



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

## Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS Segundo Semestre del año 2022

28/02/2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FR-1400-OCI-31 VERSIÓN 06



GOBIERNO DE COLOMBIA

## Tabla de contenido

<b>1.</b>	<b><u>INTRODUCCION .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>2.</b>	<b><u>OBJETIVOS.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
2.1	OBJETIVO 1	3
2.2	OBJETIVO 2	3
<b>3.</b>	<b><u>ALCANCE.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>4.</b>	<b><u>METODOLOGIA .....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>5.</b>	<b><u>MARCO LEGAL.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>6.</b>	<b><u>VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b>7.</b>	<b><u>DESARROLLO DEL INFORME.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b>8.</b>	<b><u>CONTROLES ESTABLECIDOS.....</u></b>	<b><u>21</u></b>
<b>9.</b>	<b><u>RIESGOS IDENTIFICADOS .....</u></b>	<b><u>22</u></b>
<b>10.</b>	<b><u>CONCLUSIONES.....</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b>11.</b>	<b><u>RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b>12.</b>	<b><u>PAPELES DE TRABAJO .....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b>13.</b>	<b><u>PLAN DE MEJORAMIENTO .....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b>14.</b>	<b><u>SALVAGUARDAS .....</u></b>	<b><u>27</u></b>



## 1. INTRODUCCION

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: 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.

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 Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano

## 2. OBJETIVOS

- ✓ **Objetivo General:** Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano.
- ✓ **Objetivo 1:** 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 2022.



### 3. 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 2022 por el Proceso de Atención al Ciudadano

### 4. METODOLOGIA

Con el fin de evaluar la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRSD) se desarrollaron las siguientes actividades:

Se analizó y verificó las bases de datos entregada por Servicio al Ciudadano y el reporte de requerimientos entregado por el responsable del aplicativo SIGOB, en relación con la oportunidad en la atención los PQRS, entre del 1 de Julio al 31 de diciembre 2022, se cotejaron datos y estadísticas de los informes de gestión trimestrales elaborados por el proceso y publicados en la web, validando la aplicación de procedimientos, instructivos y formatos de Atención, se realizó validación y cruces con la información del aplicativo SIGOB.

### 5. MARCO LEGAL

- ✓ Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ 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 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”*
- ✓ 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

## 6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las oficinas de Control Interno, se llevan a cabo las actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS Segundo Semestre del año 2022, cuyo objetivo principal es la verificación del cumplimiento de requisitos legales, procedimientos y directrices establecidas al interior de la UNGRD.

Esta evaluación se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano, dispuestos por la UNGRD (escrito, presencial, telefónico y virtual), en el periodo 1 de Julio al 31 de diciembre 2022.

## 7. DESARROLLO DEL INFORME

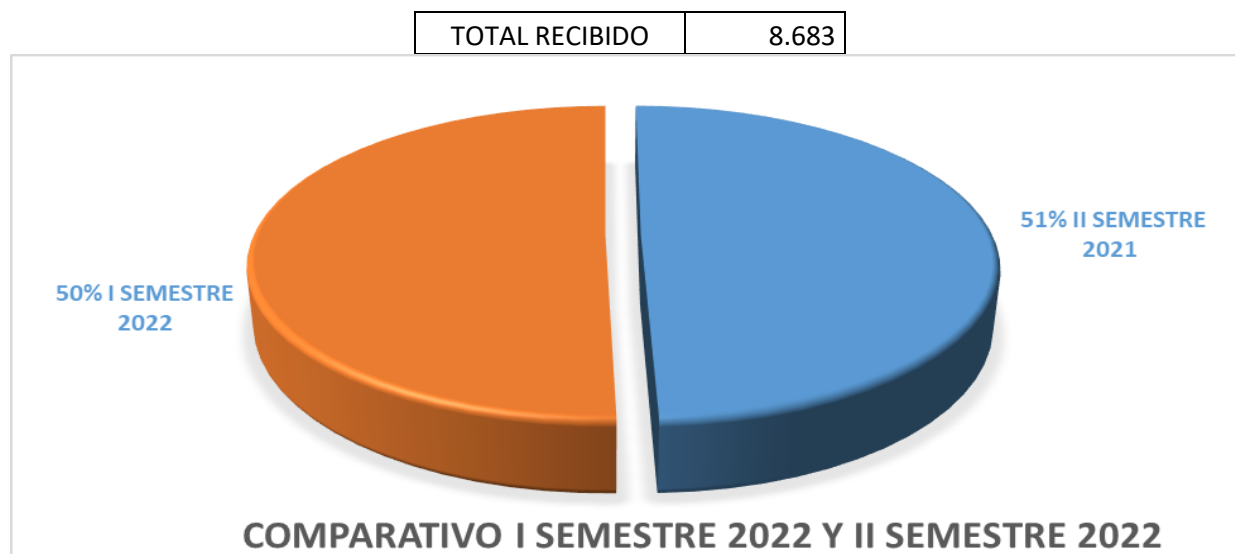
Para realizar este informe la OCI procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS – II SEMESTRE DE 2022 al proceso de Servicio al Ciudadano el día 18/01/2023; el proceso procede a dar respuesta el 31/01/2023, allegando la base de datos que contiene la información de las PQRSD II semestre de 2022.

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:

Al comparar los datos de PQRSD del segundo semestre con el primer semestre de 2022, se evidenció un aumento de 73 en el número de peticiones, al pasar de 4.305 a 4.378 peticiones tal y como se observa en la siguiente gráfica. (ver grafica 1)

