

<b>Tema</b>	<b>Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS Primer Semestre del año 2021</b>							
<b>Tipo de Actividad</b>	Calidad		Gestión	X	Programada	X	Solicitada	
	Interna	X	Externa		Auditoría		Seguimiento	X
<b>Ciclo de Auditoría</b>	De acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría de Gestión Independiente para la vigencia 2021, aprobado en el seno del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICC, se establece la realización del seguimiento al cumplimiento a la atención de las PQRDS en el I semestre de 2021							
<b>Objetivo</b>	Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRDS Primer semestre del año 2021							
<b>Alcance</b>	La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía a la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 2021 por el Subproceso de Atención al Ciudadano							
<b>Criterios de Auditoría (Documentos de Referencia)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</li> <li>➤ Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.</li> <li>➤ Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.</li> <li>➤ Resolución 0295 del 21 de marzo de 2018, por la cual se actualiza las políticas en materia de Administración de Riesgos de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.</li> <li>➤ Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li> <li>➤ Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman</li> </ul>							

medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” Artículo. 5.

**Área, dependencia o proceso a auditar** Secretaria General, Coordinación Grupo de Gestión Administrativa (Subproceso de Gestión de Atención al Ciudadano).

**Nombre completo del jefe de área / coordinador** Eduardo José González -Director General, Fernando Carvajal – Secretario General, Angela Calderón – Coordinadora Administrativa y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

**Auditor líder** German Moreno

**Equipo auditor** Ibeth Palacios Agudelo

**Personas Interesadas** Oficina Asesora de Planeación e Información, Oficina Asesora de Comunicaciones, Sub Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, Grupo Participación Ciudadana.

**NIVEL DE RIESGO**

	CUMPLIMIENTO	GESTIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	DESEMPEÑO
Critico				
Alto				
Medio				
Bajo				

**ANTECEDENTES**

( Descripción de la actividad que está siendo auditada o una breve explicación del proceso)

Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Dr. Fernando Grillo, Director del Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de los dispuesto por el Gobierno Nacional; El jefe de la Oficina de Control Interno procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS - I SEMESTRE DE 2021 al proceso de Gestión Administrativo el día 09/07/2021.

El proceso allega base de datos que contiene la información de las PQRSD I semestre de 2021 el día 09/07/2021.

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

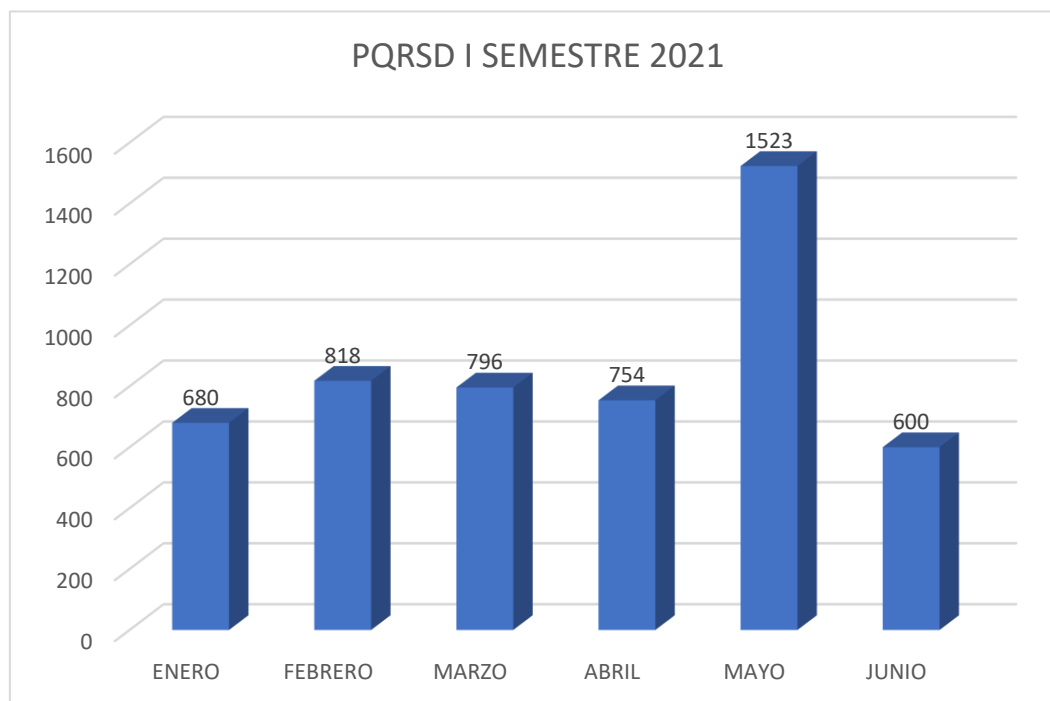
➤ **PQRSD recibidas en la vigencia del II Semestre 2020**

