



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión del
Riesgo de Desastres - Colombia

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

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



Oficina de Control Interno

Informe Seguimiento Atención al Ciudadano

II Semestre de 2016

Abril de 2017

Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. MARCO LEGAL	3
IV. RESULTADOS DE EVALUACIÓN.....	4
V. CONTROLES ESTABLECIDOS	7
VI. RIESGOS IDENTIFICADOS	7
VII. CONCLUSIONES	8
VIII. RECOMENDACIONES	8
IX. ACCIONES DE MEJORA	9

I. OBJETIVO

Verificar las gestiones adelantadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres frente a la Atención al Ciudadano.

II. ALCANCE

Evaluar las gestiones adelantadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres frente a la atención a la ciudadanía en el II Semestre de 2016.

III. MARCO LEGAL

El seguimiento al Subproceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo a las acciones adelantadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres y teniendo en cuenta las peticiones, quejas, reclamos y denuncias formuladas por los ciudadanos se realizó atendiendo lo dispuesto en la siguiente normatividad, así:

- ✓ Constitución Política artículo 23.
- ✓ Ley 1755 de 2015, por lo cual se regula el Derecho fundamental de petición.
- ✓ Ley 1474 de 2011 Artículo 76 “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, La OCI deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- ✓ Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
- ✓ Corte Constitucional Sentencia T – 171 de 2010, T – 523 de 2010.
- ✓ Documento Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP, 2012.
- ✓ Ley 5ª de 1992, artículo 258 “Solicitud de informes por los Congresistas.
- ✓ Ley 87 de 1.993. Art. 12 literal i “...Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”.
- ✓ Decretó 4147 de 2011, artículo 14 Numeral 14. “Vigilar que la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos se preste pronta y adecuadamente rendir los informes sobre el particular”

3

IV. RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Para el desarrollo del presente informe la Oficina de Control Interno realizó la verificación de las acciones adelantadas por la Unidad frente a la estrategia anti tramites, Gobierno en línea, seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y específicamente sobre lo relacionado en la mejora de atención al ciudadano, así como a las solicitudes de PQRSD del II semestre de 2016, realizando verificación documental, la cual arrojó los siguientes resultados:

Podemos observar que la Unidad cuenta con los siguientes canales de atención al ciudadano.

1. Oficina de Atención al Ciudadano – Atención Presencial

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Ubicada en Bogotá D.C. en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 Piso 1.

2. Página web: Sistema PQRSD

La página www.gestiondelriesgo.gov.co facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRSD el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones. Los enlaces dispuestos para tal fin, son los siguientes:

- ✓ En la Página web de la entidad se encuentra el enlace <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD.aspx>, dispuesto para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias y el enlace <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Protocolo-Atencion-al-Ciudadano.aspx> donde se observa el protocolo de atención al ciudadano.
- ✓ En la Página web del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres - SNGRD se dispone del enlace <http://www.gestiondelriesgo.gov.co/snigrd/pqrd/registros.aspx>, para el seguimiento de los PQRSD y se centraliza la información que llega por los distintos canales de atención acorde a los lineamientos de Gobierno en línea.

4

3. Página web - Chat Institucional

Canal para consultas en Línea, de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes las 24 horas.

