

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

---

---

### INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD FRENTE A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ASÍ COMO LOS DERECHOS DE PETICION.

**PIL 34**

**Abril de 2014**

---

**Bogotá D.C., Abril de 2014**

**INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD  
FRENTE A QUEJAS, SUGERENCIAS  
Y RECLAMOS, ASÍ COMO LOS DERECHOS DE PETICION.**

**PIL 34**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
<b>II. OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>III. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>IV. METODOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>V. MARCO LEGAL</b>	<b>4</b>
<b>VI. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES</b>	<b>5</b>
<b>VII. DESARROLLO DEL INFORME</b>	<b>5</b>
<b>VIII. CONTROLES ESTABLECIDOS</b>	<b>14</b>
<b>IX. RIESGOS IDENTIFICADOS</b>	<b>15</b>
<b>X. CONCLUSIONES</b>	<b>16</b>
<b>XI. RECOMENDACIONES</b>	<b>17</b>
<b>XII. PAPELES DE TRABAJO</b>	<b>18</b>
<b>XIII. PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>18</b>

## I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido en Ley 87 de 1993, y en especial los artículos 9o,10, 11, 12 y 14, que tratan sobre la definición del Jefe de la Oficina de Control Interno, la designación de la Oficina de Control Interno, las funciones de los Auditores y el informe de los funcionarios del Control Interno, y el Decreto 1537 de 2001 que la reglamenta parcialmente, en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado y se precisa el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno dentro de las organizaciones públicas, enmarcado en cinco tópicos: valoración de riesgos, acompañamiento y asesoría, evaluación y seguimiento, fomento de la cultura de control y relación con entes externos.

Dando alcance a lo expuesto anteriormente, la Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres desarrolló el siguiente informe de ley, el cual corresponde al Seguimiento del Plan de Informe de Ley N° 34 dentro de su Plan de Trabajo relacionada con la verificación en la atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Entidad y derechos de petición que los ciudadanos formulen.

## II. OBJETIVO

Verificar que la atención de quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y evaluar aleatoriamente las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos de acuerdo a la Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno para determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre este tema. De manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

## III. ALCANCE

Vigilar que la atención de PQR que los ciudadanos formulen y se relacionen con el cumplimiento misional de la entidad –segundo semestre de 2013-, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y evaluar aleatoriamente las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición. Así mismo, verificar los avances de las gestiones adelantadas por la Unidad frente al tema de atención al ciudadano a la fecha del informe, abril 30 del año en curso.

## IV. METODOLOGÍA

De acuerdo a la normatividad establecida sobre la materia y en concordancia con el Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno, el presente informe se presenta con una periodicidad semestral, tomando para la actual vigencia lo correspondiente al periodo de Julio a Diciembre de 2013 en materia de peticiones y con corte al mes de abril de 2014 referente avances de las gestiones adelantadas por la Unidad frente al tema de atención al ciudadano a la fecha del informe. Para el logro del objetivo propuesto, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Se realizó una muestra aleatoria compuesta de 45 derechos de petición recepcionados por la Unidad durante la vigencia segundo semestre 2013.
- ✓ Se realizó entrevista con el personal encargado de los temas relacionados con PQSRD de la Unidad.
- ✓ Se generó una entrevista con el profesional encargado del Sistema de Correspondencia Gubernamental – SIGOB.
- ✓ Se verificó la página web de la UNGRD a fin de evidenciar los avances en materia de atención y servicio al ciudadano.
- ✓ Se verifico el Sistema SIGOB en relación a la muestra tomada por la OCI.

## V. MARCO LEGAL

El seguimiento a la información de las respuestas dadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres a las peticiones formuladas por los ciudadanos se realizó atendiendo lo dispuesto en la siguiente normatividad, así:

- ✓ Constitución Política artículo 23.
- ✓ Ley 1437 de 2011. Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Título I. Título II Capítulo I, II y III
- ✓ Ley 1474 de 2011 Artículo 76 que señala “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, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- ✓ 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. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento”.
- ✓ Decreto 4147 de 2011, artículo 16 Numeral 24. “Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Unidad”.
- ✓ Artículo 12 de la Ley 87 de 1.993 literal i “...Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”.
- ✓ Circular 001 de 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

## VI. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

De acuerdo al Plan de Trabajo establecido por la Oficina de Control Interno para la vigencia 2013, el presente informe corresponde al segundo sobre el resultado de la atención prestada por la Unidad frente al proceso de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y se relacionen con el cumplimiento misional de la entidad.

## VII. DESARROLLO DEL INFORME

El servicio al Ciudadano es una Política orientada a garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Reconociendo que el eje central del que hacer de las entidades es el Ciudadano y entendido éste como las personas naturales y jurídicas que requieren acceder a los servicios o trámites del Estado<sup>1</sup>.

La UNGRD tiene como objetivo coordinar la implementación de la gestión del riesgo de desastres y el funcionamiento y desarrollo continuo del Sistema Nacional de gestión del Riesgo de Desastres SNGRD; así como todas aquellas actividades estipuladas en el Decreto 4147 de 2011.