Con relación a la información de PQRSD de toda la vigencia del I Semestre de 2021, se toma como

fueron la matriz de Datos PQRSD Informe, la cual allegó el Subproceso de Atención al Ciudadano con fecha de información entre el 01 de enero al 30 de junio 2021, con un total de 5.171 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencia que de las 5.171 solicitudes individuales los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de febrero y mayo relacionado con la entrega de ayudas correspondiente al Programa “Colombia está contigo, un millón de familias” (ayudas para adulto mayor y entrega de bonos a través de grandes superficies) gestionado desde la entidad como apoyo al Ministerio del Interior y la atención de estas. Mesa de trabajo efectuada el día 16/07/2021. Ver Grafica 1

MES	TOTAL
ENERO	680
FEBRERO	818
MARZO	796
ABRIL	754
MAYO	1523
JUNIO	600
TOTAL	5171



**Grafica No. 1 Requerimientos por mes**

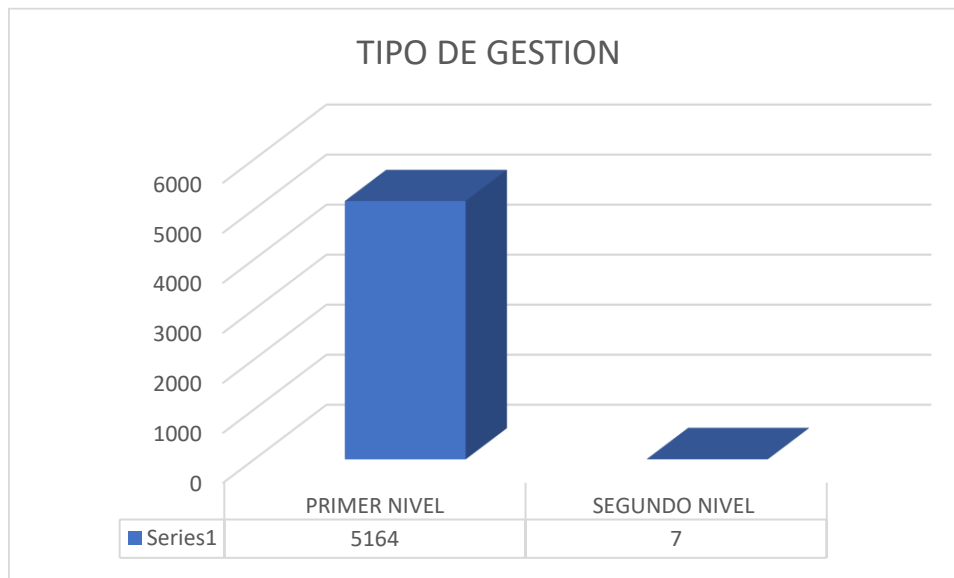
### ➤ CLASIFICACION DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTION

Desde la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que las consultas frecuentes o de Primer Nivel de Atención se gestionaron directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano; las que se clasificaron como Segundo Nivel de Atención se remitieron a las diferentes dependencias de la entidad, según su

competencia, como apoyo en consulta para la remisión de respuestas finales a los ciudadanos. Ver **Grafica No.2**

