


Tema	Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS Segundo Semestre del año 2021						
Tipo de Actividad	Calidad		Gestión	X	Programada	X	Solicitada
	Interna	X	Externa		Auditoría		Seguimiento
Ciclo de Auditoría	De acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría de Gestión Independiente para la vigencia 2022, 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 II semestre de 2021						
Objetivo	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 Segundo semestre del año 2021						
Alcance	La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía a la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres durante el período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre 2021 que haya sido radicadas o atendidas en el Proceso de Atención al Ciudadano						
Criterios de Auditoría (Documentos de Referencia)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. ✓ Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. ✓ Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. ✓ Resolución 0295 del 21 de marzo de 2018, por la cual se actualiza las políticas en materia de Administración de Riesgos de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres. ✓ Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. ✓ 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” Artículo. 5. 						

 UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 05
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 22/12/2021

Área, dependencia o proceso a auditar	Secretaria General, Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano
Nombre completo del jefe de área / coordinador	Adriana Rodríguez – Coordinadora de Atención al Ciudadano

Auditor líder	German Moreno
Equipo auditor	Ibeth Palacios Agudelo
Personas Interesadas	Dirección General- Secretaria General -Oficina Asesora de Planeación e Información, Oficina Asesora de Comunicaciones, Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano.

NIVEL DE RIESGO				
	CUMPLIMIENTO	GESTIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	DESEMPEÑO
Critico	NA			
Alto	NA			
Medio	NA			
Bajo	NA	Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad.	Protocolos y procedimientos	Se evidencia cumplimiento en los términos legales de respuesta a los requerimientos por parte del proceso en primer nivel.

ANTECEDENTES
(Descripción de la actividad que está siendo auditada o una breve explicación del proceso)
<p>Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: <i>“el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos”</i>.</p> <p>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. Nerio José Alvis Barranco, Director del Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional; El jefe de la Oficina de Control Interno procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS - II SEMESTRE DE 2021 al proceso de Atención al Ciudadano el día 07/02/2022.</p>

El proceso allega base de datos que contiene la información de las PQRSD II semestre de 2021 el día 08/02/2022.

El presente informe permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidas y atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano de la UNGRD. Igualmente analiza la oportunidad de respuesta de acuerdo con la normatividad establecida en el periodo de II semestre de 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:

Durante el II semestre de 2021, la Entidad recibió un total de 3.983 requerimientos, mostrando una disminución de 8.275 en comparación con el II Semestre del año 2020, con un total de 12.258. (ver grafica 1)

PERIODO	CANTIDAD
II SEMESTRE 2020	12258
II SEMESTRE 2021	3983



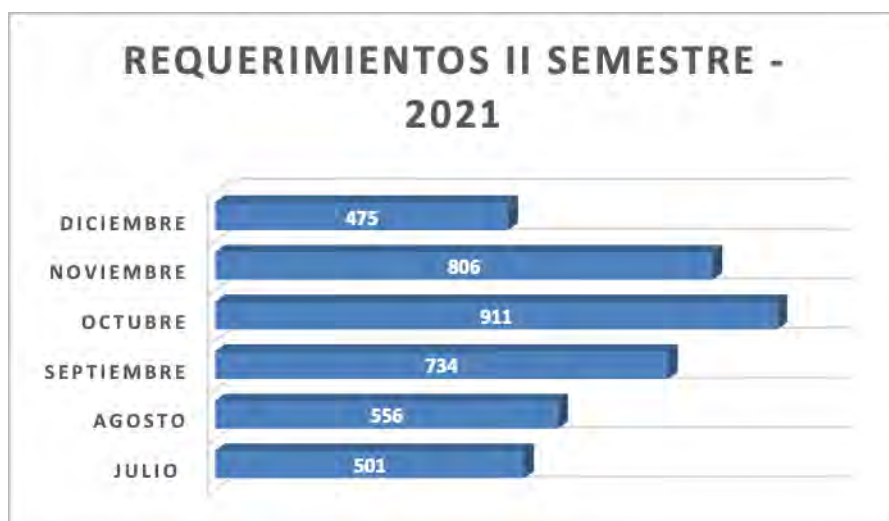
Grafica 1

➤ PQRSD recibidas en la vigencia del II Semestre 2021

Con relación a la información de PQRSD de la vigencia del II Semestre de 2021, se toma como fuente la matriz de Datos PQRSD Informe, la cual allegó el Proceso de Atención al Ciudadano con fecha de información entre el 01 de julio de 2021 y el 31 de diciembre 2021, con un total de 3.983 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencia que de las 3.983 solicitudes individuales los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de octubre y noviembre, esta dinámica se debe a que se fue retomando la atención presencial. (Ver Grafica 2)