PERIODO	CANTIDAD
I SEMESTRE 2022	4305
II SEMESTRE 2022	4378





Grafica No. 1

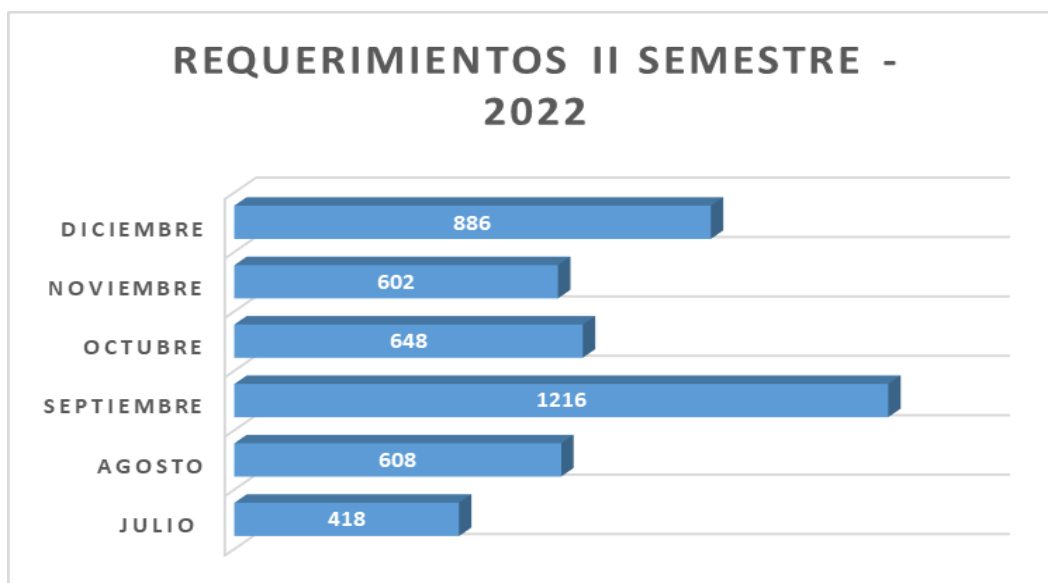
➤ **PQRSD recibidas en la vigencia del II Semestre 2022**

Con relación a la información de PQRSD de la vigencia del II Semestre de 2022, se tomó como fuente la matriz de PQRSD enviada por el Proceso de Atención al Ciudadano que contiene los requerimientos recibidos en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 2022, un total de 4.378 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencia que de las 4.378 solicitudes individuales los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de octubre y noviembre gestionado desde la UNGRD (Ver Grafica 2)

MES	CANTIDAD
JULIO	418
AGOSTO	608
SEPTIEMBRE	1.216
OCTUBRE	648
NOVIEMBRE	602
DICIEMBRE	886
TOTAL	4.378





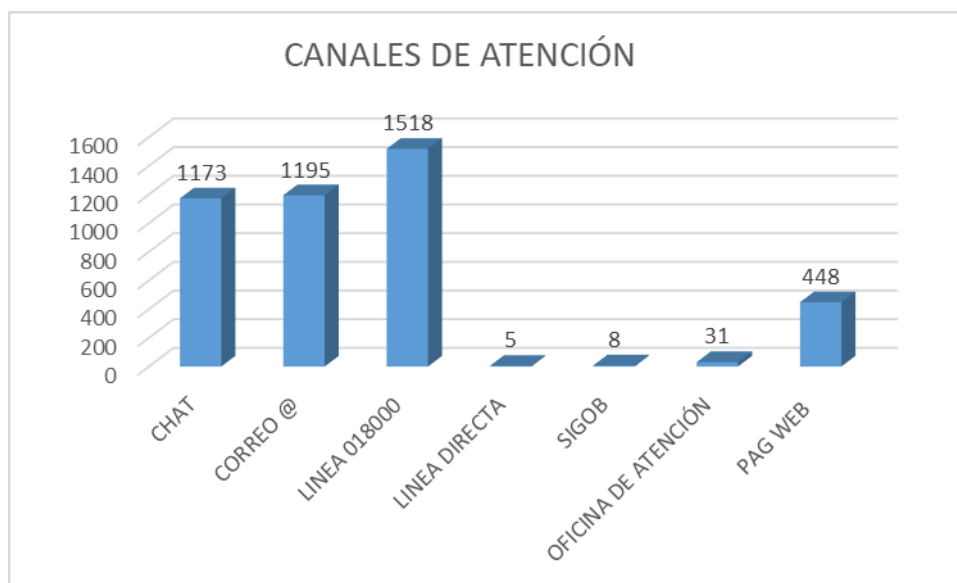
**Grafica No. 2**

➤ **PQRSD recibidas por Canal de Atención:**

De los 4.378 requerimientos, se logra observar que, el canal preferido por los usuarios es la línea 01800 donde se registra un total para el II semestre de 2022 de 1.518 requerimientos atendidos por este canal y fue el mes de septiembre en el que se presentó el mayor número de registros (503); se evidencia igualmente que el canal menos utilizado en el semestre fue la línea directa con tan solo cinco (5) registros. Ver tabla No. 1.

CANAL	CANTIDAD
LINEA 018000	1.518
CHAT	1.173
CORREO @	1.196
PAG WEB	448
LINEA DIRECTA	5
OFICINA DE ATENCION	30
SIGOB	8
TOTAL	4.378

De lo anterior, podemos observar en la gráfica No.3, la dinámica en forma general de los canales de atención:



Grafica No. 3

MES	CHAT	CORREO @	LÍNEA DE 018000	LÍNEA DIRECTA	SIGOB	OFICINA DE ATENCION	PAG. WEB	TOTAL
JULIO	173	110	102	1	1	1	30	418
AGOSTO	267	128	173	0	0	5	35	608
SEPTIEMBRE	286	254	503	3	3	4	163	1216
OCTUBRE	153	292	153	0	0	3	47	648
NOVIEMBRE	145	186	166	1	3	16	85	602
DICIEMBRE	149	225	421	0	1	2	88	886
<b>TOTAL</b>	<b>1173</b>	<b>1195</b>	<b>1518</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>448</b>	<b>4378</b>

