



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la UNGRD certificado en:



# Informe de Seguimiento Atención al Ciudadano PQRSD.

Marzo 2019

Oficina de Control Interno



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETIVO .....	3
II. ALCANCE .....	3
III. CLIENTES .....	3
IV. EQUIPO DE TRABAJO.....	3
V. CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	3
VI. METODOLOGÍA .....	4
VII. CONTINGENCIAS .....	6
VIII. VALIDACIÓN .....	6
IX. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN .....	6
X. CONCLUSIONES .....	11
XI. Anexo.....	12

## I. OBJETIVO

Verificar la oportunidad de las respuestas efectuadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres a la ciudadanía.

## II. ALCANCE

Verificar la oportunidad de las respuestas efectuadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres a la ciudadanía durante el II semestre de 2018, periodo comprendido entre el 01 de Julio de 2018 al 31 de Diciembre de 2018.

Verificar el promedio de PQRSD atendidos por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres en las tres últimas vigencias anuales.

## III. CLIENTES

Dirección General.

Secretaría General

Comité Institucional de Control Interno de la UNGRD.

Coordinadora de Gestión Administrativa (Subproceso de Gestión de Atención al Ciudadano)

## IV. EQUIPO DE TRABAJO

Juan Felipe Gómez, José Sánchez y German Moreno.

## V. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- ✓ Constitución política artículo 23.
- ✓ Ley 87 de 1.993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno".
- ✓ Ley 1755 de 2015, por lo cual se regula el Derecho fundamental de petición.
- ✓ Ley 1474 de 2011 Artículo 76 "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, La OCI 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.

- ✓ Decreto 4147 de 2011, artículo 14 numeral 14. “Vigilar que la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos se preste pronta y adecuadamente y se rendir los informes sobre el particular”.
- ✓ Procedimientos internos de atención virtual por página web PR-1603-GCS-02, el procedimiento Atención Presencial PR-1603-GCS-01 y el procedimiento Atención Telefónica PR-1603-GCS-03.
- ✓ Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 Vigencia 2015.

## VI. METODOLOGÍA

En desarrollo al Programa Anual de Auditoría de Gestión Independiente – Vigencia 2019, y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente este informe se debe realizar con una periodicidad semestral. En este caso el informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de Julio de 2018 y el 31 de Diciembre de 2018. Se realizaron las siguientes actividades.

### Medición del riesgo

Se observa a través de los mapas de riesgo establecidos en el proceso de Atención al Ciudadano que se tiene contemplado en el “Mapa de riesgos y oportunidades” del SIPLAG, el riesgo de “Incumplimiento en los plazos establecidos por la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad”, el cual se materializó en la vigencia del presente seguimiento. Esta situación fue reportada por la Coordinadora del Grupo de Apoyo Administrativo para ser informada en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCI, que se llevó a cabo en el mes de Marzo de 2019

### Medición del control

Como mecanismo de control en la Matriz de riesgos y oportunidades se identificó el riesgo de **“Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad”** y las acciones definidas para tratar el riesgo como son:

- Socializar entre las diferentes áreas acerca de cómo se deben gestionar las Consultas de Segundo Nivel.
- Actualizar los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada dependencia.
- Solicitar a las áreas misionales y la OAC que cuando se genere información oficial se realice una socialización a la Oficina de Atención al Ciudadano sobre el manejo de dicha información frente a los grupos de interés.
- Actualizar los procedimientos asociados al Subproceso de Gestión al Ciudadano, incluyendo las acciones disciplinarias que se llevarán con el personal involucrado en las respuestas de los PQRSD que se emitan de manera extemporánea, tanto de primer

como de segundo nivel y ajustando la metodología de seguimiento a las respuestas de los PQRSD,

- Generar una circular con las implicaciones disciplinarias que tiene el incumplimiento en el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Adicional a lo anterior, y conforme a lo reseñado en los indicadores de gestión del subproceso de Atención al Ciudadano, se implementó un Plan de Choque con acciones para tratar los requerimientos del Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos - RAMV represado en los canales virtuales y vencidos, que incluía las siguientes actividades:

- Apoyo de personal administrativo al Subproceso de gestión del servicio al ciudadano. Se evidencia una respuesta masiva del 6 de febrero de 2019 a los diferentes requerimientos en la página web <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Respuesta-RAMV.aspx> de 4.975 peticiones.