MES	CANTIDAD
JULIO	501
AGOSTO	556
SEPTIEMBRE	734
OCTUBRE	911
NOVIEMBRE	806
DICIEMBRE	475
TOTAL	3.983



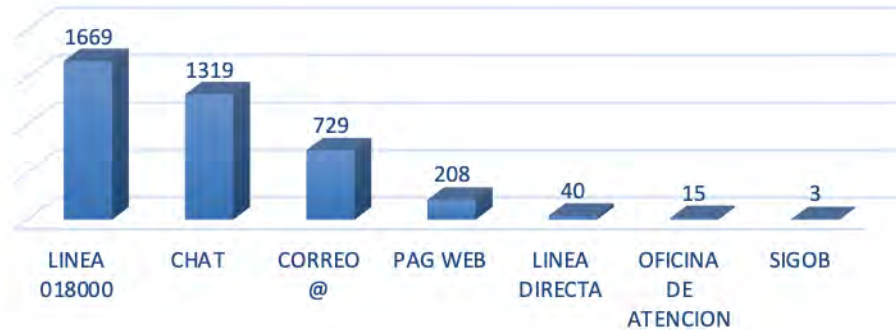
Grafica No. 2

➤ **PQRSD recibidas por Canal de Atención**

De los 3.983 requerimientos del segundo 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 1.669 requerimientos, siendo el menos utilizado el canal de atención el aplicativo SIGOB con 3 requerimientos. (ver Grafica No.3)

CANAL	CANTIDAD
LINEA 018000	1669
CHAT	1319
CORREO @	729
PAG WEB	208
LINEA DIRECTA	40
OFICINA DE ATENCION	15
SIGOB	3
TOTAL	3.983

Canal de atención



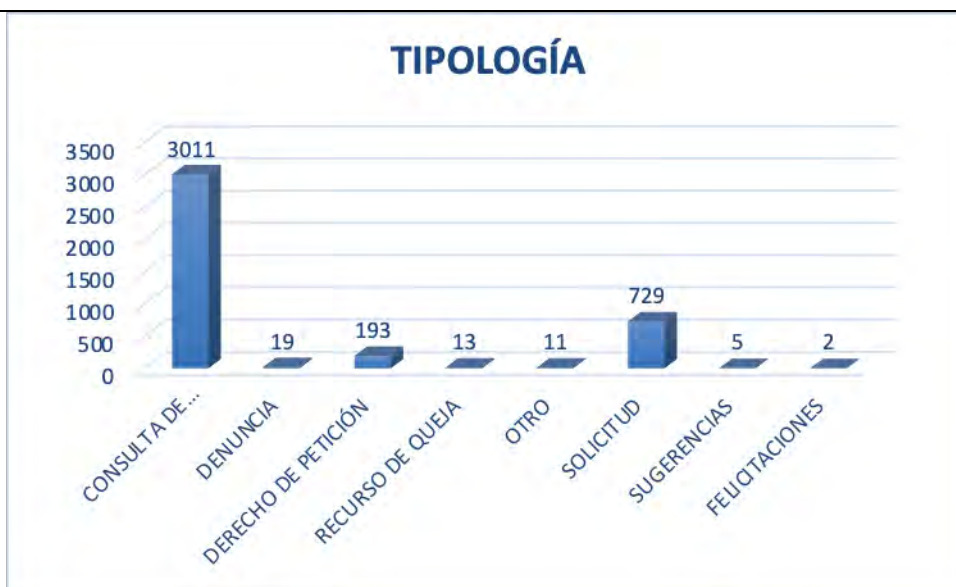
Grafica No. 3

➤ MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRS

De los 3.983 requerimientos del II Semestre 2021, se puede observar que la tipología más utilizada fue la “Consulta de Información” con un total de 3.011 y las menos utilizadas fueron las “felicitaciones” estas reportan 2 requerimientos. (ver grafica No. 4)

TIPOLOGIA	CANTIDAD
CONSULTA DE INFORMACION	3011
DENUNCIA	19
DERECHO DE PETICIÓN	193
RECURSO DE QUEJA	13
OTRO	11
SOLICITUD	729
SUGERENCIAS	5
FELICITACIONES	2
TOTAL	3983

Los principales temas de interés para nuestros usuarios, en este período siguen consultando sobre el Permiso Especial de Permanencia – PEP y Estatuto Temporal de Protección para ciudadanos venezolanos.



