



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Informe de Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano I Semestre 2023

04/08/2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FR-1400-OCI-31 VERSIÓN 06



GOBIERNO DE COLOMBIA

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS.....	3
OBJETIVO 1:	3
OBJETIVO 2	3
3. ALCANCE.....	3
SE LLEVARÁ A CABO LA EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN AL CUMPLIMIENTO NORMATIVO RELACIONADO CON LA ATENCIÓN DE PQRS DENTRO DEL PERIODO COMPRENDIDO I SEMESTRE DE 2023.	
	3
4. METODOLOGIA	3
5. MARCO LEGAL.....	4
6. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....	5
7. DESARROLLO DEL INFORME.....	5
8. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	17
9. RIESGOS IDENTIFICADOS	18
10. CONCLUSIONES.....	23
11. RECOMENDACIONES.....	25
12. PAPELES DE TRABAJO	26
13. PLAN DE MEJORAMIENTO	26
14. SALVAGUARDAS	27



1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, presenta el Informe de Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano, el cual tiene como propósito determinar la oportunidad de respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la UNGRD de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el proceso y las demás dependencias.

Así mismo, se busca con este informe formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

2. OBJETIVOS

Objetivo 1:

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSD de la UNGRD

Objetivo 2

Verificar la calidad de las respuestas proporcionadas a los requerimientos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano y demás procesos de la UNGRD, conforme a las disposiciones legales internas y externas.

3. ALCANCE

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo relacionado con la atención de PQRSD dentro del periodo comprendido I semestre de 2023.

4. METODOLOGIA

A. Preparación

- ✚ Revisión de la normatividad interna y externa con respecto a las Quejas y Reclamos
- ✚ Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano.



B. Trabajo de campo:

- ✚ Revisión y análisis de la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano.
- ✚ Revisión y análisis de la información extraída del sistema **SIGOB**
- ✚ Revisión de la página de atención al ciudadano.
- ✚ Elaboración del informe final.

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 I Semestre del año 2023, 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 enero al 30 de junio 2023.

7. DESARROLLO DEL INFORME

Para realizar este informe la Oficina de Control Interno procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS – I SEMESTRE DE 2023 al proceso de Servicio al Ciudadano el día 22/06/2023; el proceso envía respuesta el 06/07/2023, allegando la base de datos que contiene la información de las PQRSD I semestre de 2023.

Una vez recibida la información se da inicio a la verificación conforme a los parámetros requeridos en la solicitud de información de la Oficina de Control Interno obteniéndose la siguiente información:

➤ PQRSD recibidas en el periodo I Semestre 2023

En relación a la información de PQRSD correspondiente al periodo I Semestre de 2023, se tomó como fuente la Base de datos que contiene los requerimientos recibidos por el Proceso de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio 2023, se evidencia un total de 24.497 solicitudes individuales.

Del análisis de la información contenida en las solicitudes individuales los mayores picos de solicitud se presentaron en el mes de febrero gestionado desde la UNGRD (Ver Grafica 1)

MES	CANTIDAD
ENERO	4.958
FEBRERO	10.647
MARZO	4.605
ABRIL	1.362
MAYO	1.453
JUNIO	1.472
TOTAL	24.497

Tabla 1



Gráfica 1

De igual manera, se procedió a realizar un comparativo entre el I semestre de 2023 y el II semestre 2022, donde se evidencia que aumento en más de 20.119 requerimientos como se puede observar en la siguiente grafica 2.