No obstante, estas acciones no han sido suficientes para atender oportunamente el contexto externo presentado por la migración masiva de venezolanos que han sido atendidos por la UNGRD, a través del Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos (RAMV), situación que superó la capacidad instalada del subproceso de atención al ciudadano para la vigencia del II Semestre de 2018.

5

### Medición de Gestión

Desde el subproceso de atención al Ciudadano se evidencian 4 informes con una periodicidad trimestrales, publicados en la página web de la entidad en el link <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx> , y un informe anual de la gestión de la vigencia del año 2018.

Como actividades de mejoramiento continuo se evidenciaron las siguientes actividades:

1. Actividades de divulgación de los canales de atención.
2. Actualización de los Procedimientos de Atención Virtual, Atención Presencial y Atención Telefónica, documentos que se encuentran publicados en su cuarta versión.
3. Actualización de la información relacionada con atención al ciudadano en la página web de la UNGRD.
4. Se identificó el tema de mayor consulta por parte de los ciudadanos durante el primer semestre de la vigencia y desarrollar una actividad específica de divulgación sobre dicho tema a través de los canales de comunicación de la Entidad y,

5. Capacitación al personal de la Oficina de Atención al Ciudadano en temas relacionados a la prestación del servicio con criterios de accesibilidad para los ciudadanos.

### **Medición de Recomendaciones**

Se evidenció que se adelantó Capacitación al personal de la Oficina de Atención al Ciudadano en temas relacionados a la prestación del servicio con criterios de accesibilidad para los ciudadanos.

## **VII. CONTINGENCIAS**

En desarrollo del presente informe se presentaron contingencias relacionadas con el suministro de la información de “reporte de los PQRSD allegados a la entidad en el Segundo semestre del año 2018 que relacione el trámite de estos” la cual se solicitó por la OCI el 22 de febrero de 2019 mediante correo electrónico, del cual se solicitó plazo por el subproceso de atención al ciudadano y se remitió parcial (julio a septiembre) y preliminarmente la información el día 15-03-2019, cuando la OCI se encontraba ya en la fase de elaboración del Informe.

Las anteriores dificultades obedecieron conforme a lo indicado desde el subproceso de atención al ciudadano al “altísimo volumen de PQRSD registrados durante el segundo semestre de la vigencia 2018.”

6

## **VIII. VALIDACIÓN**

En el desarrollo del presente informe se tomó como fuente de información: Informe SIPLAG Vigencia 2018, indicadores de gestión del Subproceso de Atención al Ciudadano en Neo gestión, Informe de gestión anual del citado subproceso publicado en página web y Matriz de reporte PQRSD tercer trimestre 2018.

## **IX. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

De conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 la cual señala: “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”, y atendiendo la normatividad legal vigente (Ley 1755 de 2015), durante el análisis de la información suministrada por el Grupo de Gestión Administrativa – Subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano para lo correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas en la entidad en el segundo semestre de 2018, se obtuvo el siguiente resultado:

## A. PQRSD recibidas en la vigencia del II Semestre 2018

Con relación a la información de PQRSD de toda la vigencia del II Semestre de 2018, se toma como fuente el informe general de atención al ciudadano año 2018 de fecha 31-12-2018 del Subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano publicado en la página web de la entidad en el que se señala que se recibieron entre el 01 de Julio 2018 y el 31 de Diciembre 2018, un total de 25.195 solicitudes.