Grafica No. 4

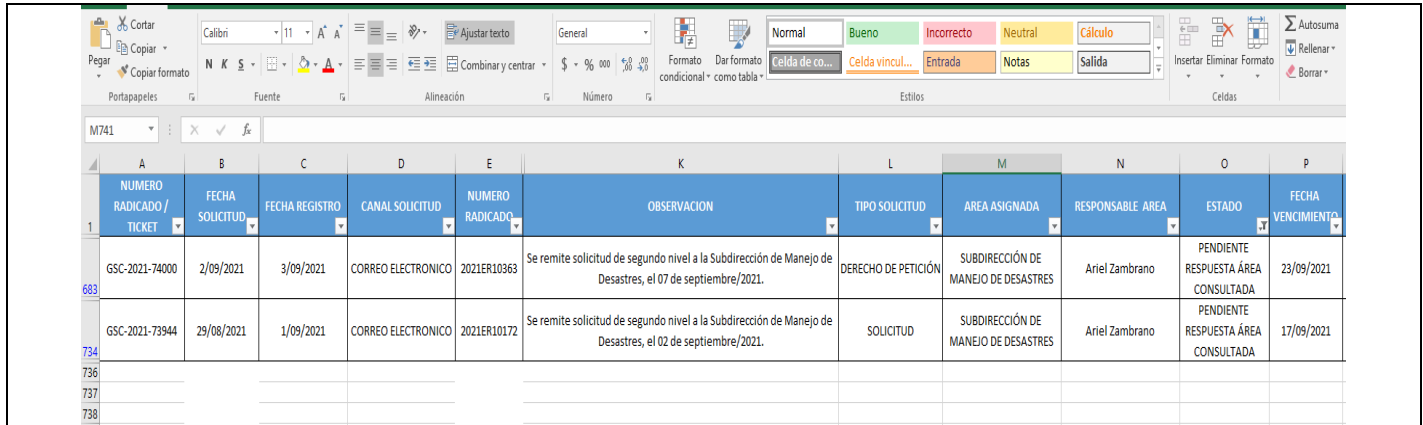
➤ **OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD**

Para medir la oportunidad de las respuestas brindadas por la entidad se toma la matriz de control preliminar enviada por el subproceso de atención al ciudadano correspondiente al II Semestre de 2021, que permite evidenciar el estado, fecha vencimiento y cierre de los requerimientos.

Del análisis de lo anterior se observa que de un total de 3.983 PQRSD recibidos, 3.981 peticiones reportadas por el proceso como “CERRADAS”, y 2 requerimientos se evidencian como “Pendientes respuesta área consultada” en la mesa de trabajo la responsable del proceso informa que estas corresponden al “segundo nivel” pero que ella hace seguimiento semanal de respuestas a estos requerimientos sin recibir evidencia de respuesta por parte de segundo nivel. (ver Gráfica No.5 e imagen No. 1)

La Oficina de Control Interno solicitó a la Subdirección de Manejo de Desastres, mediante correo electrónico del día vie, 18 feb 2022 a las 14:54 se nos remitiera copia de las respuestas dadas a los requerimientos 2021ER10363 y 2021ER10172, sin que a la fecha de liberación de este informe se haya obtenido respuesta por parte de dicha Subdirección

OPORTUNIDAD RESPUESTA	CANTIDAD
CERRADA	3981
PENDIENTE RESPUESTA AREA CONSULTADA	2
TOTAL	3983



NUMERO RADICADO / TICKET	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	CANAL SOLICITUD	NUMERO RADICADO	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	AREA ASIGNADA	RESPONSABLE AREA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO
GSC-2021-74000	2/09/2021	3/09/2021	CORREO ELECTRONICO	2021ER10363	Se remite solicitud de segundo nivel a la Subdirección de Manejo de Desastres, el 07 de septiembre/2021.	DERECHO DE PETICIÓN	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	Ariel Zambrano	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	23/09/2021
GSC-2021-73944	29/08/2021	1/09/2021	CORREO ELECTRONICO	2021ER10172	Se remite solicitud de segundo nivel a la Subdirección de Manejo de Desastres, el 02 de septiembre/2021.	SOLICITUD	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	Ariel Zambrano	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	17/09/2021

Imagen No. 1

Se tomó una muestra aleatoria de 10 tickets, a fin de verificar el cierre de gestión tomando como referencia la base de datos entregada por el proceso y el aplicativo de Atención al ciudadano, encontrando que efectivamente los requerimientos se encuentran en estado Cerrado, así mismo los requerimientos pendientes respuesta de área consultada, demostrando la efectividad en la oportunidad de respuesta.