### ➤ MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD

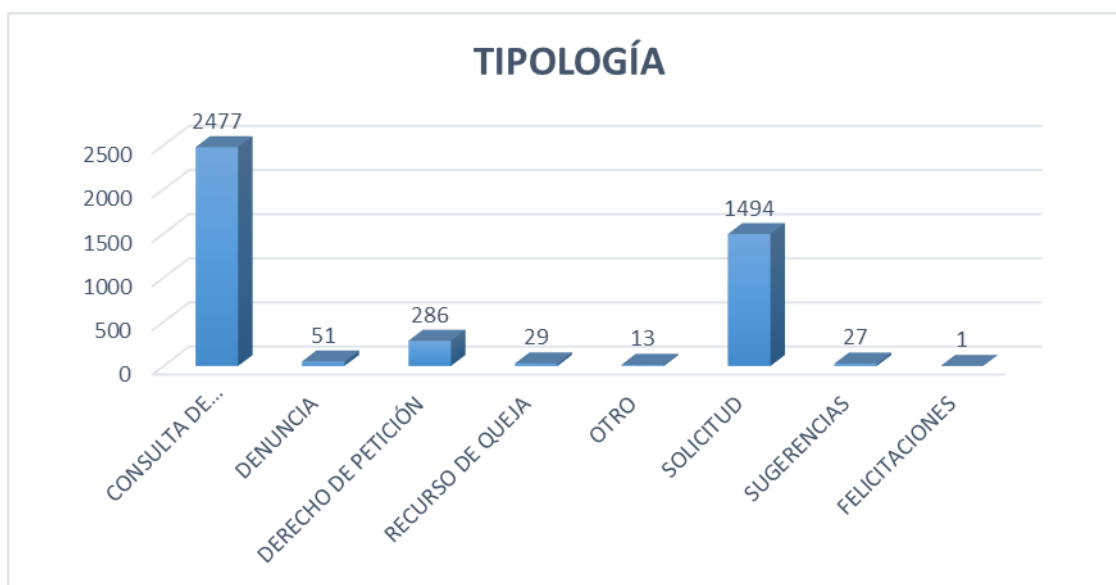
MES	CONSULTA	DENUNCIA	D. PETICIÓN	OTRO	RECURSO QUEJA	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	245	1	34	2	2	133	1	0	418
AGOSTO	412	4	18	0	2	170	2	0	608
SEPTIEMBRE	854	16	55	2	7	278	4	1	1217
OCTUBRE	321	8	58	6	5	240	9	0	647
NOVIEMBRE	225	13	73	1	6	277	7	0	602
DICIEMBRE	420	9	48	2	7	396	4	0	886
<b>TOTAL</b>	<b>2477</b>	<b>51</b>	<b>286</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>1494</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>4378</b>





De los 4.378 requerimientos del II Semestre 2022, se puede observar que la tipología más utilizada fue la “Consulta de Información” con un total de 2.477 y las menos utilizadas fueron las “felicitaciones” la cual solo reporta 1 requerimientos. (ver grafica No. 4).

TIPOLOGIA	CANTIDAD
CONSULTA DE INFORMACION	2.477
DENUNCIA	51
DERECHO DE PETICIÓN	286
RECURSO DE QUEJA	29
OTRO	13
SOLICITUD	1.494
SUGERENCIAS	27
FELICITACIONES	1
TOTAL	4.378



**Grafica No. 4**

De acuerdo con el informe semestral publicado por el proceso de Servicio de Atención al ciudadano, los principales temas de interés para nuestros usuarios, durante el período en mención fueron *“las consultas de los ciudadanos referente a temas derivados de la emergencia ocasionada por inundaciones en la región de La Mojana: bonos de ayuda para damnificados por pérdida de cultivos y animales, Programa de Ollas Comunitarias, ayuda económica de \$500.000 para jefes de hogar; así como información estadística sobre consolidados de emergencias, contratación de obras de mitigación en territorios, solicitudes de ayuda humanitaria por*



*afectaciones en todo el territorio nacional debido a la temporada de lluvias, asignación de maquinaria amarilla, correcciones e inclusión en Registro Único de Damnificados – RUD y subsidios de arrendamiento para damnificados”.*

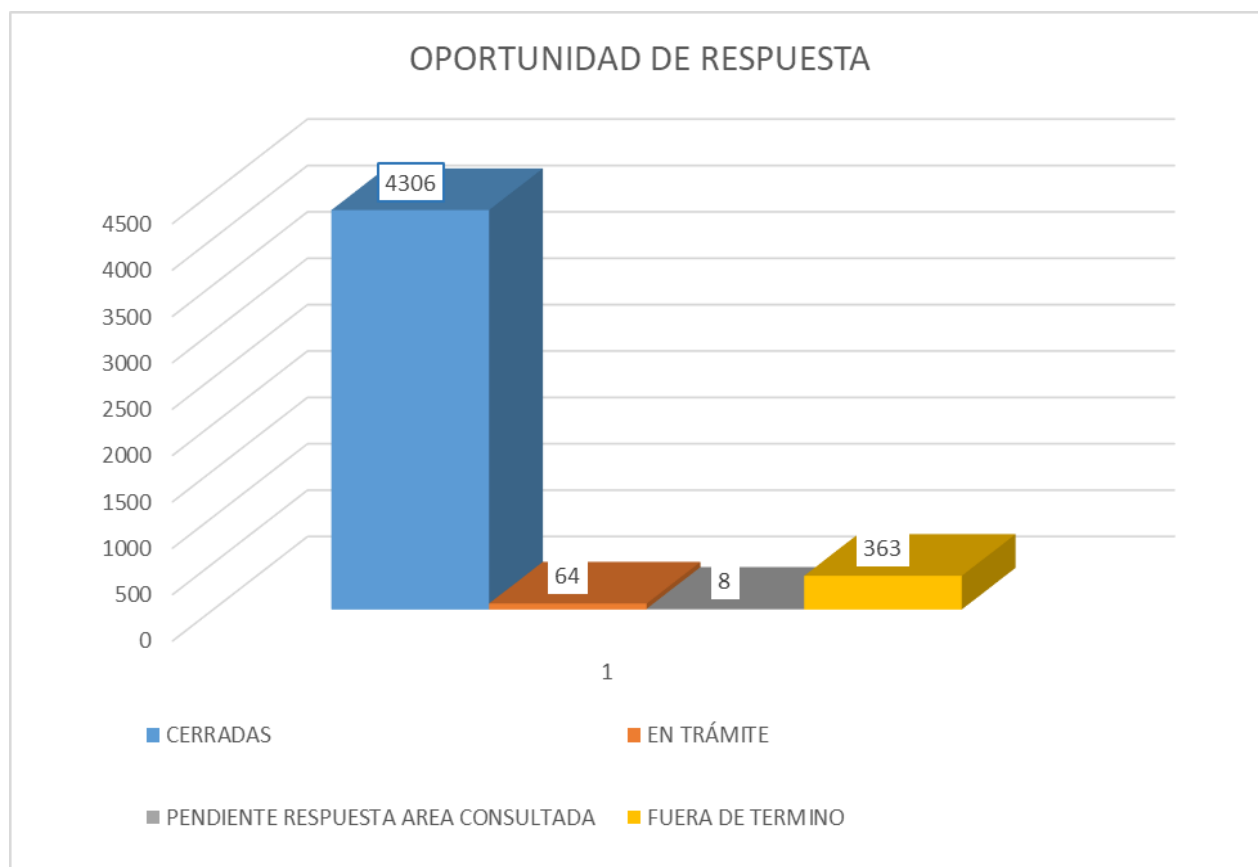
➤ **OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD**

Para medir la oportunidad de las respuestas brindadas por la entidad se tomó la matriz de control preliminar enviada por el subproceso de Servicio al Ciudadano correspondiente al II Semestre de 2022, que permite evidenciar el estado, fecha vencimiento y cierre de los requerimientos.