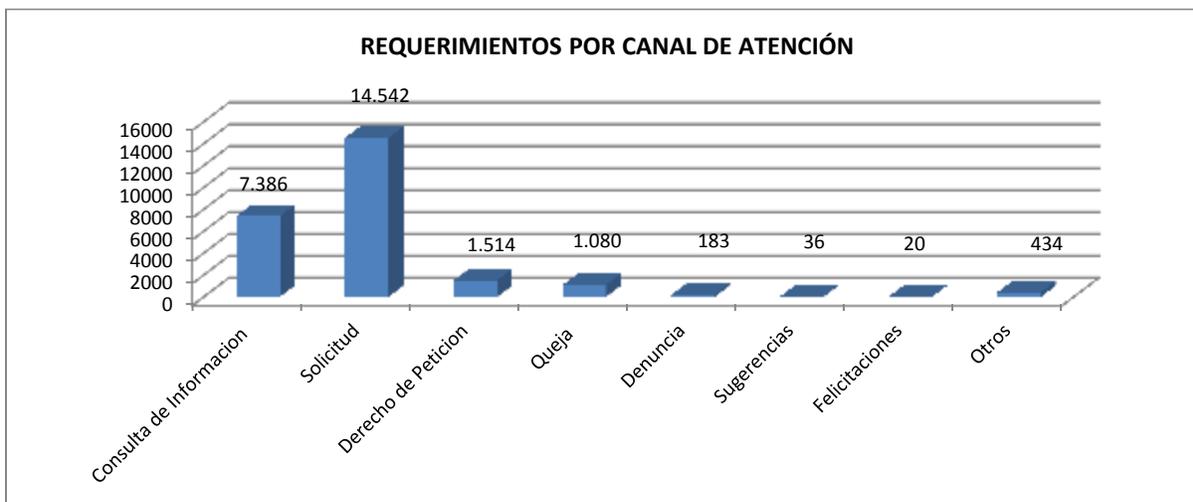


Fuente: Informe realizado por el subproceso de Atención al Ciudadano publicado en la página web [http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME\\_GENERAL\\_ATENCION\\_AL\\_CIUADADANO\\_2018.pdf](http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME_GENERAL_ATENCION_AL_CIUADADANO_2018.pdf)

De acuerdo al análisis de lo anterior se observan que los picos más altos de solicitudes se recibieron en los meses de agosto a noviembre de 2018, en atención a las solicitudes derivadas del Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos RAMV.

## B. MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD

De los 25.195 requerimientos del 2 semestre, se puede observar que la tipología más utilizada fue la Solicitud con un total de 14.542.



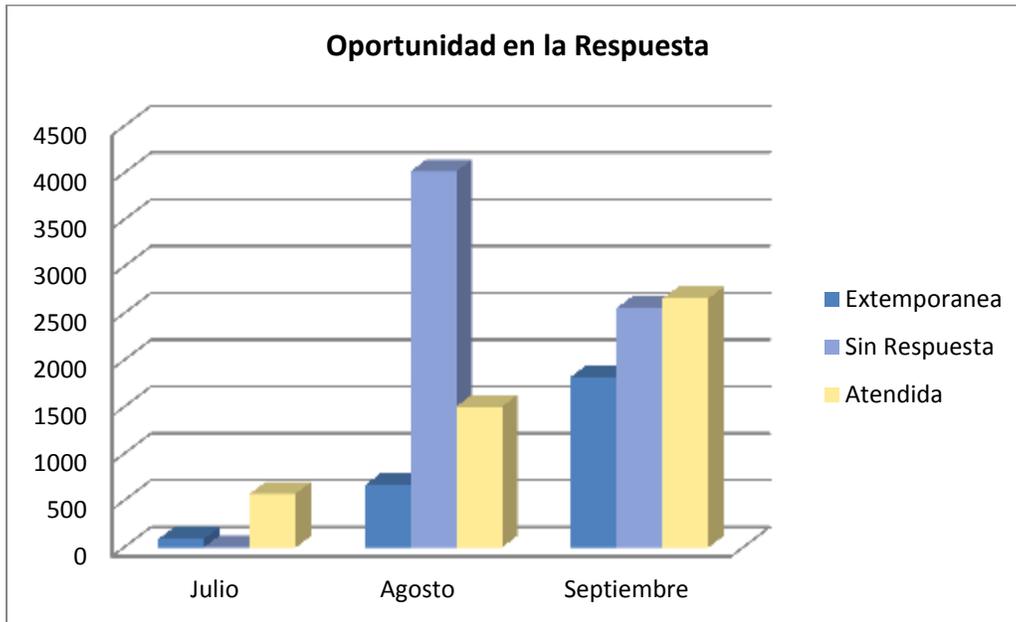
Fuente: Informe realizado por el subproceso de Atención al Ciudadano publicado en la página web [http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME\\_GENERAL\\_ATENCION\\_AL\\_CIUDADANO\\_2018.pdf](http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME_GENERAL_ATENCION_AL_CIUDADANO_2018.pdf)