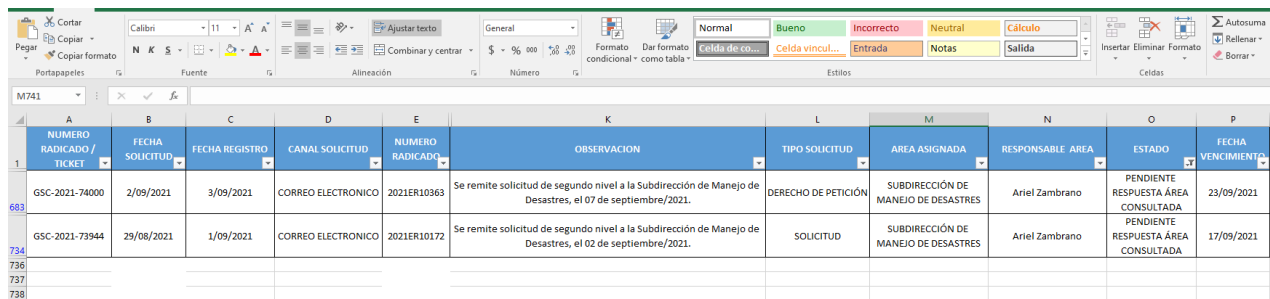


Grafica No. 5

➤ TIEMPO DE RESPUESTA

Al revisar el tiempo de respuesta de los requerimientos se encontró que 2 requerimientos se encuentran en mora del cumplimiento del termino de respuesta legal contenido en la Ley 1755 de 2015 ***“ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*** teniendo en cuenta que estos términos fueron ampliados por 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” Artículo 5; estos dos requerimientos corresponden a los mencionados en el acápite de oportunidad de respuesta de este informe y corresponden al Segundo nivel. **Ver imagen No. 1**



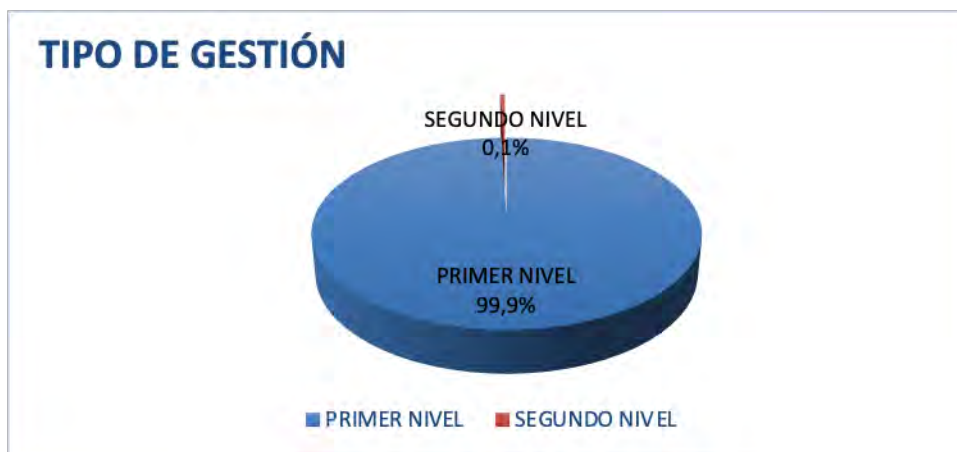
1	A	B	C	D	E	K	L	M	N	O	P
	NUMERO RADICADO/TICKET	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	CANAL SOLICITUD	NUMERO RADICADO	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	AREA ASIGNADA	RESPONSABLE AREA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO
683	GSC-2021-74000	2/09/2021	3/09/2021	CORREO ELECTRONICO	2021ER10363	Se remite solicitud de segundo nivel a la Subdirección de Manejo de Desastres, el 07 de septiembre/2021.	DERECHO DE PETICIÓN	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	Ariel Zambrano	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA.	23/09/2021
734	GSC-2021-73944	29/08/2021	1/09/2021	CORREO ELECTRONICO	2021ER10172	Se remite solicitud de segundo nivel a la Subdirección de Manejo de Desastres, el 02 de septiembre/2021.	SOLICITUD	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	Ariel Zambrano	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	17/09/2021

Imagen No. 1

➤ CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

Con respecto a la gestión de requerimientos, el 99.9% se tramitaron como Primer Nivel de Atención desde la Oficina de Atención al Ciudadano; el 0.1% restante fueron clasificadas como Segundo Nivel de Atención todos lo requerimientos fueron contestados dentro del termino legal en cada uno de los niveles. (ver grafica No. 6)

TIPO DE GESTION	CANTIDAD
PRIMER NIVEL	3964
SEGUNDO NIVEL	19
TOTAL	3983



Grafica No. 6

REQUERIMIENTOS RADICADOS EN SIGOB

➤ Requerimientos radicados en SIGOB 2º semestre de 2021

Se realiza la verificación los requerimientos efectuados durante el II semestre de 2021 a través de la base de datos llamada "Reportes externas recibidos en el sistema" suministrada por el responsable del aplicativo SIGOB de la UNGRD, en los que se evidencia un total 8.402 requerimientos gestionados en el semestre; el responsable del aplicativo SIGOB menciona en mesa de trabajo del 19 de febrero de 2022, que de la totalidad solo 17 requerimientos fueron trasladados a la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano para que fueran gestionados por este grupo de trabajo. (ver grafica No. 7)