Encontrándonos con el siguiente reporte:

TIPO DE GESTION	TOTAL
PRIMER NIVEL	5164
SEGUNDO NIVEL	7
<b>TOTAL</b>	<b>5171</b>



**Grafica No.2 Tipo de gestión**

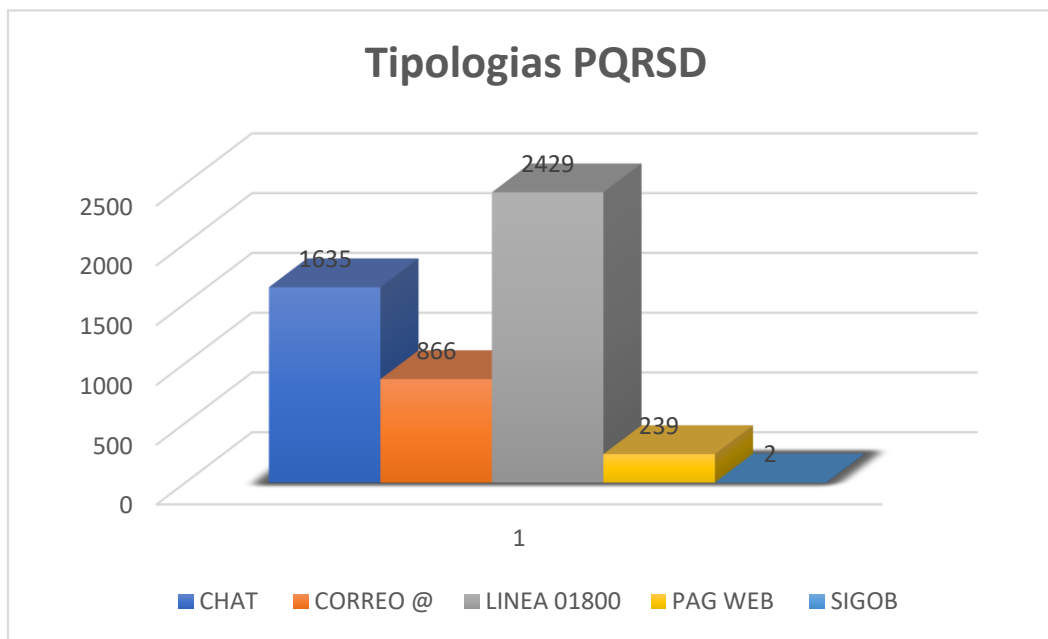
Dando como resultado que el 88% de los requerimientos se gestionó como Primer Nivel de Atención desde la Oficina de Atención al Ciudadano y el 0.2 % de los requerimientos fueron clasificados como Segundo Nivel de Atención.

Respecto a las consultas que no fueron de competencia de la entidad, la Oficina de control Interno no encontró evidencias a estas dentro de la base de datos entregada, pues a través de la herramienta SIGOB hace traslado de 709 requerimientos, los cuales nos informa la responsable del Subproceso en la mesa de trabajo realizada el 16/07/2021, **“estos corresponden a los requerimientos que llegan a la ventanilla de correspondencia o no competen a los temas relacionados con la UNGRD por ello son trasladados a la entidad competente, esto debido a que previa notificación al ciudadano, fueron remitidas a las entidades correspondientes y equivalen al 11.8% de los requerimientos gestionados durante la vigencia”** la Oficina de Control Interno lo evidencia en el informe presentado por el subproceso de atención al ciudadano que se encuentra en la página Web de la entidad <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME-GENERAL-ATENCION-AL-CIUDADANO-2020.pdf>