PERIODO	CANTIDAD
II SEMESTRE 2022	4.378
I SEMESTRE 2023	24.497

Tabla 2



Gráfica 2

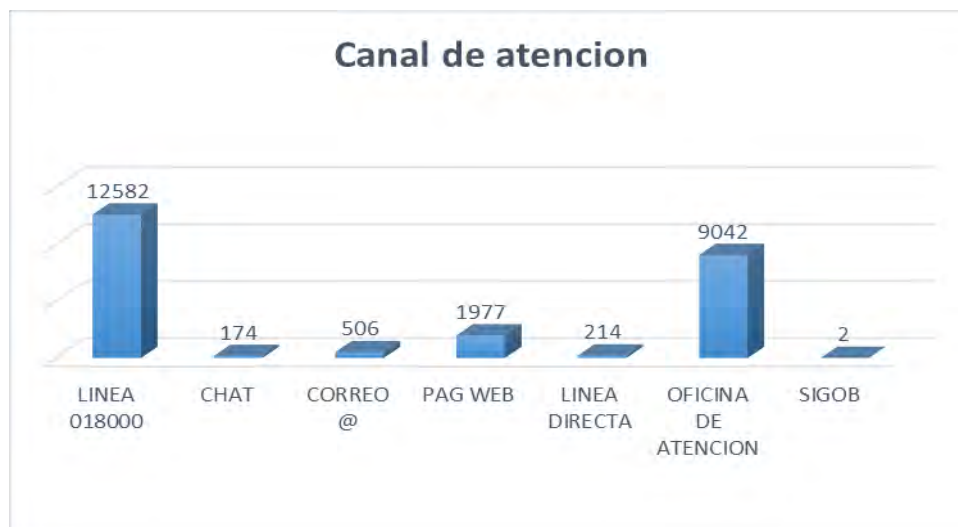
Nos informa la responsable del proceso que el aumento de requerimientos ocurrido en el I semestre de 2023, se debe posiblemente al constante cambio del Equipo directivo de la entidad, lo que genera incertidumbre la atención de programas y proyectos, que venía manejando la entidad, pues debido a estos cambios cada equipo directivo crea nuevos proyectos que generan mucha expectativa en la población usuaria de los servicios de la UNGRD.

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

De los 24.497 requerimientos, se logra observar que, el canal preferido por los usuarios es la línea 01800 donde se registra un total para el I semestre de 2023 de 12.582 requerimientos atendidos y fue el mes de enero en el que se presentó el mayor número de registros (3.869) ver tabla 2. Ver tabla No. 1.

CANAL	CANTIDAD
LINEA 018000	12.582
CHAT	174
CORREO @	506
PAG WEB	1.977
LINEA DIRECTA	214
OFICINA DE ATENCION	9.042
SIGOB	2
TOTAL	24.497

Tabla 3



Gráfica 3

MES	LINEA 01800	CHAT	CORREO @	PAG WEB	OF DE ATENCION	SIGOB	LINEA DI
ENERO	3.869	54	110	683	26	2	214
FEBRERO	2.731	12	87	564	7.253	0	0
MARZO	2.520	108	70	287	1620	0	0
ABRIL	1.058	0	44	168	92	0	0
MAYO	1.160	0	119	126	48	0	0
JUNIO	1.244	0	76	149	3	0	0
total	12.582	174	506	1.977	9.042	2	214

Tabla 4

➤ OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD

Para medir la oportunidad de las respuestas brindadas por la entidad se tomó la Base de datos enviada por el subproceso de Servicio al Ciudadano correspondiente al I Semestre de 2023, que permite evidenciar el estado, fecha vencimiento y cierre de los requerimientos.

Del análisis anterior, se observa lo siguiente **Hallazgo 1** La Oficina de control interno al revisar la información suministrada por el proceso de Atención al ciudadano encuentra el siguiente resultado: 22.840 peticiones fueron reportadas por el proceso como “CERRADAS”, de los cuales (1.657) requerimientos se evidencian en “trámite” y “Pendientes respuesta área consultada”, donde solo once (11) requerimientos corresponde al 2º nivel y se encuentran en trámite, a la fecha no se evidencia el cumplimiento de término legal de

respuesta a los requerimientos 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”, lo cual puede generar sanciones de tipo disciplinario para el representante legal de la entidad (ver Gráfica No.4).

OPORTUNIDAD RESPUESTA	CANTIDAD
CERRADA	22.840
EN TRAMITE	1.657
TOTAL	24.497

Tabla 5

Gráfica 4

TERMINO LEGAL	CANTIDAD
Cerradas	22.840
Pendiente respuesta 2 nivel	11
En trámite- extemporáneo	1.646
TOTAL	24.497