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Fecha de registro	Código	Emisor	Asunto	Área Responsable	Responsable	Hora de registro	Nro. origen	Institución
22/07/2021	2021ER08218	MAYTELLA RENOLINA, HÉCTOR PABLO	Respuesta Radicado Entrada CDMB No. 7785 de 2021, según remisión solicitud Ticket No. GSC-2021-73824	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	13:06	CDMB-8837	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA REDDETA DE BUCARAMANGA - COB
26/08/2021	2021ER09842	JIMÉNEZ VALENCIA, MONICA ANERICA	RESUESTA A SOLICITUD POR AFECTACION A FAMILIAS EN LA CORRIENTE DE PRODUCTO DE LAS LLUVIAS Y DESLIZAM	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	08:09	20214163020000756	ALCALDIA DE SANTAGO DE CALI
1/09/2021	2021ER10154	CARMONA GONZALO, XIMENA	Responde a la SOLICITUD O ASLITUD: Remisión Solicitud Ticket N° GSC-2021-73782	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	17:07	009907-23044	GOBERNACION DE RISARALDA
2/09/2021	2021ER10191	BERHOLKEZ ARENAS, GENNAN RAFAEL	2021-002347-PUERDO: Involucramiento frente a Ticket N° GSC-2021-73617	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	10:59	5-2021-002347-0360	GOBERNACION DE BOYACA
9/09/2021	2021ER10534	GARCIA GARCIA, PILAR DEL ROCIO	Respuesta radicado/visado 2021ER11047 - 2021ER11878	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	08:38	RO-121971	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGRI -
10/09/2021	2021ER10637	OSORNA ARIAS, CRISTIAN ALEJANDRO	RESPUESTA RADICADO 2018107477	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	10:25	508-4-05-02-0282	ALCALDIA DE RIVERGOLD (ANTIOQUIA)
20/09/2021	2021ER11078	ABELLO RUBIANO, FERNANDO	Respuesta Radicado Derecho de Petición Ticket N° GSC-2021-74161 - Atención al Ciudadano UNGRD	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	07:56	AMC-CP1-0114071-2021	ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS
20/09/2021	2021ER11148	IBRALDO HERRERA, JUAN MARCEL	Documento - 2021030377151	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	16:23	"2021030377151"	Gobernación de Antioquia
23/09/2021	2021ER11301	García García, Pilar del Rocio	RESUESTA A RADICADOS IDIGRI No 2021ER11881 UNGRD No 2021ER09028	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	09:00	RO-122156	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGRI -
1/10/2021	2021ER11766	SOMER, ELIANA KATHERINE	Remisión FOMI 20211029842, por afectación de vía a informal, en la Vereda Nueva Luna, Simonsó	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	10:28	202130432061	ALCALDIA DE MEDULLIN
11/10/2021	2021ER12143	GARCIA GARCIA, PILAR DEL ROCIO	RESUESTA A RADICADO 2021ER12700- SOLICITUD IDENTIFICACION DE CONDICION DE AMENAZA VIO RIESGO	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	08:51	2021ER13344	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGRI -
9/11/2021	2021ER13373	Sánchez Martínez, Javier	Solicitud ayuda humanitaria	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	13:51		No Registra Institución
12/11/2021	2021ER13723	CARRERO, MARIA DEL CARMEN	SOLICITUD	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	11:14		
4/12/2021	2021ER14729	LINERO FORERO, IYES MARÍA	SOLICITUD DE INFORMACION URGENTE ACCIDENTE JOSE GREGORIO HERNANDEZ RIVERO DE 18 AÑOS DE EDAD	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	11:34		ICDP -
20/12/2021	2021ER15303	RAMIREZ LAVERDE, DIANA CAROLINA	Responde a la SOLICITUD O ASLITUD: Remisión solicitud - Ticket No. GSC-2021-73535	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	14:43	0000-34998	COMIJO DEPARTAMENTAL PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES
20/12/2021	2021ER15315	ROJAS ESCOBAR, ELSA MARCELA	RESUESTA DERECHO PETICION -CONFLICTO SOCIAL ANDRÉS- CASO RESTAURANTE SAN PABLO- OFICIO SPMA No. 699-	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	15:50	OFICIO SPMA No. 699-2021	Municipio de Arboleda -
27/12/2021	2021ER15519	ALBERTS, LEIDYS	Derecho de petición	Grupo de Apoyo Administrativo	Gestión de Servicio al Ciudadano	17:00		No Registra Institución