4. Correo Electrónico.

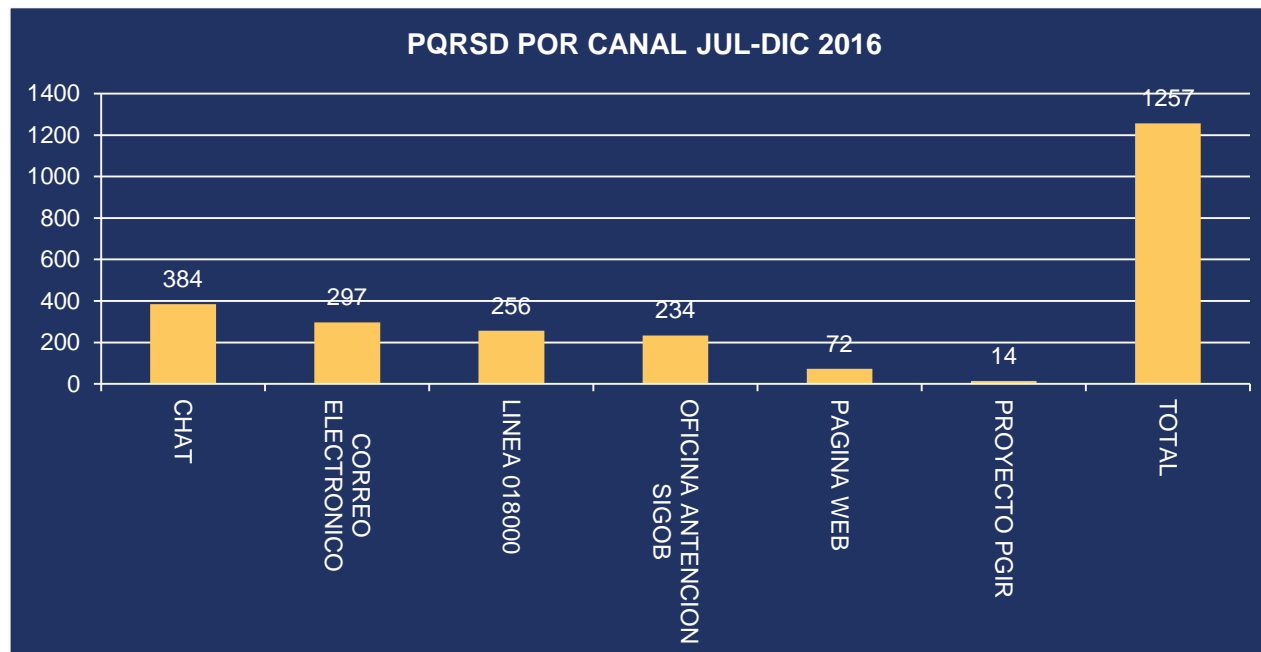
Correo contactenos@gestiondelriesgo.gov.co, donde el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Las respuestas son remitidas por este mismo medio.

5. Línea gratuita de atención al usuario 018000113200.

Establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos, y realizar consultas de información. Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional.

Canales de atención más usados por la ciudadanía

Los canales de atención que más se utilizaron en el Segundo Semestre de 2016 acorde a la matriz allegada por el Proceso de Gestión Administrativa, a través del Subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano fueron:



5

Con Respecto a la Estrategia Anti tramites

Se identificó que la misma se encuentra implementada para identificar y racionalizar los procesos que por su relevancia fueron objeto de mejoramiento. En ese sentido, al no haberse identificado trámites en la UNGRD, se mantienen dos OPAS (Otros Procedimientos Administrativos y de Servicio) reportados en la página del SUIT: *Asistencia Técnica y Préstamo externo de Material Bibliográfico* a través del Centro de Documentación.

Con relación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Estrategia Gobierno en Línea.

Se actualizó la información relacionada con atención al ciudadano en la página web de la UNGRD y en los portafolios o las carteleras informativas ubicados en las instalaciones de la entidad; se mejoró la herramienta Web para Consulta la cual incluye todos los canales de atención disponibles y el Chat Institucional, facilitando la interactividad con los usuarios, dando cumplimiento a lo establecido en la estrategia Gobierno en Línea con respecto a la Ventanilla para Atención Virtual de los ciudadanos. Los aspectos de mejora incluyen nuevos campos de reporte como la fecha de llegada de la solicitud para poder facilitar el control en los tiempos en la respuesta e incorporando en la herramienta un time out.