Tabla 6



Gráfica 5

➤ MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRS

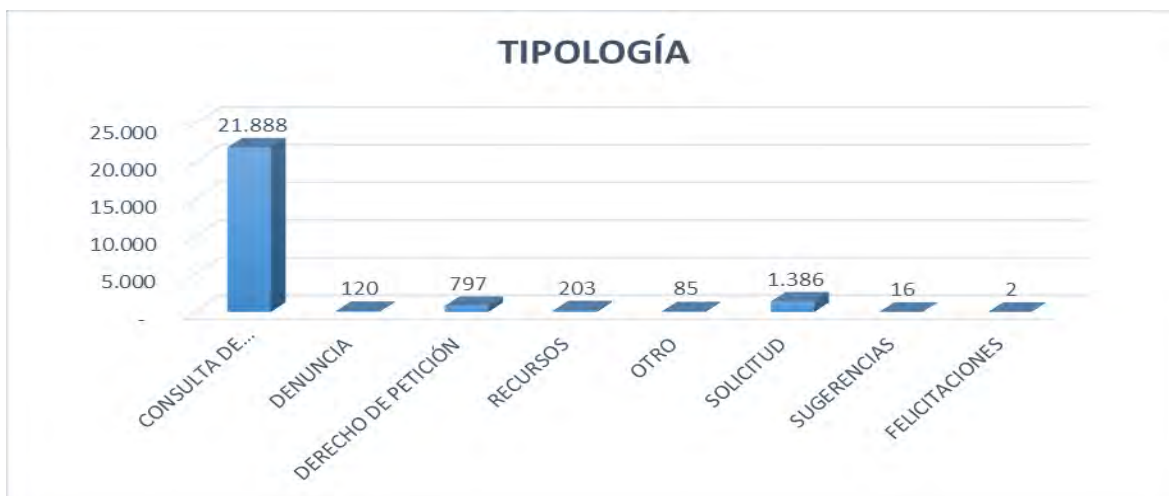
En el I semestre de 2023 se radicaron 24.497 PQRS, la tipología más utilizada fueron las consultas de información un total de 21.888, la menos utilizada fue felicitaciones con tan solo 2 (ver gráfica 6).

MES	CONS INFO	DENUNCIA	D PETICIÓN	OTRO	RECURSOS	SOLICITUD	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
enero	3.915	38	290	25	95	587	8	0	4958
febrero	10.144	30	174	18	25	253	3	0	10647
marzo	4.188	18	100	24	33	240	2	0	4605
abril	1.173	20	68	5	19	74	3		1362
mayo	1.211	8	88	5	18	122	0	1	1453
junio	1.257	6	77	8	13	110	0	1	1472
total	21.888	120	797	85	203	1386	16	2	24497

Tabla 7

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
CONSULTA DE INFORMACION	21.888
DENUNCIA	120
DERECHO DE PETICIÓN	797
RECURSOS	203
OTRO	85
SOLICITUD	1.386
SUGERENCIAS	16
FELICITACIONES	2
TOTAL	24.497

Tabla 8



Gráfica 6



➤ **Seguimiento PQRSD segundo nivel**

Para este seguimiento la oficina de control Interno hizo requerimiento mediante correo electrónico al Subproceso de Atención al Ciudadano el día 19/07/2023, donde se indagó lo siguiente:

1. ¿Qué ha pasado con los requerimientos trasladados a 2º Nivel que están generando la materialización del Riesgo 99 del Proceso de Atención al ciudadano?
2. ¿Qué plan de tratamiento se ha generado para evitar la materialización del riesgo causado por los requerimientos en 2º nivel, que conllevan a un incumplimiento en los términos de respuesta conforme a lo ordenado por 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”?

El proceso de Atención al ciudadano envió correo del 19/07/2023 donde responde lo siguiente:

1. ¿Qué ha pasado con los requerimientos trasladados a 2º Nivel que están generando la materialización del Riesgo 99 del Proceso de Atención al ciudadano?

R/ Continuamos realizando seguimiento semanal a las áreas consultadas vía correo electrónico. (Adjunto los soportes del último seguimiento realizado a 7 tickets pendientes el pasado viernes 14 de Julio de 2023).

Se evidencia archivo adjunto que contiene siguientes soportes del seguimiento, estos son:


-  2023-07-14_GSC-2023-102773
-  2023-07-14_GSC-2022-82910
-  2023-07-14_GSC-2022-84485
-  2023-07-14_GSC-2023-94168
-  2023-07-14_GSC-2023-101284
-  2023-07-14_GSC-2023-108717
-  2023-07-14_GSC-2023-108726

De acuerdo con la información recibida encontramos que los requerimientos de 2º Nivel pendientes por respuesta reportados por el proceso son 11 requerimientos, de conformidad con la base de datos entregada por el proceso de Atención al ciudadano, de las cuales suministra el seguimiento de 7 requerimientos.