Del análisis de lo anterior se observa que de un total de 4.378 PQRSD recibidos, 4.306 peticiones reportadas por el proceso como “CERRADAS”, de los cuales ocho (8) requerimientos se evidencian como “Pendientes respuesta área consultada”, que corresponden al “segundo nivel”, sobre las cuales se hace seguimiento semanal de la respuesta y a la fecha el área de Servicio al Ciudadano no ha recibido respuesta por parte de segundo nivel; sesenta y cuatro (64) requerimientos en trámite y fuera del término legal 363 requerimientos .(ver Gráfica No.5).

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
CERRADAS	4306
EN TRÁMITE	64
PENDIENTE RESPUESTA AREA CONSULTADA	8
<b>CUMPLIMIENTO DE TERMINO LEGAL</b>	
FUERA DE TÉRMINO	363





Grafica No. 5

Respecto al cumplimiento de términos legales, la Oficina de Control Interno aclara que de los ocho (8) requerimientos mencionados que corresponden al Segundo Nivel no se cuentan con fecha de cierre. Seis (6) fueron trasladadas a la Subdirección de Manejo de Desastres en los meses de julio (2), septiembre (2) y Noviembre (2), ver imágenes correspondientes:

### Julio 2022

NUMERO RADICADO / TICKET	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	CANAL SOLICITUD	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	SEGUNDO NIVEL	AREA ASIGNADA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	TIEMPO TRAMITE
GSC-2022-81496	12/07/2022	13/07/2022	CORREO ELECTRONICO	Se remite solicitud de segundo nivel a la Subdirección de Manejo de Desastres, el 19 de julio /2022. Radicado No. 2022ER08386	DERECHO DE PETICIÓN	SI	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	3/08/2022		-31.958
GSC-2022-81557	15/07/2022	19/07/2022	CORREO ELECTRONICO	Se envia a la Subdirección de Reducción del Riesgo el dia 27 de julio de 2022 a las 1130 am	SOLICITUD	SI	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	8/08/2022		-31.961



## Septiembre 2022

NUMERO RADICADO / TICKET	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	CANAL SOLICITUD	NUMERO RADICADO	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	SEGUNDO NIVEL	AREA ASIGNADA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	TIEMPO TRAMITE
GSC-2022-83591	29/09/2022	29/09/2022	CORREO ELECTRONICO	N/A	Se envia a segundo nivel a la Subdirección de Manejo de Desastres el día 07 de octubre de 2022 a las 11 am	CONSULTA DE INFORMACIÓN	SI	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	21/10/2022		-32.013
GSC-2022-83488	22/09/2022	27/09/2022	CORREO ELECTRONICO	2022ER11902	Se envia a segundo nivel a la Subdirección de Manejo de Desastres el día 29 de septiembre de 2022 a las 4 pm	SOLICITUD	SI	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	13/10/2022		-32.008

## Noviembre 2022

NUMERO RADICADO / TICKET	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	CANAL SOLICITUD	NUMERO RADICADO	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	SEGUNDO NIVEL	AREA ASIGNADA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	TIEMPO TRAMITE
GSC-2022-84485	29/10/2022	9/11/2022	CORREO ELECTRONICO	2022ER14957	Se envia a area de la Subdirección de Reducción del Riesgo el día 11 de nov 2022	DERECHO DE PETICIÓN	SI	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	22/11/2022		-32.033
GSC-2022-84390	1/11/2022	3/11/2022	CORREO ELECTRONICO	N/A	Se envia a la Subdirección de Manejo de Desastres el día 5 de Noviembre del 2022 a las 10:43 am	SOLICITUD	SI	SUBDIRECCIÓN DE MANEJO DE DESASTRES	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	16/12/2022		-32.035

Así mismo, en el mes de septiembre, se dio traslado a un (1) a la Subdirección de Reducción del Riesgo y otro requerimiento a la Oficina Asesora de Planeación.

## Subdirección de Reducción del Riesgo

NUMERO RADICADO / TICKET	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	CANAL SOLICITUD	NUMERO RADICADO	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	SEGUNDO NIVEL	AREA ASIGNADA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	TIEMPO TRAMITE
GSC-2022-82910	6/09/2022	14/09/2022	CORREO ELECTRONICO	2022ER11645	Se realiza el seguimiento al caso que fue asignado a la Subdirección de Reducción del Riesgo el día 20 de septiembre de 2022 el cual no se ha tenido respuesta por el área encargada.	SOLICITUD	SI	SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DEL RIESGO	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	27/09/2022		-31.996

## Oficina Asesora de Planeación e información

NUMERO RADICADO / TICKET	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	CANAL SOLICITUD	NUMERO RADICADO	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	SEGUNDO NIVEL	AREA ASIGNADA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	TIEMPO TRAMITE
GSC-2022-83355	16/09/2022	23/09/2022	CORREO ELECTRONICO	2022ER12005	Se envia a la Oficina Asesora de Planeación e Información el día 29 de septiembre de 2022 a las 4 pm	SOLICITUD	SI	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	7/10/2022		-32.004

Por otra parte, en el mes de diciembre se evidencia un (1) registro en trámite, el cual no cuenta con fecha de cierre e igualmente fue trasladado a segundo nivel al área de Cooperación Internacional.