REPORTE EXTERNAS	CANTIDAD
RECIBIDAS EN TOTAL	8385
ATENCION AL CIUDADANO	17
TOTAL	8402



Grafica No 7

De igual forma, el responsable del aplicativo nos suministra la base de datos que contiene el reporte de comunicaciones externas gestionadas por Servicio de Atención al Ciudadano donde se evidencia un total

de 43 requerimientos contestados dentro del término legal.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Asunto	Código	Estado	Fecha de origen	Tipo	Prioridad	Emisor / Destinatario	Institución	Duración de gestión	Inicio de gestión	Finalización de gestión	Inicio de gestión	Finalización de gestión	Finalización de gestión
Remisión Solicitud Ticket N° GSC-2021-76884- ATENCIÓN AL CIUDADANO - UNIBDO	2021EE14603	Gestión finalizada	31/12/2021	Carta	Rutina	Raposoza Palacios, Juan Francisco	MIGRACION COLOMBIA	4 Días	8	28/12/2021	30/12/2021	18/01/2022	18/01/2022
Respuesta Solicitud Ticket N° GSC-2021-76884 - ATENCIÓN AL CIUDADANO - UNIBDO	2021EE14578	Gestión finalizada	30/12/2021	Carta	Rutina	ALBERTS, LEIDYS	No Registra Institución	3 Días	8	28/12/2021	30/12/2021	18/01/2022	18/01/2022
Respuesta Solicitud - Ticket N° GSC-2021-76600	2021EE14250	Gestión finalizada	20/12/2021	Acción de cumplimiento	Rutina	MUÑOZ CARRERÓN, CARLOS ESTIBER	No Registra Institución	11 Días	10	30/12/2021	30/12/2021		
Remisión Solicitud - Ticket N° GSC-2021-76600	2021EE14249	Gestión finalizada	20/12/2021	Acción de cumplimiento	Rutina	melgón, Jonathan	No Registra Institución	11 Días	10	30/12/2021	30/12/2021		
Remisión Solicitud - Ticket N° GSC-2021-76600	2021EE14248	Gestión finalizada	20/12/2021	Acción de cumplimiento	Rutina	CORREA, SUSANA	No Registra Institución	11 Días	10	30/12/2021	30/12/2021		
Remisión Solicitud - Ticket N° GSC-2021-76600	2021EE14247	Gestión finalizada	20/12/2021	Acción de cumplimiento	Rutina	ESCOBAR CASTRO, GUILLERMO	ALCALDIA DE MAYOR DE BOGOTÁ	11 Días	10	30/12/2021	30/12/2021		
Respuesta Solicitud - Ticket N° GSC-2021-76432	2021EE13913	Gestión finalizada	14/12/2021	Acción de cumplimiento	Rutina	ORTIZ PÉREZ, INGRID ELIANA	No Registra Institución	2 Días	10	14/12/2021	15/12/2021	14/12/2021	14/12/2021
Remisión Solicitud - Ticket N° GSC-2021-76432	2021EE13912	Gestión finalizada	14/12/2021	Acción de cumplimiento	Rutina	CORREA, SUSANA	No Registra Institución	3 Días	10	15/12/2021	15/12/2021		
Remisión Solicitud - Ticket N° GSC-2021-76432	2021EE13911	Gestión finalizada	14/12/2021	Acción de cumplimiento	Rutina	MALAGÓN GONZÁLEZ, JONATHAN	No Registra Institución	3 Días	10	15/12/2021	15/12/2021		
Remisión Solicitud - Ticket N° GSC-2021-76432	2021EE13910	Gestión finalizada	14/12/2021	Acción de cumplimiento	Rutina	ESCOBAR CASTRO, GUILLERMO	ALCALDIA DE MAYOR DE BOGOTÁ	3 Días	10	15/12/2021	15/12/2021		
Remisión Solicitud - Ticket N° GSC-2021-76303	2021EE13644	Gestión finalizada	9/12/2021	Carta	Rutina	ESPINOZA PALACIOS, JUAN RICARDO	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	7 Días	8	18/12/2021	18/12/2021		
SOLICITUD DE INFORMACION URGENTE ADOLESCENTE JOSE GREGORIO HERNANDEZ INTERNO DE 16 AÑOS DE EDAD	2021EE13592	Gestión finalizada	7/12/2021	Carta	Rutina	LINERO FORERO, DIES MARÍA	ICBF	9 Días	8	7/12/2021	15/12/2021	28/12/2021	28/12/2021
Remisión Solicitud Ticket No. GSC-2021-75943	2021EE12583	Gestión finalizada	16/11/2021	Carta	Rutina	Carachó Barrera, German Ricardo	TUNJA	2 Días	8	14/11/2021	17/11/2021	9/12/2021	9/12/2021
Remisión Solicitud Ticket No. GSC-2021-75943	2021EE12567	Gestión finalizada	16/11/2021	Carta	Rutina	BERMUDEZ ARENAS, GERMAN RAMAZ	GOBERNACION DE BOYACA	2 Días	8	14/11/2021	17/11/2021	9/12/2021	9/12/2021
Remisión Solicitud - Ticket No. GSC-2021-75943	2021EE12566	Gestión finalizada	16/11/2021	Carta	Rutina	Bernal Rincon, Zandra Maria	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOCOTÁ	2 Días	8	14/11/2021	17/11/2021	9/12/2021	9/12/2021
RESPUESTA SOLICITUD TICKET No. GSC-2021-75343	2021EE12565	Gestión finalizada	16/11/2021	Carta	Rutina	CARRIZO, MARIA DEL CARMEN	MUNICIPIO DE TOLIMA	2 Días	8	14/11/2021	17/11/2021	9/12/2021	9/12/2021
Remisión Solicitud - Ticket No. GSC-2021-75335	2021EE12288	Gestión finalizada	9/11/2021	Carta	Rutina	Lopez Castrillon, Juan Carlos	ALCALDIA MUNICIPAL DE POPAYÁN	4 Días	8	12/11/2021	12/11/2021		
Remisión Solicitud - Ticket No. GSC-2021-75335	2021EE12287	Gestión finalizada	9/11/2021	Carta	Rutina	Ortega Fonseca, Medardo	ALCALDIA DE ARBENAZ GUAYABAL	4 Días	8	12/11/2021	12/11/2021		
Remisión Solicitud - Ticket No. GSC-2021-75335	2021EE12286	Gestión finalizada	9/11/2021	Carta	Rutina	Rios Morales, Jose Manuel	ALCALDIA DE TOLIMA	4 Días	8	12/11/2021	12/11/2021		
Remisión Solicitud - Ticket No. GSC-2021-75335	2021EE12285	Gestión finalizada	9/11/2021	Carta	Rutina	MAYA LOPEZ, CARLOS ALBERTO	ALCALDIA MUNICIPAL DE FRESBIA	4 Días	8	12/11/2021	12/11/2021		
Remisión Solicitud - Ticket No. GSC-2021-75335	2021EE12285	Gestión finalizada	9/11/2021	Carta	Rutina	MUÑOZ VELASQUEZ	OFICINA	4 Días	8	12/11/2021	12/11/2021		