2. ¿Qué plan de tratamiento se ha generado para evitar la materialización del riesgo causado por los requerimientos en 2º nivel, que conllevan a un incumplimiento en los términos de respuesta conforme a lo ordenado por 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”?

R/ El plan de tratamiento continúa siendo el establecido en el marco del Mapa de Riesgos: cuando se asigna la consulta se envía al área consultada correo electrónico y Comunicación Interna por SIGOB con número de radicado (eso lo podrás ver en los PDF que adjuntamos). Y el seguimiento se realiza semanalmente hasta que el área consultada dé respuesta para posterior envío al ciudadano y cierre oficial del ticket en el sistema. La Oficina de Control Interno considera que se deben tomar acciones de tipo sanción disciplinaria a los responsables de los procesos que vienen generando la materialización del Riesgo ID 99 por falta de cumplimiento legal de respuesta.

Ahora bien, vamos a revisar el **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, se realizó:

 CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	UNGRD
Proceso	Servicio al Ciudadano
Cálculo de la muestra para:	24497
Periodo Evaluado:	II semestre 2022
Preparado por:	Ibeth Palacios Agudelo
Fecha:	30/06/2023
Revisado por:	German Moreno
Fecha:	30/06/2023
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	24.497
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	73
Muestra Óptima	73
Formula para poblaciones infinitas	
Atributo	
$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$	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
Formula para poblaciones finitas	
$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$	

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

Hallazgo 2 La Oficina de Control Interno, tomó una muestra de 73 requerimientos contenidos en la Base de datos suministrada por Atención de Servicio al Ciudadano, y se evidencia que 11

de los requerimientos debían ser trasladados a las entidades competentes; pero el proceso de 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; dando como resultado el cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 “ artículo 21. *Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario 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*” Hallazgo que se reitera, toda vez que la Oficina de Control Interno se pronunció en el informe del II semestre de 2022.

➤ **Reporte de requerimientos segundo nivel 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 correspondientes a la vigencia 2022 y a lo corrido de la vigencia de 2023 (09/09/2023), al ser verificada por esta oficina se evidencia un total de 36.466 requerimientos, de los cuales 30.034 se encuentran en estado **terminado** lo que equivale al 74%, así mismo, se evidencian 9.529 requerimientos **en gestión** estos equivalen al 26% de la totalidad de comunicaciones recibidas (ver gráfica 7).

ESTADO DE REQUERIMIENTO	Cantidad
TERMINADO	26.937
EN GESTIÓN	9.529
TOTAL	36.466

Tabla 9



Gráfica 7

Se debe dejar claro que estos requerimientos corresponden a segundo nivel, a continuación, se puede observar la dinámica de los requerimientos trasladados a las áreas:

Área o proceso	Cantidad
DIRECCION GENERAL	16
FONBUENAVENTURA	166
FTSP	537
GAA	58
GAFC	210
GCI	10
GGC	204
GTH	23
OAC	13
OAPI	693
OAJ	13
SECRETARIA GENERAL	196
COVID 19	31
SUBDIRECCION GENERAL	1.249
SRR	1.093
SDM	3.890
SCR	165
Colombia vital	962
Total	9.529