Con respecto a los temas de mayor interés por parte de los usuarios de los canales de atención para el segundo semestre de 2018 el tema de mayor interés fue el censo RAMV para ciudadanos venezolanos.

8

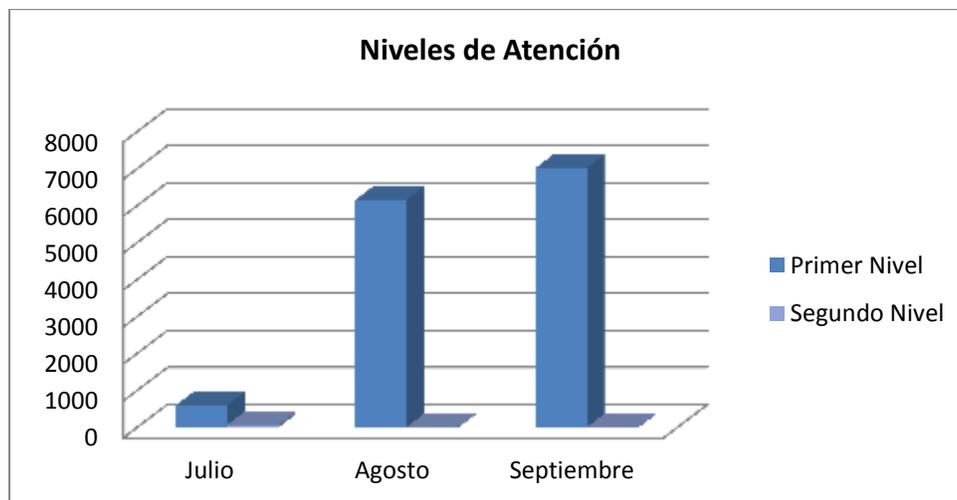
### C. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD

Para medir la oportunidad de las respuestas brindadas por la entidad se toma la matriz de control preliminar enviada por el subproceso de atención al ciudadano correspondiente al periodo de Julio a Septiembre de 2018, que permite evidenciar el estado, fecha vencimiento y cierre de los requerimientos. Del análisis de lo anterior se observa que de un total de 13.897 PQRSD recibidos, el 34% de las respuestas a las peticiones fueron oportunas, un 48% no figuran con respuesta en la matriz de control y un 18% fueron atendidas posteriormente al vencimiento.



Fuente: Reporte PQRDS de Julio a septiembre de 2018 del Subproceso de GSC.

Conforme a la información enunciada se evidencia que un 99% de las respuestas de los requerimientos recibidos por la entidad corresponden al primer nivel de atención y el 1% restante fueron atendidas por los demás procesos de la entidad durante el tercer trimestre de 2018, incrementándose con relación al I semestre de 2018 donde se atendió desde el primer nivel de atención un 90% de requerimientos.