## Diciembre 2022

RESPONSABLE ATENCION	NOMBRES	OBSERVACION	TIPO SOLICITUD	SEGUNDO NIVEL	AREA ASIGNADA	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA CIERRE	TIEMPO TRAMITE
DAVID VARGAS	EDUARDO ANTONIO PRIETO SUÁREZ	Se envia la petición a segundo nivel al area del Grupo de Cooperación Internacional el viernes 13 de enero de 2023 a las 10	CONSULTA DE INFORMACIÓN	SI	GRUPO DE COOPERACION	EN TRÁMITE	13/01/2023		22

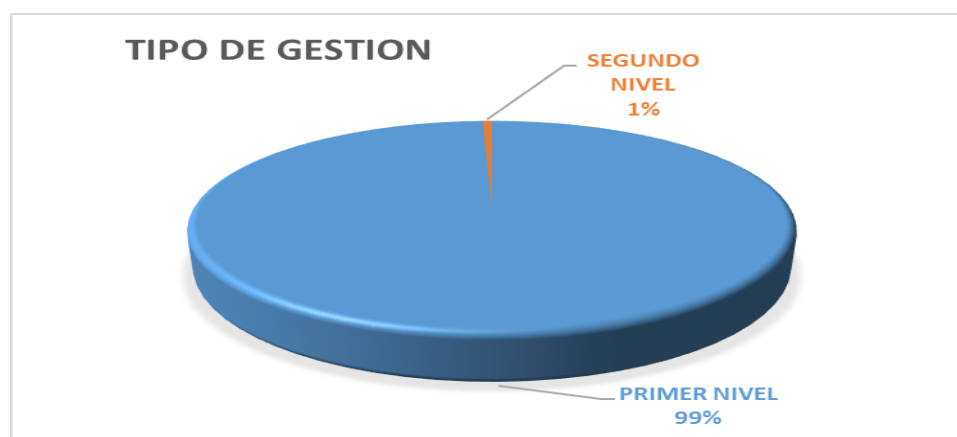


Al revisar el tiempo de respuesta de los requerimientos mencionados se evidenció, que superan el término legal de respuesta contenido en el Decreto 1755 de 2015 “**Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**”, situación está que se repite desde el informe del I semestre de 2022, y la cual se generó la alerta por parte de la Oficina de Control Interno en dicho informe.

### ➤ CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTIÓN

Respecto a la clasificación por tipo de gestión; la Oficina de Control Interno evidencia que el 99% se tramitaron como Primer Nivel de Atención desde la Oficina de Servicio al Ciudadano; y tan solo el 1% restante fueron clasificadas como Segundo Nivel de Atención, se continúa presentando falencias en el cumplimiento de términos legales de respuesta en segundo nivel, como se observó en el acápite de oportunidad de respuesta (ver Grafica No. 6)

TIPO DE GESTION	CANTIDAD
PRIMER NIVEL	4.352
SEGUNDO NIVEL	26
TOTAL	4.378



Grafica No 6

Del análisis presentado, se deduce que los requerimientos trasladados a segundo nivel son mínimos, pero la falta de control en el cumplimiento de los términos legales de respuesta, afectan de manera grave al Subproceso de Servicio al Ciudadano en materia de Riesgos, pues da como resultado su materialización.



➤ **Reporte de requerimientos externos recibidos en SIGOB**

La Oficina de Control Interno, recibe la base de datos enviada por el responsable del aplicativo SIGOB, este contiene las comunicaciones externas del II semestre de 2022, la cual es verificada por esta oficina y en la cual se evidencia:



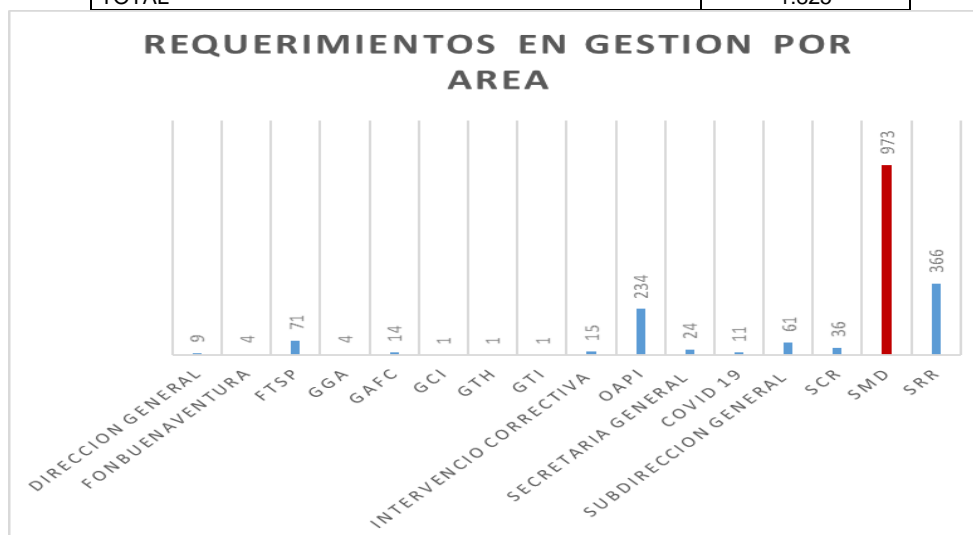
Se observa se recibieron 5.150 requerimientos por el aplicativo SIGOB durante el II semestre de 2022, de los cuales 3.325 requerimientos se encuentran en estado finalizado lo que equivale al 65%, mientras se evidencian igualmente 1.825 requerimientos en gestión, con términos de respuesta legal vencidos, que equivalen a un 35% de la totalidad de comunicaciones recibidas.

Se debe dejar claro estos requerimientos corresponden a segundo nivel, y se observa que por área tenemos:

AREA	CANTIDAD
DIRECCION GENERAL	9
FONBUENAVENTURA	4
FTSP	71
GGA	4
GAFC	14
GCI	1
GTH	1
GTI	1
INTERVENCIÓN CORRECTIVA	15



OAPI	234
SECRETARIA GENERAL	24
COVID 19	11
SUBDIRECCION GENERAL	61
SCR	36
SMD	973
SRR	366
TOTAL	1.825



Se puede observar, en rojo que el área con mayor número de requerimientos pendientes corresponde al área de Subdirección de Manejo del Riesgo con 973, los cuales a la fecha no cuentan con respuesta y algunos tienen más de 208 días pendientes por tramite.

**Hallazgo 1:** Al verificar el seguimiento de PQRSD del II Semestre de 2022, se evidenció nuevamente el incumplimiento en la oportunidad de respuesta de Segundo nivel, generando la materialización del riesgo 99: “Riesgo ID 99 Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad; con lo anterior, se persiste en el Incumplimiento al Decreto 1755 de 2015 Art 14. **“En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales**



**se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”**

Al respecto considera la Oficina de Control Interno, que se deben generar controles que prevenga la materialización del riesgo, y por ello se recomienda involucrar a los demás procesos haciéndoles responsables directos de la atención de los requerimientos de segundo nivel.