Tabla 10



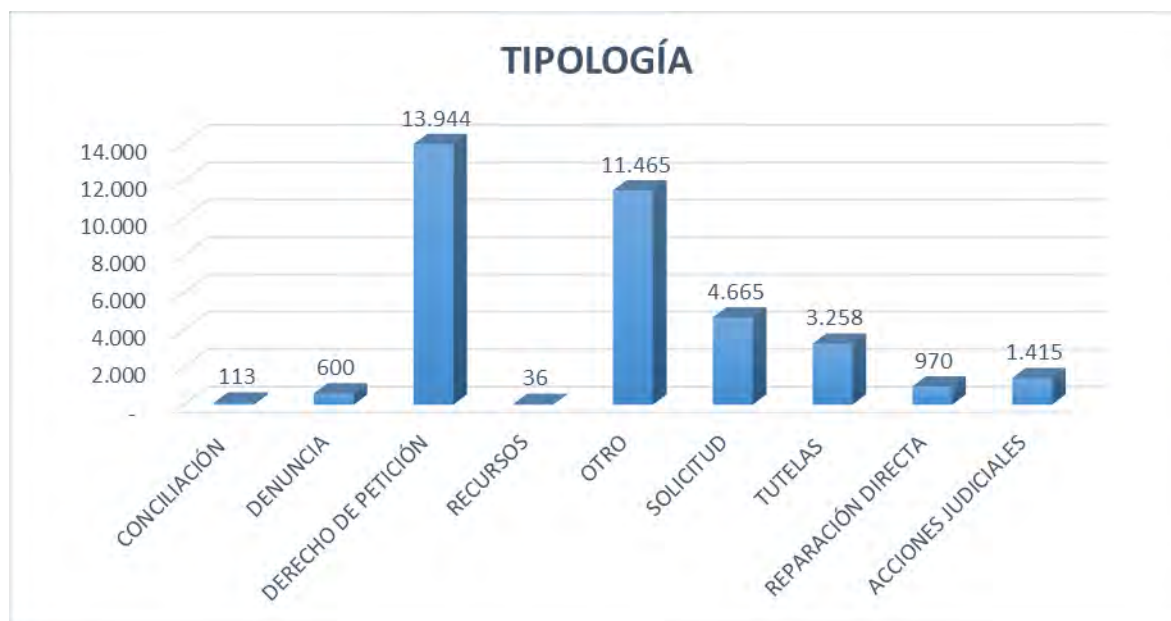
Hallazgo 3 La Oficina de Control Interno observa en la tabla la dinámica de atención a los requerimientos recibidos por área, encontrando que Subdirección de Manejo de Desastres cuenta con el mayor número de requerimientos (3.890) los cuales ya se les venció el término legal de respuesta, se evidencia nuevamente el incumplimiento a lo ordenado por 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”*, lo cual puede generar sanciones de tipo disciplinario para el representante legal de la entidad.

➤ **Tipologías frecuentes**

Al revisar las tipologías de los requerimientos presentados en la entidad tenemos que el Derecho de Petición (13.944) es el más recurrente, lo preocupante es como en otros seguimientos repetimos el incumplimiento normativo Ley 1437 de 2011 Artículo 5, Decreto 1081 de 2015 y la ley 1755 de 2015 Art 14; haciendo caso omiso a las recomendaciones hechas por la Oficina de Control Interno. Ver gráfica

TIPOLOGIA	CANTIDAD
CONCILIACIÓN	113
DENUNCIA	600
DERECHO DE PETICIÓN	13.944
RECURSOS	36
OTRO	11.465
SOLICITUD	4.665
TUTELAS	3.258
REPARACIÓN DIRECTA	970
ACCIONES JUDICIALES	1.415
TOTAL	36.466

Tabla No.11



Gráfica 8

Ahora bien, la Oficina de Control Interno solicitó a los procesos vía correo electrónico, de fecha 19 de julio de 2023, información de respuestas a los requerimientos trasladados a 2º Nivel, y se dió un plazo de suministro de esta información hasta el 25/07/2023, solo se recibió respuesta de la Subdirección de Reducción del Riesgo:

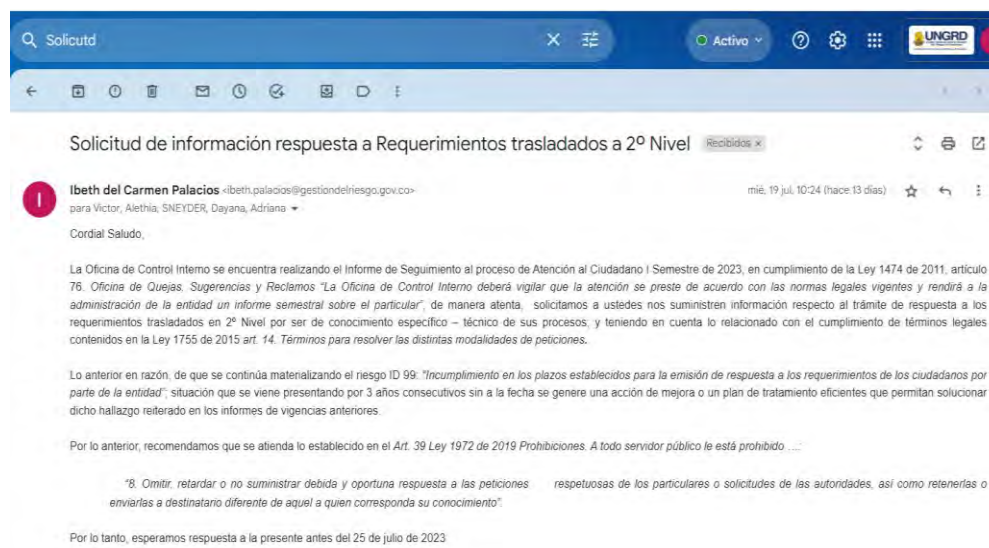


Imagen del Correo enviado por la Oficina de Control Interno



Hallazgo No. 4: La Subdirección de Reducción del Riesgo, envió una base de datos la cual evidencia 2.966 requerimientos se encuentran en Gestión de estos se evidencia con términos de respuesta vencidos 1.093 requerimientos, lo que refleja que se reitera la materialización del **“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”**. Esto nos lleva a concluir que no se han tomado medidas frente a la materialización reiterada del Riesgo ID 99, pues las acciones propuestas en el plan de tratamiento no han sido suficientes para mitigar dicha materialización.

8. CONTROLES ESTABLECIDOS

El proceso 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. El control no es efectivo.
- **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. El control no es efectivo
- **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 Secretaria General; se actualiza normativa y redacción general del documento. El control no es efectivo

- **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 Secretaria General; se actualiza normativa y redacción general del documento. El control no es efectivo

Además, el proceso generó 11 protocolos en primer nivel:

- Protocolo para atención al ciudadano
- 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 Atención Primer Nivel Convenio San Andrés, Providencia y Santa Catalina
- 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

La Oficina de Control Interno, encuentra importante que se cuente con procedimientos y protocolos los cuales pretenden garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la atención de las PQRS, pero como en el semestre 2022, 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 proceso Servicio de Servicio al Ciudadano que se mantiene la identificación de 3 riesgos de gestión, los cuales son objeto de auditoria en el diseño de los controles, en 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 DAFF.

La Oficina de Control Interno al verificar la efectividad de los controles a fin de evitar la materialización de los riesgos asociados, encontró 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 por más de tres años consecutivos 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, 2023):

1. CONTEXTO EXTRATÉGICO		2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO				3. VALORACIÓN DE RIESGO U OPORTUNIDAD				4. VALORACIÓN	
ID.	PROCESO	FACTOR INTERNO	FACTOR EXTERNO	RIESGO U OPORTUNIDAD	TIPO	SUBTIPO	PROBABILIDAD	IMPACTO	PERFIL RIESGO U OPORTUNIDAD	ZONA RIESGO U OPORTUNIDAD	
99	SERVICIO AL CIUDADANO	*Alta rotación de personal de apoyo en la oficina de servicio al ciudadano. *Falta de capacidad instalada en relación con la cantidad de requerimientos que se registran. *Falta de competencias laborales en el equipo de trabajo asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano. *Falta de personal asignado como apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano. *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).	*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). *Cambios en la normativa disposiciones del DAPP relacionadas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Políticas de Servicio al Ciudadano, Rendición de Cuentas, competencias laborales y relacionamiento con el ciudadano (Res 667 de 2018, Decreto 815 de 2018) y MIPG.	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. Repesamiento 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 Atención 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.	RIESGO	Eficacia del proceso	4	4	64	ZONA RIESGO EXTREMA	Responsal Periodicidad Propósito Cómo se trata por respuesta y/o área de primer nivel (2 tie 15 días). Desviación Evidencia: diferentes casos de...

Mapa de Riesgo 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 cuarta vez se ha dado su materialización; además, la Oficina de Control Interno ha recomendado se incluya el riesgo en el mapa de riesgos y oportunidades de cada proceso, teniendo en cuenta que es un riesgo transversal el cual involucra a todos, pero esta recomendación tampoco se ha acogido al momento de actualizar el mapa de riesgos y

oportunidades de la entidad, ni se ha generado una acción de mejora que evite la materialización del riesgo.