### ➤ CANALES DE ATENCIÓN

De los 5.171 requerimientos que corresponden al primer semestre, se puede observar que el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para radicar sus PQRSD fue el canal de la línea 01800 en el cual se radicaron 2.949 requerimientos, siendo el menos utilizado el canal de atención de SIGOB con 2 requerimientos, esta información se evidencia en la base de datos entregada por el subproceso el 12 de junio de 2021. (Ver Grafica No.3)

CANAL	TOTAL
CHAT	1635
CORREO @	866
LINEA 01800	2429
PAG WEB	239
SIGOB	2
TOTAL	5171



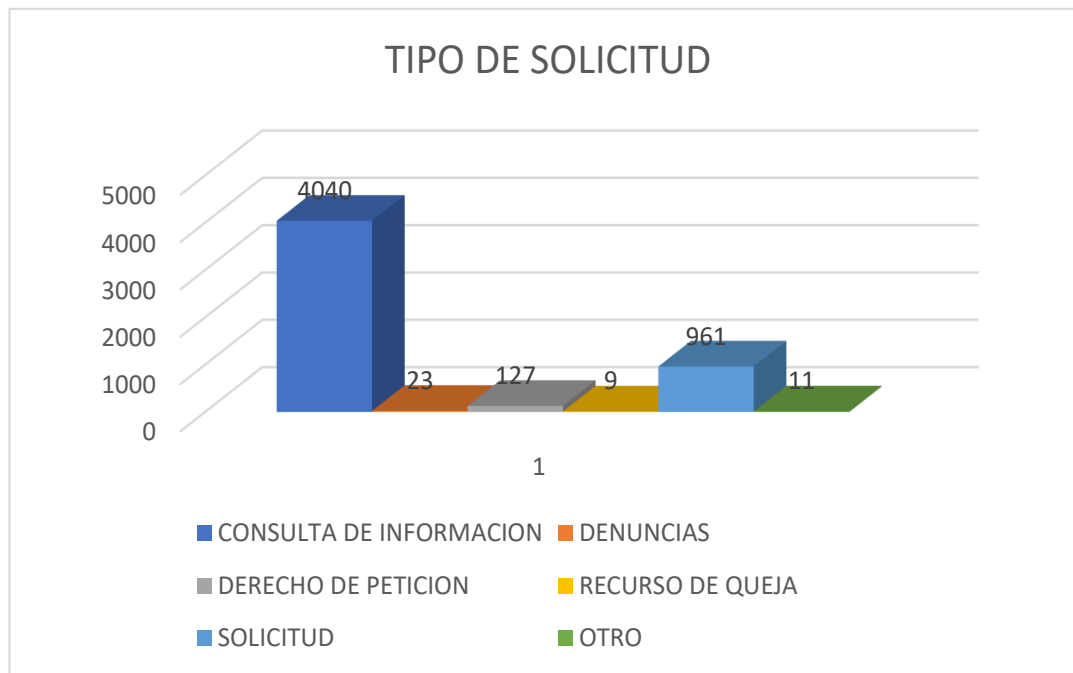
**Grafica No3 Canales de Atención**

### ➤ MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD

De los 5.171 requerimientos del Primer semestre 2021, se puede observar que la tipología más utilizada fue la "CONSULTA DE INFORMACION" con un total de 4.040 y las menos utilizadas fueron el "Recurso de queja" estas reportan 9 requerimientos. (ver grafica No. 4)

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
-------------------	-------

CONSULTA DE INFORMACION	4040
DENUNCIAS	23
DERECHO DE PETICION	127
RECURSO DE QUEJA	9
SOLICITUD	961
OTRO	11
TOTAL	5171



**Grafica No 4 Tipología PQRD**

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

Para medir la oportunidad de las respuestas brindadas por la entidad se toma la matriz de control enviada por el subproceso de atención al ciudadano correspondiente al I Semestre de 2021, que permite evidenciar el estado, fecha vencimiento y cierre de los requerimientos. Del análisis de lo anterior se observa que la totalidad de requerimientos recibidos 5.171 en el primer semestre de 2021 se reportan peticiones “CERRADAS”; y evidentemente se observa que dichos requerimientos dieron cumplimiento a los términos legales de respuesta.