Frente a la verificación de la herramienta del sistema PQRSD, se observó lo siguiente:

Frente a los riesgos identificados en el subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se pudo evidenciar que con relación al riesgo *"Incumplimientos legales a la atención de los PQRSD"*, este

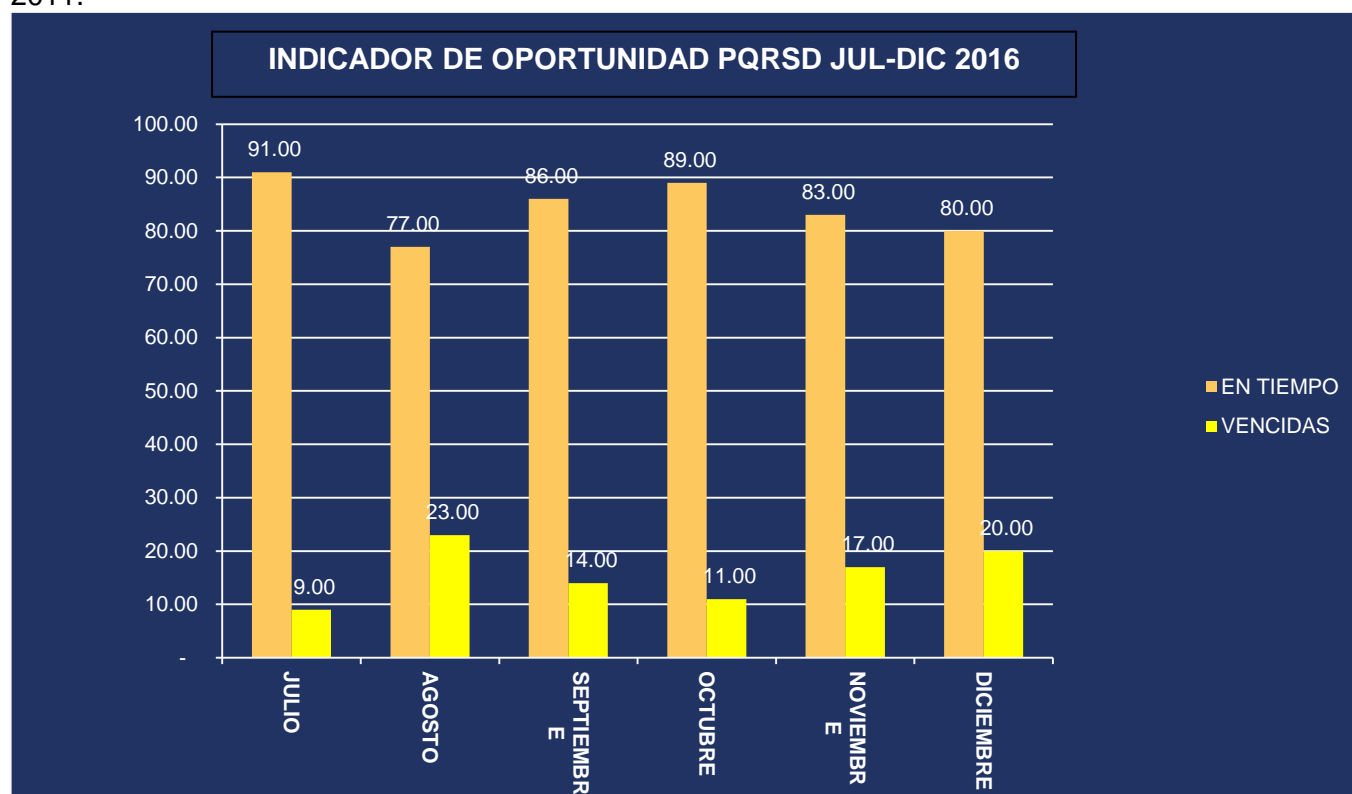
se materializó en un total de 201 casos de los 1.257 relacionadas en la matriz de PQRSD enviada por el área administrativa, al corte del 31 de Diciembre de 2016. Este valor equivale al 16% de las PQRSD relacionadas. Esta situación permite inferir que los controles definidos para este riesgo no fueron efectivos, generando una situación de alto riesgo para la entidad y la posible generación de procesos disciplinarios a los responsables de atender oportunamente dichas solicitudes.

Para el mejoramiento de los tiempos de respuesta en la atención al ciudadano se implementaron las siguientes acciones de mejora y actividades en el Plan de mejoramiento el cual contempla las estrategias para mitigar o reducir los riesgos.

