadano, se implemento un archivo digital de la atención al ciudadano lo que ha mejorado el proceso, Se adelanto el proceso contractual FNGRD -SAMC 006 – 2014 del CALL CENTER para la atención y asesoría telefónica de los ciudadanos, así como la recepción de quejas, solicitudes y/o reclamos como apoyo al proceso de GSC, sin embargo, la herramienta en excel con que cuenta el proceso de gestión al ciudadano de seguimiento y control presenta falencias y en cuanto al SIGOB no se encuentra en algunos casos trazabilidad de la información como el cargue de las respuestas.</p>

<p>reporta 1905 tramites registrados, de los cuales en 498 PQR no hay certeza del debido tramite; y de la contestación en tiempo a 136 DP, a los cuales se les dio respuesta a términos superiores a los 20 días, dando como resultado que el 32,1 % presenta inconsistencias de operación lo que incumple el Art. 23 de la C. Nacional respecto a la oportunidad en las respuestas a los D.P.</p>			<p>interna y externa.</p> <p>11. Implementación de un aplicativo web para consulta del estado de solicitudes (que incluya todos los canales de atención).</p> <p>12. Implementación del Archivo Digital de Atención al Ciudadano.</p>		
--	--	--	---	--	--

Frente a la oportunidad de las respuestas se observó que el control y las medidas para la atención al ciudadano a través de las herramientas con que cuenta la Unidad no han sido efectivos. Por lo que se recomienda dar cumplimiento a las acciones que se establecieron en el plan de mejoramiento así como verificar la pertinencia de nuevas acciones que permitan eliminar los hallazgos reportados por el ente de control de forma definitiva.

Por lo anterior, se recomienda continuar trabajando en las acciones que se establecieron en el Plan de Mejoramiento a fin de subsanar los hallazgos de la Contraloría y lo reportado por la OCI, de tal manera que contribuya al fortalecimiento de atención al ciudadano, así como su cumplimiento legal.

Finalmente, de la manera más atenta solicito dar a conocer el contenido del presente informe a los líderes del proceso de la Oficina de Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, para que a su vez lo socialicen con sus equipos de trabajo, expongan las observaciones del caso, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno en este informe y presenten el correspondiente Plan de Mejoramiento a ésta Oficina en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del recibo del presente informe.



OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ
OFICINA DE CONTROL INTERNO UNGRD

Elaboró: José Sánchez López/OCI. Luis Sosa/OCI. David Vargas/OCI.
Revisó: Sandra Reina Solano/OCI.
Aprobó: Olga Yaneth Aragón Sánchez.