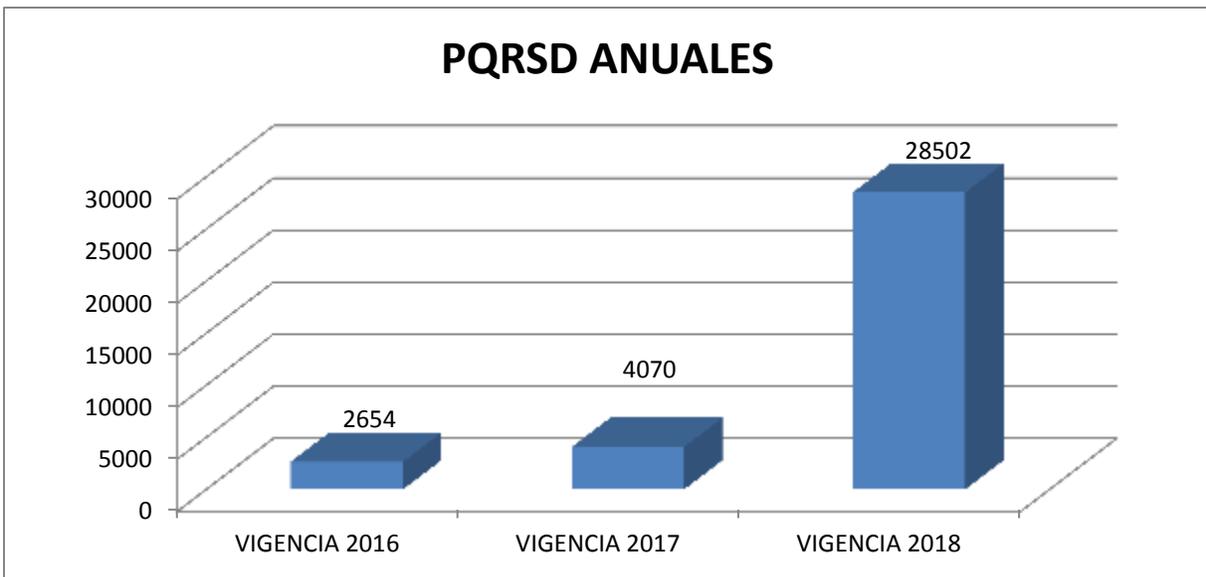


Fuente: Reporte PQRDS de Julio a septiembre de 2018 del Subproceso de GSC.

## D. PROMEDIO DE PQRSD EN LAS ÚLTIMAS VIGENCIAS

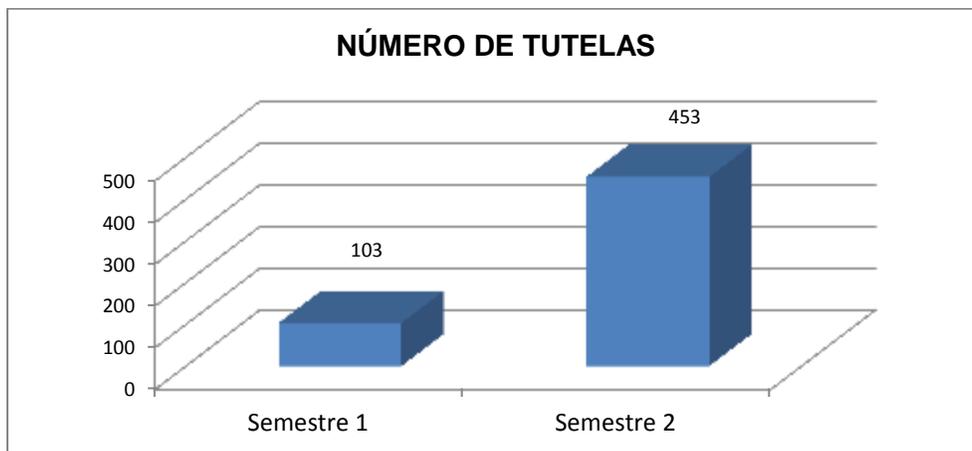
Conforme a los seguimientos que ha venido efectuando la OCI en las últimas 3 vigencias anuales se ha podido observar un incremento en el número de PQRSD recibidas en la entidad.