Desde el proceso de Atención al Ciudadano se evidencia 2 informes correspondientes al periodo del II semestre de 2021, publicados en la página web de la entidad en el link [Informes Atención al Ciudadano \(gestiondelriesgo.gov.co\)](http://gestiondelriesgo.gov.co)

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 la actualización de los protocolos y procedimientos publicados en NEOGESTIÓN con ocasión del traslado del subproceso del Grupo administrativo a depender irectamente de la Secretaria General.
- ✓ 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.

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)

Control definidos por el proceso/dependencia/área	Medición de la efectividad del control
FR-1300-SIPG-54 CARACTERIZACIÓN	Se evidencia actualización de la caracterización: El proceso actualizó su caracterización teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaria General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención. Efectivo
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL	Se evidencia actualización del procedimiento: El


 <p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 05
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 22/12/2021

Código:PR-1600-SC-01	proceso actualizó el procedimiento teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaria General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención. Efectivo
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL Código: PR-1600-SC-02"	Se evidencia actualización del procedimiento: El proceso actualizó el procedimiento teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaria General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención. Efectivo
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Código:PR-1600-SC-03	Se evidencia actualización del procedimiento: El proceso actualizó el procedimiento teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaria General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención. Efectivo


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 auditoria. Su redacción siempre debe ajustarse a la estructura Condición – criterio – causa – efecto/riesgo)


Criterio evaluado	Condición actual	Causa	Riesgo
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL Código: PR-1600-SC-01	Como ya se ha reiterado en este informe, la oficina de control Interno evidencia que el proceso realizó la actualización del procedimiento, sin que ello afecte el cumplimiento de la LEY 1755 DE 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", igualmente a lo ordenado por 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	NA	El proceso de Servicio de atención al ciudadano identifica el riesgo ID:99 "Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, DEBIDO A: 1. Retraso en la entrega de respuestas a las consultas de Segundo Nivel remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano a los diferentes procesos. 2. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión. 3. Falta de información actualizada para

 <p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 05
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 22/12/2021