**REQUERIMIENTOS RADICADOS EN SIGOB**

➤ **Requerimientos radicados en SIGOB 1º semestre de 2021**

La Oficina de Control Interno efectúa una mesa de trabajo con el proceso de Gestión Administrativa el día 16 de julio de 2021, en el cual el proceso a través del responsable de SIGOB, nos envía dos bases de datos a saber: Base de datos denominada “Reportes externas recibidos en el sistema para el primer

semestre de 2021” un total de 7.289 requerimientos; y otra base de datos llamada “Reporte Internas Enviadas” con un total de 6.314, lo que evidencia un total de requerimientos en el segundo semestre de 13.603, de esta cantidad de tickets corresponden al subproceso de Atención al ciudadano 27 Esto nos arroja la siguiente gráfica No. 5

REPORTE	CANTIDAD
Externas Recibidas	7280
Internas Enviadas	6314
<b>TOTAL DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>13594</b>



Grafica No5 Requerimientos SIGOB

De la totalidad de requerimientos externos 7280 (contenidos en la base de datos del aplicativo SIGOB) 27 requerimientos corresponden al subproceso de Atención al ciudadano, la OCI evidencia que estos fueron trasladados a segundo nivel desde la herramienta SIGOB, por ello el subproceso de Atención al Ciudadano no los incluye en su base de datos. Esto nos arroja la siguiente gráfica No.6

REQUERIMIENTOS EXTERNOS	TOTAL
Externas	7253
Atención al ciudadano	27
<b>TOTAL</b>	<b>7280</b>



## COMUNICACIONES EXTERNAS SIGOB



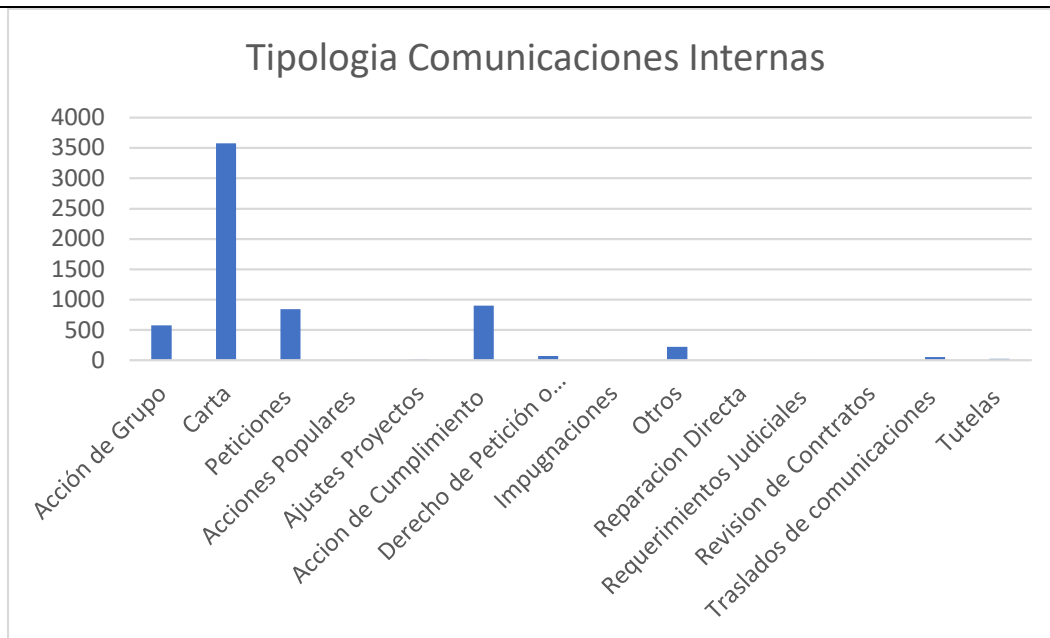
**Gráfica No. 6 Comunicaciones SIGOB**

### ➤ MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD

**Reporte Internas Enviadas:** Se evidencian en total 6.314 comunicaciones internas, donde se identifican diferentes tipologías de PQRSD en el reporte enviadas en el Sistema SIGOB, conforme a la Base de datos del mismo nombre; dando como resultado que la mayor tipología utilizada es la carta con 3.579 requerimientos, y el menos utilizado es la Impugnación con tan solo 1 requerimiento. Ver gráfica 7