Analizando el comportamiento de las PQRSD en las vigencias 2017 al 2018, estas se incrementaron en un 700% pasando de 4.070 PQRSD a 28.502, lo anterior en atención al excesivo número de solicitudes con ocasión del RAMV, conforme se pudo evidenciar en la base de datos de PQRSD allegada desde el subproceso de atención al ciudadano.



10

Cabe mencionar que el incremento presentado por PQRSD ha generado que se aumente igualmente el número de acciones de tutela recibidas en la entidad conforme a lo manifestado desde el proceso de Gestión Jurídica. Lo que puede afectar la capacidad para la defensa jurídica de dicho proceso en la prevención del daño antijurídico a la entidad.



- **Recomendaciones:** Con base a lo anteriormente mencionado la Oficina de Control Interno genera las siguientes recomendaciones, así:
  1. Teniendo en cuenta los diferentes eventos de orden nacional (Mocoa , RAMV, entre otros), que han conllevado a que se generen solicitudes masivas a través de los canales establecidos de atención al ciudadano asignados por la UNGRD, se recomienda llevar a cabo una caracterización de cada evento con el fin de establecer técnica y jurídicamente una respuestas que satisfaga el volumen para la atención oportuna de los ciudadanos y de paso mitigar el número de tutelas que se puedan presentar por la inoportunidad en las respuesta que afecta el derecho de petición.
  2. Se recomienda conformar un equipo multidisciplinario y capacitado para atender los diferentes tipos de PQRSD que se atienden en el Grupo de Atención al Ciudadano y garantizar su continuidad en el tiempo para aprovechar las curvas del aprendizaje.
  3. En atención a que se ha incrementado el número de requerimientos atendidos desde el primer nivel de atención al ciudadano, se recomienda evaluar la pertinencia de fortalecer la capacidad del equipo de atención al ciudadano con recurso humano.

## X. CONCLUSIONES

Desde la OCI se considera que desde la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD, se han venido realizando acciones para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales en cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano.

Con relación a la respuesta de los PQRSD se evidencia que para el II Semestre de 2018 no fueron efectivos los controles para una atención oportuna, en especial por el alto volumen de PQRDS recibidos en ocasión del RAMV. Por lo que se recomienda definir acciones que permitan fortalecer los controles del subproceso de Atención al Ciudadano, en especial caracterizar los eventos atendidos desde la UNGRD, con el fin de atender oportunamente acontecimientos que puedan a futuro presentarse de gran impacto que generen un masivo número de requerimientos por recibir.

Al tiempo, se evidencia que se ha incrementado el número de requerimientos atendidos desde el primer nivel de atención al ciudadano, por lo que se recomienda evaluar la pertinencia de fortalecer el equipo de trabajo y garantizar la continuidad de este, buscando la optimización de las curvas de aprendizaje.

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 conforme a lo establecido en el Modelo de Planeación y Gestión – MIPG y las tres líneas de defensa. Así mismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

## XI. Anexo

N/A

Firmas			
<b>Firma:</b>	ORIGINAL FIRMADO	<b>Firma:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>Nombre:</b>	Juan Felipe Gómez	<b>Nombre:</b>	José Antonio Sánchez
<b>Cargo:</b>	Contratista	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado
<b>Firma:</b>	ORIGINAL FIRMADO	<b>Firma:</b>	
<b>Nombre:</b>	Germán Moreno González	<b>Nombre:</b>	
<b>Cargo:</b>	Jefe Oficina de Control Interno	<b>Cargo:</b>	

12