El servicio al ciudadano se convierte en eje fundamental para el desarrollo

<sup>1</sup> Documento Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP, 2012

misional de la UNGRD, razón por la cual debe garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios y/o trámites de su competencia, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales manteniendo como principios de información la claridad, eficiencia, transparencia y oportunidad.

### ***Verificación de temas relacionados con Atención al Ciudadano.***

La UNGRD cuenta con una Oficina de Recepción dentro de los mecanismos de gestión para la atención al ciudadano, que hace las veces de dependencia de correspondencia la cual recibe, radica y registra los documentos allegados a la UNGRD.

En cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se evidenció que la Unidad vinculó en el primer semestre de 2014, para ejercer el cargo de Profesional Especializada Grado 18 con funciones de oficializar estrategias para la atención al ciudadano al interior de la Unidad y respecto a otras entidades que integran el SNGRD, apoyo que presta igualmente el profesional Universitario contratado para desarrollar actividades de atención al ciudadano y seguimiento a los PQR, personas adscritas al Grupo de Apoyo Administrativo de la Secretaría General, con el propósito de hacer visible la gestión pública, la participación de la ciudadanía y su acceso a la información, a los trámites y servicios.

Si bien se cuenta con un área para el recibo y radicado de correspondencia, esto no exime a la Unidad de la creación de esta oficina a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, la cual se recomienda que cuenta con un espacio físico apropiado donde se fomente la prestación del servicio de excelencia y la participación ciudadana en la gestión institucional; contribuyendo permanentemente en el mejoramiento constante del servicio.<sup>2</sup>

Frente al procedimiento para atender una Petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, se manifestó una vez entrevistado el profesional que hace seguimiento a los PQRSD, que casi siempre se hacen de manera presencial y por medios electrónicos a través del correo Contáctenos dentro de los canales que cuenta la entidad para la atención de un PQR, este último se revisa y se radica en el sistema de correspondencia para darle un número de atención y en SIGOB Como mecanismo implementado en la Unidad de seguimiento, control al sistema de correspondencia externa e interna, el cual se puso en marcha desde el mes de

<sup>2</sup> Ley 1437 de 2011. Art. 7º núm. 9º Deberes de las autoridades en la atención al público. (...) Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público

agosto del año pasado, sin embargo, de acuerdo a lo manifestado por el profesional encargado del SIGOB, aun el área de manejo de desastres se encuentra pendiente de capacitación en el tema, por lo cual se recomienda desde la OCI articular con dicha área a fin de darle un tratamiento integral a la correspondencia en la Unidad.

En relación al proceso de atención al Ciudadano, cuenta con una entrada pero varias salidas por las diferentes áreas de la Unidad, lo que puede generar falta de control en la atención. Adicionalmente las respuestas dadas por la Unidad a los ciudadanos se encuentran dispersas, documentalmente no se evidencio integralmente en algunos eventos el contenido total de una petición de acuerdo a los lineamientos de la Corte Constitucional, es decir, solicitud, respuesta y comunicación al ciudadano.

En cuanto acciones adelantadas por la Unidad a la fecha del presente informe, se observó que han adelantado acciones entre otros: Levantamiento del proceso de atención al Ciudadano, Procedimiento para la atención presencial, telefónica y virtual con sus indicadores de gestión, estando dichos procedimientos en la etapa de la aprobación final por parte de la Dirección General, se cuenta con la Caracterización del Proceso aprobadas cotizaciones del servicio Call center y línea 018000 como insumo de estudio de mercado para adelantar el proceso de contratación relacionado con este servicio.

De acuerdo a lo manifestado por la profesional especializada con funciones de oficializar estrategias en la atención al ciudadano, se nos informó que las acciones de mejora que adelantan es que la Oficina se maneje como un centro de soluciones con el objeto de que los requerimientos de la ciudadanía serán gestionados desde la oficina de atención al ciudadano.

En este sentido, y atendiendo el deber que les asiste a las autoridades con relación a la atención del público, se debe atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.<sup>3</sup>

### ***Verificación de tramites a los PQR allegados a la Unidad.***

Sobre el Derecho de Petición, es considerado como un derecho Constitucional fundamental que hace parte de los derechos inherentes a la persona humana el cual puede presentarse mediante solicitud verbal o escrita que se presenta ante un servidor público con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. A

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011. Art. 7º núm. 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público. (...) Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

su vez, sirve cuando la persona natural o jurídica requiera a) información de interés general o particular, b) concepto en relación con las competencias de una dependencia c) solicitar copia de documentos con información que repose en la dependencia, siempre y cuando no sean reservados. Su objetivo primordial es lograr una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del Estado y los particulares. En efecto, el derecho de petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas.