Para el I semestre de 2023, el proceso de Servicio al Ciudadano reporta 2 informes correspondientes a los periodos I y II trimestre de 2023, publicado en la página web de la entidad en el link <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx>

La información contenida en estos informes difiere de la información que se evidencia en la base de datos suministrada por el responsable del proceso de atención al ciudadano a la Oficina de Control Interno, pues mientras en los informes publicados, se reporta un total de 41.700 requerimientos recibidos, en la base suministrada se encontraron 24.497 para el I semestre de 2023, una diferencia de 17.203, se indagó a la responsable del proceso, ella nos *“informa que dicha diferencia se debe a que los requerimientos se encuentran en canales y aun no se les ha dado trámite y la Oficina de Control Interno concluye que estos tiene vencido los términos de respuesta”*.

➤ **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:** Conformada por treinta y tres mil cuatrocientos treinta y uno (33.431) usuarios entre la Oficina de Atención al Ciudadano, puntos itinerantes (Mojana y Rosas – Cauca) y la Línea Gratuita de Atención 018000113200 encuestados.
- ✓ **Metodología de Evaluación** Con el propósito de determinar el nivel de aceptación y/o para implementación de las acciones de mejora correspondientes, 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. 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:** en 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:

Las tablas fueron elaboradas por Servicio de Atención al ciudadano

ASPECTO A EVALUAR	CALIFICACIÓN
Disposición y amabilidad	4.7
Claridad en la Información	5.0
Conocimiento del tema	4.6
Tiempo de respuesta	4.8
Gestión general de la solicitud	4.8
VALORACION GENERAL SATISFACCION	4.8

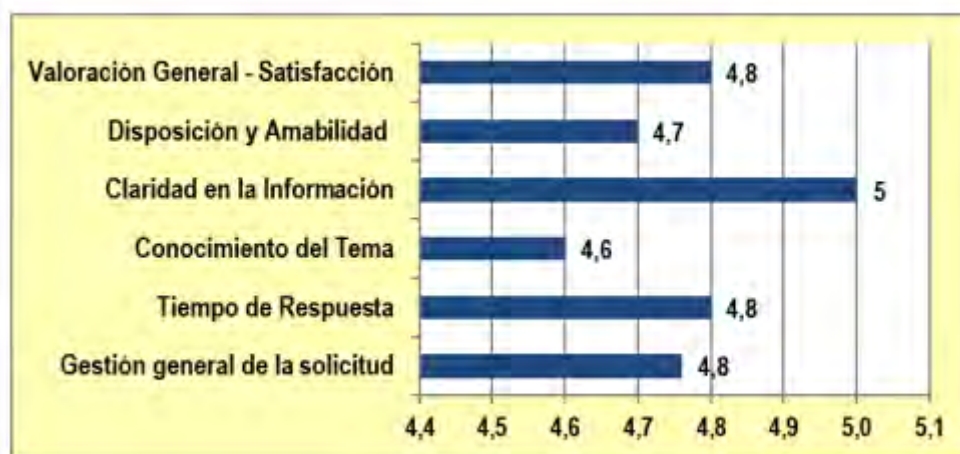


Imagen tomada del Informe de Satisfacción al Usuario

Análisis de la OCI:

La Oficina de Control Interno, observa que dentro de los aspectos a evaluar, más exactamente el literal **c. Tiempo de respuesta**, el proceso de Servicio al Ciudadano en su informe refleja un resultado de 4,8; continúa tomando como rango de este indicador las encuestas realizadas a los ciudadanos que hacen sus requerimientos de manera presencial y a través de la Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano, Además como ocurrió en el II semestre de 2022 solo se tomó en cuenta las respuestas de estos canales en primer nivel.

El proceso de Atención al Ciudadano no tomó en cuenta la recomendación efectuada por la Oficina de Control Interno en el Seguimiento del II semestre de 2022 respecto a 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”*;

Así mismo, el proceso no tuvo en cuenta la recomendación efectuada respecto a que *“el 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)”*.