Asimismo, dejamos en consideración del Representante Legal y los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno las acciones administrativas y/o disciplinarias que considere pertinentes por el incumplimiento en los términos legales establecidos para atender las PQRS presentadas por la ciudadanía. Ley 1437 de 2011 Artículo 5, Decreto 1081 de 2015 y la ley 1755 de 2015 Art 14.

Con relación a la totalidad de requerimientos recibidos por la UNGRD, durante el II semestre de 2022, por el aplicativo SIGOB o directamente por el aplicativo de Servicio al ciudadano tenemos que:

Aplicativo	CANTIDAD
Servicio de Atención al ciudadano	4.378
SIGOB	1.825
TOTAL	6.203







➤ **Cumplimiento normativo de Manejo de la Información**

Para analizar el cumplimiento del **Decreto 1082 de 2015**, “**artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información**”. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.

**PARÁGRAFO 1.** Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

**PARÁGRAFO 2.** El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.



La Oficina de Control Interno realizó un muestreo el cual dio como resultado:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
<b>AUDITORÍA:</b>	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
Entidad	UNGRD
Proceso	Servicio al Ciudadano
Cálculo de la muestra para:	4378
Período Evaluado:	II semestre 2022
Preparado por:	Ibeth Palacios Agudelo
Fecha:	28/02/2023
Revisado por:	German Moreno
Fecha:	8/02/2023
<b>INGRESO DE PARÁMETROS</b>	
Tamaño de la Población (N)	4.378
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Fórmula	73
Muestra Óptima	72
<p><b>Formula para poblaciones infinitas</b></p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p><b>Formula para poblaciones finitas</b></p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

El cual nos arroja una muestra de 72 requerimientos para analizar el cumplimiento de la norma, y se encontró lo siguiente:

NORMATIVIDAD	OBSERVACION DE LA OCI
<b>Decreto 1082 de 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información</b>	
1. El número de solicitudes recibidas	4.378
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Se tomó una muestra de 72 requerimientos contenidos en la Base de datos suministrada por Atención de Servicio al Ciudadano, y se evidencia que 22 de los requerimientos debían ser trasladados a las entidades competentes y Servicio al Ciudadano solo informa que no es competente en el caso y por tal razón informa al peticionario que debe dirigirse a la entidad competente, <b>Hallazgo 2:</b> El proceso de Atención al ciudadano no dio cumplimiento al Artículo 21 del Código de la Ley 1437 de 2011.



<p>3. El tiempo de respuesta a cada solicitud</p>	<p>Se evidencia que los requerimientos trasladados a 2º Nivel contenidos en la base de datos suministrada por el responsable de SIGOB, en la que se identificaron 1.825 requerimientos clasificados en la columna (J) Estado “<b>en gestión</b>”, se observa que superan los términos legales contenidos en el Decreto 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”, <b>Hallazgo 3:</b> El proceso de atención al Ciudadano no da cumplimiento al Decreto 1082 de 2015 <b>artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información</b>, numeral 3.</p>
<p>4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</p>	<p>La Oficina de Control Interno, evidencia que se suministró la información a los requerimientos realizados a la UNGRD, sin embargo, es importante mencionar que algunas peticiones no eran de competencia de la UNGRD, por lo cual se indicó al petitionario la entidad competente para dar respuesta a su requerimiento, con respecto a lo anterior se sugiere que se <i>complemente la respuesta conforme lo indica</i> la norma en el al Artículo 21 del Código de la Ley 1437 de 2011, así: ... “<b><u>Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al petitionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente</u></b>”.</p>

➤ **Informe de Satisfacción al Usuario:**

La oficina de control interno, realizó la verificación del contenido del informe de satisfacción del usuario, y encontró que el proceso lo publica en la página Web de la UNGRD, y que dicho informe se realiza de manera semestral, en este se plasma el resultado de las encuestas:

- ✓ **Tamaño de la Muestra:** Tres Mil Seiscientos Veintiún (3.621) usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano y la Línea Gratuita de Atención 018000113200 encuestados.
- ✓ **La Metodología de Evaluación:** Se establecieron lineamientos de servicio para ser calificados en escala de 1 a 5, donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto de aceptación. Las escalas aplican de la siguiente manera:
  - a. Si la calificación es entre 4.5 – 5.0: Muy bueno – Excelente.



- b. Si la calificación es entre 4.0 – 4.5: Bueno – Muy bueno.
  - c. Si la calificación es entre 3.5 – 4.0: Regular – Bueno.
  - d. Si la calificación es entre 3.0 – 3.4: Regular (se deben generar acciones de mejora)
  - e. Si la calificación es entre 0.0 - 3.0: Malo (se deben generar acciones de mejora)
- ✓ **Aspectos a Evaluar:** el Protocolo de Atención al Ciudadano se establecen lineamientos clave para la adecuada prestación del servicio a nuestros usuarios,
- a. **Disposición y amabilidad:** Para la entidad es indispensable conocer la percepción frente a la disposición y amabilidad por parte de los funcionarios encargados de prestarles el servicio
  - b. **Tiempo de espera:** Hace referencia a la impresión del usuario frente al tiempo que tuvo que esperar para ser atendido. (Solo para encuestas presenciales).
  - c. **Tiempo de respuesta:** Hace referencia a la calificación del ciudadano frente al tiempo que tarda la entidad en dar respuesta a su requerimiento.
  - d. **Conocimiento del tema:** Para la adecuada prestación del servicio es indispensable que los funcionarios tengan conocimiento de los temas institucionales a fin de orientar satisfactoriamente a los usuarios.
  - e. **Claridad de la información:** Hace referencia a la percepción del usuario frente a la orientación que recibe por parte los funcionarios de la entidad; si comprende o no lo que se le está informando.