Tipología de Requerimientos	CANTIDAD
Acción de Grupo	576
Carta	3579
Peticiones	844
Acciones Populares	2
Ajustes Proyectos	17
Acción de Cumplimiento	900
Derecho de Petición o Peticiones	75
Impugnaciones	1
Otros	222
Reparación Directa	4
Requerimientos Judiciales	11
Revisión de Contratos	1
Traslados de comunicaciones	57
Tutelas	25
<b>TOTAL</b>	<b>6314</b>

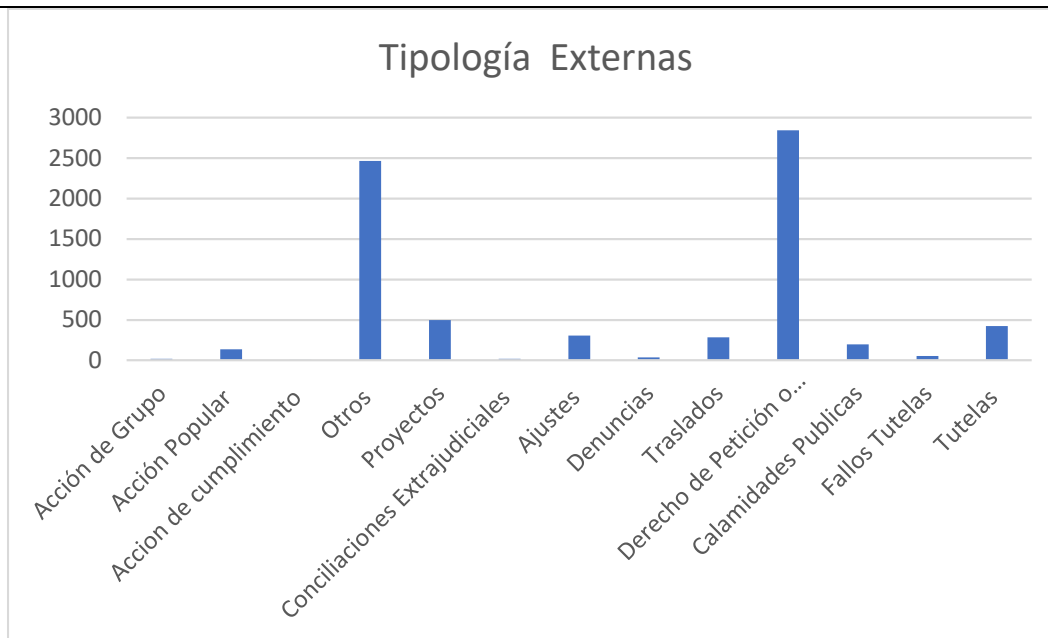




**Grafica No.7 Tipología Comunicaciones Internas**

- **Reporte Externas Recibidas:** De acuerdo con la base de datos suministrada se evidencia que para el I semestre de 2021, la tipología más utilizada en el sistema SIGOB, fueron los derechos de petición con 2.842 reportes, y la tipología menos utilizada fue la Acción de Cumplimiento con tan solo 5 reportes, para un total en el I semestre de 2021 de 7.289 requerimientos, ver Grafica No.8

Tipología de PQRSD	CANTIDAD
Acción de Grupo	21
Acción Popular	136
Acción de cumplimiento	5
Otros	2464
Proyectos	497
Conciliaciones Extrajudiciales	21
Ajustes	306
Denuncias	35
Traslados	284
Derecho de Petición o Peticiones	2842
Calamidades Publicas	196
Fallos Tutelas	56
Tutelas	426
<b>TOTAL</b>	<b>7289</b>