	<p>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" Ar. 5, el cual amplía los términos contenidos en la Ley 1755 de 2015.</p>		<p>atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Atención al Ciudadano no es informada al respecto.</p> <p>4. Incumplimiento del Procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remiten la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que PUEDE OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la Imagen y credibilidad de la entidad.</p> <p>5. Falta de personal asignado como apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que puede ocasionar disminución en la capacidad de respuesta de la entidad frente a los picos de atención que se presenten.</p> <p>6. Incumplimiento en los Procedimientos para gestión de respuestas por parte de los miembros del equipo de trabajo de la oficina de</p>
--	---	--	--

 <p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 05
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 22/12/2021


			<p>atención al ciudadano.</p> <p>Este riesgo se compartirá con todos los procesos de la UNGRD para que en caso de materializarse se haga responsable el proceso que no cumplió con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.”</p>
Recomendación:			
Critero evaluado	Condición actual	Causa	Riesgo
<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL Código: PR-1600-SC-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>NA</p>	<p>El proceso de Servicio de atención al ciudadano identifica el riesgo ID: 100 “Pérdida de información y/o inconsistencias en la trazabilidad de la gestión y respuesta emitida en la plataforma PQRSD. DEBIDO A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las dependencias cuando responden consultas de Segundo Nivel no remiten la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano sino directamente al ciudadano generando inconsistencias en el cierre de los requerimientos y afectando la trazabilidad. 2. Errores u omisiones en el diligenciamiento de la información en el Sistema PQRSD por parte del equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano. 3. Fallas en la herramienta PQRSD al momento del cargue y/o

 <p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 05
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 22/12/2021


			<p>reporte de la información.</p> <p>Lo anterior PUEDE OCASIONAR pérdida de trazabilidad dificultando las consultas para entes de control, otras áreas de la entidad y usuarios lo que podría generar acciones legales contra la entidad y/o sanciones.”</p>
--	--	--	--

Recomendación:

Critero evaluado	Condición actual	Causa	Riesgo
<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Código: PR-1600-SC-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 al requerimiento gestionados por la oficina de Atención al Ciudadano. 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</p>	<p>NA</p>	<p>El proceso de Servicio de atención al ciudadano identifica el riesgo ID:99 “Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, DEBIDO A:</p> <ol style="list-style-type: none"> Retraso en la entrega de respuestas a las consultas de Segundo Nivel remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano a los diferentes procesos. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión. Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la

 <p>UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 05
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 22/12/2021

	<p>Emergencia Económica, Social y Ecológica”.</p>		<p>Oficina de Atención al Ciudadano no es informada al respecto.</p> <p>4. Incumplimiento del Procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remiten la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que PUEDE OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la Imagen y credibilidad de la entidad.</p> <p>5. Falta de personal asignado como apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que puede ocasionar disminución en la capacidad de respuesta de la entidad frente a los picos de atención que se presenten.</p> <p>6. Incumplimiento en los Procedimientos para gestión de respuestas por parte de los miembros del equipo de trabajo de la oficina de atención al ciudadano.</p> <p>Este riesgo se compartirá con todos los procesos de la UNGRD para que en caso de materializarse se haga</p>
--	---	--	--

 UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 05
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 22/12/2021

			responsable el proceso que no cumplió con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.”
--	--	--	---

Recomendación:

Criterio evaluado	Condición actual	Causa	Riesgo

Recomendación:

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).

- Se reitera la necesidad de tomar acciones correctivas para evitar la extemporaneidad en la contestación de los derechos de petición, quejas y quejas electrónicas (segundo nivel), socializando con todos los profesionales y demás servidores los términos que se encuentran regulados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

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 que el Proceso de Atención al ciudadano generó la actualización de los Riesgos ID 99, 100 y 101, 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 que se incluye Servicio de Atención al Ciudadano como proceso estratégico de la UNGRD dentro el mapa de procesos, teniendo en cuenta la magnitud e importancia dentro del Sistema de Gestión de la entidad.


Así mismo, cabe resaltar el compromiso por parte del proceso en mejorar las acciones necesarias para evitar la materialización de riesgos asociados al proceso de Atención al ciudadano a través de la oportuna respuesta a los requerimientos generados por la ciudadanía, consecuencia de esto se refleja en las respuestas de 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.



 UNGRD Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 05
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 22/12/2021

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 Moreno

Jefe de la Oficina de Control Interno

Miembros del Equipo Auditor

Nombre:	Ibeth del Carmen Palacios Agudelo	Nombre:			
Cargo:	Contratista- Profesional Especializada	Cargo:			
Nombre:		Nombre:			
Cargo:		Cargo:			
Elaboró	Ibeth del Carmen Palacios Agudelo	Revisó	German Moreno	Aprobó	German Moreno