10. CONCLUSIONES

Del seguimiento efectuado a la atención al ciudadano se pueden sacar las siguientes conclusiones:

- No se han tomado medidas frente a la materialización reiterada del Riesgo ID 99, pues las acciones propuestas en el plan de tratamiento no han sido suficientes para mitigar dicha materialización.
- Para el seguimiento de atención al ciudadano la Oficina de Control Interno revisó tres (3) fuentes de información:
 - ✓ **Base de datos Atención al Ciudadano** La información suministrada a la Oficina de Atención al Ciudadano quien entrega una base de datos que nos informa que en 2º nivel tiene 11 requerimientos, e informa que a estos les hace seguimiento diario y entrega seguimiento de 7 requerimientos.
 - ✓ **Base de datos enviada por SIGOB** y entregada por el responsable del aplicativo, la cual nos arroja 36.466 requerimientos en total, trasladados a las áreas. De estos 9.529 se encuentran en gestión con términos vencidos, llama la atención que el área con mayor número de requerimientos pendientes es Subdirección de Manejo



del Riesgo 3.980, seguida por la Subdirección General 1.249, Subdirección de Reducción del Riesgo 1.093; razón por la cual, la Oficina de Control Interno envía un correo a las áreas misionales solicitando informe cual es el estado actual de respuesta a dichos requerimientos, y tan solo la subdirección de reducción del riesgo dio respuesta a este requerimiento.






















- **Base de Datos enviada de Subdirección de Reducción del Riesgo:** en esta base se evidencian 2.966 requerimientos en gestión, 927 con términos legales vencidos esta información corresponde al I semestre de 2023.
- Se solicitó información al responsable del aplicativo SIGOB quien nos envía Base de datos que contiene los requerimientos recibidos desde el 1/01/2022 al 09/09/2023 donde se evidencia que los requerimientos recibidos solo por esta subdirección fueron 1.328 de los cuales se encuentran vencidos 1.093.
- Se evidencia: las tres bases de datos proporcionadas, tiene información totalmente diferente, lo que genera poca confiabilidad de la información suministrada, tal vez por fallas en la unificación de criterios.
- Se evidencia diferencias igualmente entre la base de datos entregada por atención al ciudadano a la Oficina de Control Interno y lo reportado en los informes publicados por atención al ciudadano en la página web de la entidad.
- Como resultado del seguimiento realizado, se evidenciaron tres (03) hallazgos; se hace claridad que en este 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.
- Se evidenció el derecho de petición como la tipología más afectada respecto al cumplimiento de los términos legales de respuesta contenidos en 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”.
- 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.




11. RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo registrado en el presente informe la Oficina de Control Interno recomienda:

- Tomar medidas, teniendo en cuenta que por cuarta vez se evidencia la materialización del Riesgo ID 99; a pesar de que en los últimos seguimientos de la Oficina de Control Interno ha recomendado la inclusión de dicho riesgo en el mapa de riesgos y oportunidades en cada proceso, teniendo en cuenta se trata de un riesgo transversal, el cual los involucra a todos. Esta recomendación no ha sido tomada en cuenta al momento de actualizar el mapa de riesgos y oportunidades de la entidad.
- Por 4ª vez, la Oficina de Control Interno, sugiere 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 Oficina de Control Interno, 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.
- Se recomienda iniciar las acciones disciplinarias pertinentes frente al constante incumplimiento de los términos legales de respuesta.

12. PAPELES DE TRABAJO

-  seguimientos 2 nivel julio 19
-  CARACTERIZACION
-  Informe primer trimestre 2023 - Servicio al Ciudadano
-  INFORME-SATISFACCION-DE-USUARIOS-I-SEMESTRE-2023
-  INFORME-SEGUNDO-TRIMESTRE-2023-ATENCION-AL-CIU...
-  LISTA DE CHEQUEO
-  Procedimiento Atencion Presencial
-  PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFONICA
-  PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL
-  PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO
-  PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN CON...
-  PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOP...
-  PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN EL GTH
-  PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN MANE...
-  PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN REDU...
-  PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL FTSP
-  PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL GESTION ...
-  PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL MUSEO D...
-  PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL OAPI - SI...
-  REPORTE SOLICITUDES RADICADAS SRR ENERO A JUNIO 2...
-  REPORTE UNGRD- SIGOB

-  Aplicativo Muestreo
-  Cuestionario PQRS
-  REPORTE PQRSD I SEMESTRE 2023 estadistica

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, 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 Palacios Agudelo/ Contratista/ OCI.