**Grafica No.8 Tipología Externas**

En el ítem otros se incluyen temas como: Contratos, oficios, cartas, informes, actas, control concomitante, citaciones, control fiscal, planes de contingencia, control político

**FORTALEZAS ENCONTRADAS**

(Hace referencia a las capacidades, habilidades, cualidades que posee el área o dependencia y agradecimiento por la cooperación para el desarrollo de la actividad)

- ✓ Se evidencia que el subproceso de atención al ciudadano implementó efectivamente la gestión de respuesta oportuna a los requerimientos de primer nivel.
- ✓ Se evidencia la oportuna actualización de los procesos de atención al ciudadano los cuales reflejan una efectividad en la atención de los requerimientos.

**CONTROLES DEFINIDOS POR EL ÁREA O DEPENDENCIA**

(Hace referencia al conjunto de métodos y medidas adoptadas por el área o dependencia para promover la eficiencia de su gestión y evitar la materialización de sus riesgos)

Controles definidos por el proceso/dependencia/área	Medición de la efectividad del control
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL código PR-1603-GCS-01	Se evidencia actualización del procedimiento: Se incluyen ajustes a las notas y a la asignación y seguimiento a consultas de segundo nivel de atención; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención.
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL código PR-1603-GCS-02	Se evidencia actualización del procedimiento: Se incluyen ajustes a las notas y a la asignación y seguimiento a consultas de segundo nivel de atención; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención.
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA código PR1603-GCS-03	Se evidencia actualización del procedimiento: Se incluyen ajustes a las notas y a la asignación y seguimiento a consultas de segundo nivel de

	atención; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención.
PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA – código PT-1603-GSC-01	Se evidencia que al igual que en el informe anterior el documento publicado en Neogestion no contiene fecha de creación o actualización.
PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN CONOCIMIENTO DEL RIESGO código PT-1603-GSC-02	No presenta cambios de actualización.
PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL PLANEACION ESTRATÉGICA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Código PT-1603-GSC-03	No presenta fecha de actualización.

**RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

(Hace referencia a los hallazgos encontrados de acuerdo a los criterios evaluados y siempre deben estar alineados con los objetivos y alcance de la auditoría. Su redacción siempre debe ajustarse a la estructura Condición – criterio – causa – efecto/riesgo)

Criterio evaluado	Condición actual	Causa	Riesgo
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL código PR-1603-GCS-01	<p>Cumplimiento de términos, conforme a Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”, se evidencia la efectividad en la oportunidad de respuesta a los requerimientos gestionados por la oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>De igual forma se evidencia el cumplimiento a lo ordenado por Ley 1757 de 2015 “Ley estatutaria de Participación Ciudadana” y el Decreto 491 de 2020 “ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.</p>	NA	

Recomendación: Sin recomendación

Criterio evaluado	Condición actual	Causa	Riesgo
-------------------	------------------	-------	--------

<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL código PR-1603-GCS-02</p>	<p>Cumplimiento de términos, conforme a Ley 1474 de 2011 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Art. 73, Art. 76.” Se evidencia la efectividad en la oportunidad de respuesta a los requerimientos gestionados por la oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p><b>NA</b></p>	
---	--	------------------	--

Recomendación: Sin recomendación

Criterio evaluado	Condición actual	Causa	Riesgo
<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA código PR1603-GCS-03</p>	<p>Cumplimiento de términos, conforme a Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”, evidencia la efectividad en la oportunidad de respuesta a los requerimientos gestionados por la oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>De igual forma se evidencia el cumplimiento a lo ordenado por Ley 1757 de 2015 “Ley estatutaria de Participación Ciudadana” y el Decreto 491 de 2020 “ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.</p>	<p><b>NA</b></p>	

Recomendación:

Criterio evaluado	Condición actual	Causa	Riesgo
-------------------	------------------	-------	--------