## Resultados

ASPECTO A EVALUAR	CALIFICACIÓN
Disposición y amabilidad	4.8
Claridad en la Información	5.0
Conocimiento del tema	4.6
Tiempo de respuesta	4.7
Gestión general de la solicitud	4.7
<b>VALORACIÓN GENERAL SATISFACCIÓN</b>	<b>4.8</b>

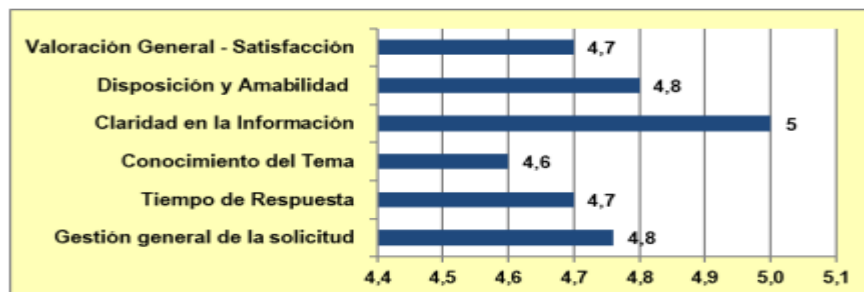


Imagen tomada del Informe de Satisfacción al Usuario



## Observaciones de Control Interno

1. La Oficina de Control Interno verificó los resultados contenidos en el informe de Satisfacción, mediante solicitud de información enviada al proceso vía correo electrónico (10/02/2023); la responsable del proceso de Servicio al Ciudadano, respondió enviando la información requerida, tal como: *las encuestas de satisfacción de usuarios correspondientes al II semestre 2022 realizadas en la Oficina de Atención y los resultados de los informes de gestión de la Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano en los que se relaciona el desarrollo de la encuesta de satisfacción telefónica.*
2. Con respecto, a los aspectos a evaluar, más exactamente el literal **c. Tiempo de respuesta**, donde el proceso de Servicio al Ciudadano en su informe refleja un **resultado de 4,7**; la Oficina de Control, para confirmar el resultado obtenido en dicho literal, indagó sobre el particular con la responsable de Servicio al Ciudadano, quien *nos informa que “el resultado obtenido fue producto de las encuestas realizadas a los ciudadanos que hacen sus requerimientos de manera presencial y a través de la Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano”*; de esto se concluye que solo se tomó en cuenta las respuestas de estos canales en primer nivel.
3. Lo anterior, nos lleva a recomendar que la encuesta a satisfacción debería agrupar los resultados de satisfacción de los usuarios a las respuestas dadas en los diferentes canales de atención de la oficina de Servicio al ciudadano.

## 8. CONTROLES ESTABLECIDOS

El Subproceso de Servicio al ciudadano tiene implementado los siguientes controles:

- **CARACTERIZACIÓN (FR-1300-SIPG-54):** Se evidencia actualización de la caracterización: El proceso actualizó su caracterización teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaría General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención.
- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL (PR-1600-SC-01):** Se evidencia actualización del procedimiento: el proceso actualizó el procedimiento teniendo en cuenta su reclasificación dentro de un proceso adscrito a Secretaría General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención.
- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL (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 Secretaría General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención.

- **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA (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 Secretaría General; se actualiza normativa y redacción general del documento. Lo que genera mejoras en la atención.

Además, el proceso generó 9 protocolos en primer nivel:

- Protocolo para atención de primer nivel en Conocimiento del Riesgo
- Protocolo para atención de primer nivel en Cooperación Internacional
- Protocolo para atención de primer nivel en el GTH
- Protocolo para atención de primer nivel en Manejo de Desastres
- Protocolo para atención de primer nivel en Reducción del Riesgo
- Protocolo para atención de primer nivel FTSP
- Protocolo para atención de primer nivel Gestión Jurídica
- Protocolo para atención de primer nivel Museo del Saber en Gestión del Riesgo de Desastres
- Protocolo para atención de primer nivel OAPI - SIPLAG

Si bien es cierto que se cuenta con procedimientos y protocolos que pretenden garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la atención de las PQRS, se sugiere revisar su implementación, aplicación y evaluación para garantizar la oportunidad en la respuesta y atender de fondo las diferentes solicitudes presentadas por la ciudadanía en general, especialmente en aquellos que son trasladados a segundo nivel.

## 9. RIESGOS IDENTIFICADOS

### ➤ SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO:

Se evidenció en el Mapa de riesgos del subproceso Servicio de Servicio al Ciudadano la identificación de 3 riesgos gestión, los cuales son objeto de auditoría en el diseño de los controles en el cumplimiento de los criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5.0 del DAFP.

La oficina de control interno verifica la efectividad de los controles a fin de evitar la materialización de los riesgos asociados, encontrando que los riesgos de Servicio al Ciudadano son riesgos compartidos con segundo nivel (otros procesos) razón por la cual se viene



materializando de manera reiterada 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 Servicio al Ciudadano a los diferentes procesos. 2. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión. 3. Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Servicio al Ciudadano no es informada al respecto. 4. Incumplimiento del Procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remiten la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que PUEDE OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la Imagen y credibilidad de la entidad. 5. Falta de personal asignado 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. 6. Incumplimiento en los Procedimientos para gestión de respuestas por parte de los miembros del equipo de trabajo de la oficina de atención al ciudadano.**

***Este riesgo se 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. Lo cual se puede evidenciar a continuación: (Mapa de riesgos y oportunidades UNGRD, 2022):***