- 1) Optimizar la herramienta web del sistema PQRSD que genere alertas previas a las fechas de vencimiento.
- 2) Reportar quincenalmente el seguimiento de PQRSD a los procesos de la Entidad
- 3) Socializar normativa de PQRSD.

Estas actividades están contempladas para un año a partir del 1 de julio de 2016.

Finalmente, de acuerdo a los tiempos que se tienen establecidos en el protocolo e informes trimestrales de atención al ciudadano publicado en la página web de la Unidad, se observa que los términos que se enuncian para dar respuesta a la **solicitud de información** son de 15 días hábiles. Es importante que se tenga en cuenta lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 que sustituyó los aspectos del Derecho de Petición de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.¹



¹ Artículo 14. *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:

V. CONTROLES ESTABLECIDOS

Como controles en el Subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se observa que se cuenta con los procedimientos que contemplan los canales de atención correspondientes, y la herramienta o sistema PQRSD creada como mecanismo de seguimiento y control de los mismos, acorde a los lineamientos de Gobierno en Línea.

- 1) Optimizar la herramienta web del sistema PQRSD que genere alertas previas a las fechas de vencimiento.
- 2) Reportar quincenalmente el seguimiento de PQRSD a los procesos de la Entidad.
- 3) Socializar normativa de PQRSD, que comenzaron a implementarse a partir del 1 de julio de 2016.

Finalmente, se observan oportunidades de mejora frente al registro de la información en el sistema PQRSD, dado que se evidenció en la muestra tomada por la Oficina de Control Interno, que en 20 casos (11,62%) no se encuentra los soportes de la respuestas dadas a las PQRSD generadas vía correo electrónico, tal como lo establece el procedimiento atención virtual por página web PR-1603-GCS-02 Versión 2 en la actividad No. 11.²

VI. RIESGOS IDENTIFICADOS

Se observa que a través de los mapas de riesgo establecidos en el proceso de atención al ciudadano se tienen contemplados los riesgos asociados con el incumplimiento legal de las respuestas a las PQRSD, sin embargo, desde la Oficina de Control Interno se evidencian los siguientes riesgos que eventualmente podrían afectar la eficacia en el proceso y que ponemos a consideración a fin de que se implementen las acciones correctivas necesarias que permitan evitar la materialización de los mismos, así:

- ✓ Insatisfacción de los usuarios que pueden afectar la buena imagen institucional y dar origen a potenciales acciones constitucionales de tutela donde se invoque la protección de éste derecho fundamental de petición por la no respuesta oportuna de los mismos.
- ✓ Falta de trazabilidad y evidencia en la herramienta PQRSD del requerimiento y la respuesta dada a los mismos, generando posible pérdida de la información y afectando el seguimiento de los PQRSD en el sistema.

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.

² Incluir el expediente en el archivo digital de Atención al Ciudadano y cargarlo al sistema PQRSD para cierre del requerimiento.

NOTA: *En el expediente, se incluirán el correo electrónico de solicitud, el / los correos soporte de gestión y la respuesta emitida firmada.

VII. CONCLUSIONES

La Unidad ha venido desarrollando acciones a través del subproceso de gestión del servicio al ciudadano para la mejora continua del proceso tales como: 1) la creación de una dependencia que lidera la mejora del servicio al ciudadano brindando su atención a través de los canales establecidos de Atención Presencial, Virtual y Telefónica, 2) con la adecuación de espacios físicos para la atención de las personas y protocolo de atención de I y II Nivel, 3) actualización de la información relacionada con atención al ciudadano en la página web, 4) mejora continua de la herramienta Web para Consulta, la cual incluye todos los canales de atención disponibles y el Chat Institucional, facilitando la interactividad con los usuarios, dando cumplimiento a lo establecido en la estrategia Gobierno en Línea con respecto a la Ventanilla para Atención Virtual de los ciudadanos.

Frente a la Estrategia anti tramites se mantienen los 2 OPAS - Otros Procesos Administrativos, al no haberse identificado trámites en la UNGRD y se evidencia la publicación de los 2 informes trimestrales de atención al ciudadano y el protocolo de atención al ciudadano en la página web de la entidad.