<p>PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA – código PT-1603-GSC-01</p>	<p>Se evidencia que este protocolo de atención no ha sido actualizado, el formato que reposa en Neogestion no cuenta con fecha de creación, lo que genera incertidumbre respecto a la implementación de este, teniendo en cuenta las ultimas situaciones presentadas con los fenómenos naturales.</p>	<p>El proceso no ha realizado la actualización del control, y el protocolo se encuentra incluido en Neogestion si fecha de creación.</p>	<p>No se evidencian riesgos identificados para esta actividad, por ello no se evidencia puntos de control; lo anterior debido a que el proceso no aportó las evidencias necesarias para poder constatar la existencia de algún riesgo identificado por el proceso; esta situación puede conllevar a la materialización de posibles riesgos frente al proceso.</p>
--	---	--	---

Recomendación: Se recomienda efectuar la actualización del protocolo.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

Que oportunidades de mejora identificamos en el desarrollo de la auditoria, que permiten al área o dependencia mejorar o agregar valor a su gestión). (De acuerdo a las no conformidades identificadas, validar cuales pueden tener una mejora que apunten al cumplimiento de los objetivos del área o dependencia y agreguen valor a la entidad).

- Como actividades de mejoramiento continuo se evidencia la actualización de la política de riesgos, para lo cual el proceso participó en las jornadas de actualización realizadas en el mes de mayo de 2021.
- En la revisión y análisis al procedimiento del subproceso de Atención al ciudadano, se evidencia que aún se vienen presentando debilidades respecto a las fallas con el sistema, al respecto la líder del proceso en mesa de trabajo de 16/07/2021 nos informa, que **“Se hizo nuevamente la solicitud de apoyo con la gestión pertinente para el mantenimiento y actualización del Sistema PQRS, pero por motivos de Presupuesto se imposibilita realizar una mejora en cuanto a la creación de un aplicativo más efectivo para evitar ese tipo de inconvenientes”**.
- Revisando los protocolos publicados NEOGESTIÓN por parte de la Oficina de Control Interno, se observan algunas oportunidades de mejora dado que algunos están desactualizados conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

### CONCLUSIONES

(Se destacan los puntos más relevantes de la auditoría y siempre alineados con el objetivo de la auditoría o actividad de seguimiento)

La oficina de control interno pudo evidenciar en este seguimiento: en el subproceso de Atención al ciudadano genero la actualización de los Riesgos ID 19 y 20, y las acciones implementadas para evitar la materialización resultaron eficaces, lo cual se refleja en la oportunidad de respuesta en los requerimientos atendidos en primer nivel.

Es importante, resaltar el esfuerzo por parte de la responsable del proceso quien efectuó las acciones necesarias para evitar la materialización de los riesgos asociados a la atención oportuna de las PQRS generadas por la Ciudadanía, consecuencia de esto se refleja en las respuestas oportunas generadas en primer nivel con un resultado del 100% de requerimientos contestados dentro del término.

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

auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

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

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

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición y la de los líderes de los procesos para adelantar las acciones de mejora a que haya lugar para corregir las situaciones presentadas en el informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del informe, las cuales deben ser informadas por el Líder del proceso al Jefe de la Oficina de Control Interno para programar su verificación en el mes siguiente de su reporte. Asimismo, se sugiere que estas acciones de mejora sean incluidas en el SIPLAG.

**Firma Auditor Líder**

Original firmado

**German Alberto Moreno**

**Jefe de la Oficina de Control Interno**

**Miembros del Equipo Auditor**

<b>Nombre:</b>	<b>Ibeth Palacios Agudelo</b>	<b>Nombre:</b>	
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	
<b>Nombre:</b>		<b>Nombre:</b>	
<b>Cargo:</b>		<b>Cargo:</b>	
Elaboró	Ibeth Palacios Agudelo	Revisó	German Alberto Moreno
		Aprobó	German Alberto Moreno