1. CONTEXTO EXTRATÉGICO		2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO			3. VALORACIÓN DE RIESGO U OPORTUNIDAD				4. VALORACIÓN DE CONTROLES				
ID.	PROCESO	FACTOR INTERNO	FACTOR EXTERNO	CONSECUENCIAS	RIESGO U OPORTUNIDAD	TIPO	SUBTIPO	PROBABILIDAD	IMPACTO	PERFIL RIESGO U OPORTUNIDAD	ZONA RIESGO U OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN CONTROL 1	TIPO DE CONTROL 1
99	SERVICIO AL CIUDADANO	<p>* Alta rotación de personal de apoyo en la oficina de servicio al ciudadano.</p> <p>* Falta de competencias laborales en algún miembro del equipo de trabajo asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>* Falta de personal asignado como apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>* Falta de apropiación de la cultura de respuesta en todas las dependencias de la entidad. (La responsabilidad de responder al ciudadano no es exclusiva de la Oficina de Atención al Ciudadano).</p> <p>* Alto nivel de rotación</p>	<p>* Cambios en la normativa con respecto a los tiempos de atención a las peticiones (Ley 1755 de 2015). Así como en la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014) y Ley Antitrámites (Ley 2052 de 2020).</p> <p>* Cambios en la normativa y disposiciones del DAFP relacionadas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, competencias laborales y</p>	<p>Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, DEBIDO A:</p> <p>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.</p> <p>2. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión.</p> <p>3. Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Atención al Ciudadano no es informada al respecto.</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</p>	RIESGO	Eficacia del proceso		4	4	64	ZONA RIESGO EXTREMA	<p>Responsable: Profesional Especializado - Líder de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Periodicidad: semanal.</p> <p>Propósito: hacer seguimiento a los tickets pendientes.</p> <p>Cómo: a través de un reporte de seguimiento semanal de los tickets pendientes por respuesta; así mismo se contacta al responsable de la Oficina de Atención y/o área competente solicitando la respuesta, teniendo en cuenta si es de primer o segundo nivel de atención. (Nivel 1 tiempo de respuesta de 1 a 5 días, Nivel 2 tiempo de respuesta de 6 a 10 días y Nivel 3 tiempo de respuesta de 11 a 15 días).</p> <p>Desviaciones: falta de oportunidad en las respuestas emitidas.</p> <p>Evidencia: Reporte Semanal PQRSO, correos electrónicos de seguimiento a las diferentes dependencias.</p>	PREVENTIVO
				Pérdida de información y/o								Responsable: Profesional Especializado -	

### Mapa de Riesgos y Oportunidades

La Oficina de Control Interno reitera replantear los controles adaptados para el riesgo ID99 teniendo en cuenta que si bien es cierto es un riesgo compartido con las demás áreas, perjudica de manera grave al proceso, con su constante materialización por el incumplimiento legal del término de respuestas en la entidad. Se deben tomar medidas, teniendo en cuenta que por tercera vez se evidencia su materialización; la OCI recomienda que el riesgo se incluya en el mapa de riesgos y oportunidades en cada proceso, teniendo en cuenta que es un riesgo transversal que los involucra a todos.

Para el II semestre de 2022, el proceso de Servicio al Ciudadano reporta 1 informe correspondientes al periodo del III trimestre de 2022, publicado en la página web de la entidad en el link <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx>

En mesa de trabajo realizada con la responsable de Atención al ciudadano el día 27/02/2023, le informa a la OCI, que ella notificó la materialización del riesgo mediante correo electrónico del 20/02/2023; se evidencia la reiteración de esta materialización, razón por la cual, la oficina de control interno deja a consideración del Representante Legal y de los miembros del Comité





Institucional de Coordinación de Control Interno las acciones administrativas/disciplinarias que se consideren pertinentes frente al incumplimiento reiterado en la atención de las PQRS presentadas por la ciudadanía.

## 10. CONCLUSIONES

El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.

En el desarrollo del Seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano, se evidencia el constante incumplimiento a la normatividad vigente relacionada con los términos legales de respuesta a los requerimientos, lo que nos arroja como resultado la materialización reiterada del riesgo ID99.

Como resultado del seguimiento realizado, se evidenciaron tres (03) hallazgos; igualmente, se hace claridad que en el informe quedaron plasmadas recomendaciones, en la búsqueda del mejoramiento continuo, con el propósito de garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

El resultado del informe de Satisfacción del Usuario debe reflejar todos los aspectos a evaluar en los canales de atención dispuestos para dar respuesta a los ciudadanos desde cualquier nivel (1 o 2).























## 11. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al proceso de atención al ciudadano generar un plan de tratamiento para lograr el 100% de respuestas oportunas y en términos, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de 2015, Decreto 1082 de 2015 **artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información**, numeral 3.
- ✓ El riesgo ID99 se incluya en el mapa de riesgos y oportunidades en cada proceso, pues mientras los procesos no lo incluyan como riesgo, estos no se harán responsables de los términos de respuestas a sus requerimientos, y solo así, se evitará la materialización de este.



- ✓ Capacitar al personal de la entidad respecto al trámite 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**”, a fin de tomar de manera oportuna las medidas al interior de la UNGRD, para dar cumplimiento a la mencionada Ley y satisfacer los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ La Oficina de Control Interno, sugiere que se unifiquen los requerimientos allegados y trasladados a las áreas en 2º nivel, por medio del aplicativo SIGOB y/o directamente en los demás canales de atención de Servicio al Ciudadano, a fin de que cuando se realice el seguimiento de la OCI, los resultados de la verificación no arrojen una diferencia tan amplia como la que se evidenció en este informe respecto a los requerimientos de 2º Nivel.

## 12. PAPELES DE TRABAJO

	CARACTERIZACION	
	imagen	
	Informe Preliminar	
	INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS II SEMESTRE 2022	
	INFORME TRIMESTRAL JUL- SEP 2022	
	LISTA DE CHEQUEO	
	Procedimiento Atención Presencial	
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFONICA	
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL	
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN CONOCIMIENTO DEL RIES...	
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACION INTERNA...	
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN EL GTH	
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN MANEJO DE DESASTRES	
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN REDUCCION DEL RIESGO	
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL FTSP	
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL GESTION JURIDICA	
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL MUSEO DEL SABER EN GESTI...	
	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL OAPI - SIPLAG	
	REPORTE EXTERNAS RECIBIDAS 01072022-31122022 SIGOB	
	REPORTE PQRSI I SEMESTRE 2022 analisis oci	

## 13. PLAN DE MEJORAMIENTO

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición para la socialización de este informe a los líderes de los procesos que fueron objeto de esta auditoría, evaluación o seguimiento para que dentro de sus facultades analicen las observaciones presentadas y las causas identificadas, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la



Oficina de Control Interno y presenten el correspondiente Plan de Mejoramiento con el fin de corregir las situaciones presentadas en este informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del informe.

Dicho plan de mejoramiento debe ser informado por el Líder del proceso al Jefe de la Oficina de Control Interno para programar su verificación en el mes siguiente de su reporte. Así mismo, que estas acciones de mejora sean incluidas en el SIPLAG.

## 14. SALVAGUARDAS

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

La Unidad y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa. Asimismo, de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 151 del decreto 403 de 2020<sup>1</sup>

Asimismo, 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.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

**GERMAN MORENO**

Jefe Oficina de Control Interno

*Elaborado por:  
Ibeth del Carmen Palacios Agudelo / Contratista- OCI.*

---

<sup>1</sup> **Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno.** Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma.

**El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias por la autoridad competente.**