Finalmente, existen recientes cambios normativos frente al derecho de petición que requiere capacitaciones y actualización normativa frente a la materia tanto al personal de la Unidad como al grupo del proceso de gestión del servicio al ciudadano.

VIII. RECOMENDACIONES

8

De acuerdo a la verificación realizada respecto del II Semestre de 2016, la Oficina de Control Interno se permite realiza las siguientes recomendaciones, así:

- ✓ Tomar las acciones necesarias para que en el cierre del requerimiento en el sistema PQRSD, sea cargado en la herramienta, el respectivo expediente, que incluya (Correo electrónico de solicitud o los correos soportes de gestión junto con la respuesta emitida y firmada por parte de la entidad) como lo describe el procedimiento atención virtual por página web PR-1603-GCS-02 Versión 2 en la actividad No 11 y el procedimiento Atención Presencial PR-1603-GCS-01 Versión 2 en la actividad No 5 ³(copia del requerimiento, documentos de gestión y copia de la respuesta emitida. Debe ser guardado en formato PDF).
- ✓ Se recomienda ajustar los procedimientos de atención de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
- ✓ Asegurarse que se promueva al interior de la Unidad, la toma de conciencia en todos los niveles de la organización en el trámite de los PQRSD.
- ✓ Se recomienda dar continuidad a las actividades contempladas en el Plan de Mejoramiento Institucional correspondiente a la Auditoria Regular Vigencia 2015. Así mismo considerar, con los cambios efectuados a la fecha, realizar capacitaciones en el marco del Plan Institucional de Capacitación de la Unidad a cargo del Grupo de Talento Humano.

³ Cerrar el requerimiento en el sistema y cargar el expediente.

NOTA: *El expediente incluye copia del requerimiento, documentos de gestión y copia de la respuesta emitida. Debe ser guardado en formato PDF.

- ✓ Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación y promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.
- ✓ Se recomienda realizar la divulgación de la herramienta de PQRSD en la página de la Unidad, fortaleciendo los controles para el seguimiento de los PQRSD y la oportunidad de las respuestas al ciudadano.
- ✓ Culminar en un 100% las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2016 dentro de los plazos establecidos en cada actividad en el componente a cargo del subproceso gestión del servicio al ciudadano.
- ✓ Disponer de un registro público sobre los derechos de petición para el acceso a la ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en la Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.⁴
- ✓ Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio y realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- ✓ Teniendo en cuenta la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 Vigencia 2015, específicamente sobre los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se recomienda implementar un Reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas.
- ✓ Incluir los riesgos identificados en este informe en el Mapa de Riesgos de proceso de Gestión Administrativa.

IX. ACCIONES DE MEJORA

Las acciones de mejora pretenden generar las capacidades de mejoramiento continuo al interior de los equipos de trabajo y de los directivos de la Unidad, para analizar y evaluar permanentemente sus propias prácticas y los respectivos resultados de gestión que se implementen.

Teniendo en cuenta que a través del formato de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora se recogen y articulan todas las acciones prioritarias que se deben emprender para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos de la Entidad, es necesario tomar acciones precisas y específicas, que escalonadas en el tiempo, estarán orientadas a mejorar las condiciones de calidad de cada uno de los procesos de la Unidad, para lo cual se solicita que para el levantamiento de estas, sea

⁴ Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se da instrucciones sobre el seguimiento a la atención de Derechos de Petición y en especial al numeral 3: "(...)Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.(...)"

diligenciado el Formato que se encuentra en la compartida General, en la ruta Z:\S1PLAG\ACCIONES, para ser cargadas posteriormente a través de la plataforma Neogestión por el líder del Equipo SIPLAG del proceso que corresponda.

ORIGINAL FIRMADO

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO UNGRD

Adjunto: Anexo técnico.

Fecha elaboración: 12/04/2017

Elaboró: David Vargas/OCI.

Revisó: German Moreno/Jefe OCI.

Aprobó: German Moreno/Jefe OCI.

10