En materia de PQR, se verifico físicamente la muestra que se detalla a continuación:

ITEM	Numero de radicación del PQR y/o DP.	Identificación del requirente y dirección o teléfono de ubicación	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Comentarios OCI
1	29707	Edgar Valencia Valencia. Calle 70 Oeste No 52 – 60. Cali – Valle.	26/06/2013	10/07/2013	No se observa guía de mensajería o correo mediante el cual se le haya comunicado la respuesta emitida por la Unidad a la petición. Respuesta en términos.
2	30669	Leonor Castro Hernández.	08/07/2013	26/07/2013	
3	31735	Elvia María Urbina Guasca	22/07/2013	28/10/2013	No se observa medio de comunicación al ciudadano. Extemporánea
4	32712	Osiris Ortiz	02/08/2013	13/08/2013	No se observa guía de mensajería o correo mediante el cual se le haya comunicado la respuesta emitida por la Unidad a la petición. Respuesta en términos.
5	33890	Jorge Rodríguez Gil	02/08/2013	13/08/2013	
6	34094	Luis Alfonso Castro Valencia	08/08/2013	22/08/2013	
7	36288	Marco Gómez Albornoz – Consejo Nacional de Ingenierías	12/09/2013	03/10/2013	
8	36846	Federico Rodríguez Solís	16/09/2013	09/10/2013	No se observa medio de comunicación al ciudadano. Se o traslado al Municipio Guapi. Extemporánea
9	33433	Hernando Rengifo	16/10/2013	22/10/2013	Respuesta en términos, no se evidencio medio comunicación al peticionario de la respuesta.
10	39064	Olga Lucia Coronado	22/10/2013	30/10/2013	
11	39212	Milton Santamaría Luengas	28/10/2013	01/11/2013	

ITEM	Numero de radicación del PQR y/o DP.	Identificación del requirente y dirección o teléfono de ubicación	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Comentarios OCI
12	39630	Carlos Arturo Cruz Penagos	05/11/2013	14/11/2013	
13	40082	Gustavo Araque Pico	14/11/2013	21/11/2013	
14	PQR 333	Mariela Chica García	20/11/2013	03/12/2013	
15	PQR – 580	Wilson Navarrete Garzón	23/12/2013	15/01/2013	
16	PQR – 341	Ofelia Ramos Orjuela			
17	PQR – 427	Claudia Patricia Vargas	22/11/2013		No se evidencia en el SIGOB ni física respuesta de la Unidad.
18	PQR - 147	Cristian Chatazar	27/09/2013	22/10/2013	Respuesta mediante correo electrónico. Respuesta en términos.
19	PQR -- 87	Aristides Juviano	27/08/2013	05/11/2013	Respuesta extemporánea, no se observa medio de comunicación al peticionario. Si bien figura la fecha respuesta registrada en el SIBOG. No aparece cargada al sistema la respuesta.
20	PQR – 74	Inerarco Sanabria	30/08/2013	16/10/2013	Respuesta extemporánea, se observa guía de mensajería de comunicación de respuesta.
21	PQR – 706	William Mariño – Dionis Cárdenas	02/10/2013	07/11/2013	
22	PQR – 496	Yeny Díaz	13/12/2013	25/02/2014	Respuesta extemporánea, se observa guía de mensajería de comunicación de respuesta.
23	PQR - 538	Josefina Alcazar	18/12/2013	10/02/2014	Respuesta extemporánea, no se observa medio de comunicación de la respuesta.
24	PQR - 037	Kelvin Bettín Martínez	02/08/2013	04/09/2013	Respuesta extemporánea. Se observa guía de comunicación respuesta.
25	PQR - 055	Elda María García	16/08/2013	04/09/2013	Respuesta en términos, se evidencia guía mensajería de comunicación al ciudadano. Registrada en el Sistema SIGOB el 20 de agosto de 2013.
26	PQR - 068	Eva Luz Nazareno	22/08/2013	13/09/2013	Respuesta en términos. No se observa guía de comunicación al peticionario. Figura registrada en el SIGOB el 26 de agosto de 2013.

ITEM	Numero de radicación del PQR y/o DP.	Identificación del requirente y dirección o teléfono de ubicación	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Comentarios OCI
27	PQR - 78	Julieta Castañeda	29/08/2013	12/09/2013	Respuesta en términos se observa guía de comunicación al peticionario. Registrada al Sistema el 3 de septiembre de 2013.
28	PQR - 108	Dominga Narváez Vergara	04/09/2013	06/08/2013	Registrada en SIGOB 12/09/2013 y terminada el 01/11/2013. No obstante, se observan 2 solicitudes una del 12/06/2013 y otra del 06/09/2013.
29	PQR - 125	José Orlando Rojas	13/09/2013	11/10/2013	Registrada en el SIGOB el 17/09/2013. Se observa comunicación al peticionario del 15/10/2013. Extemporaneidad.
30	PQR - 202	Hernán Moreno	18/10/2013	07/11/2013	Respuesta en términos. Se evidencia guía de mensajería de comunicación al peticionario. Registrada en el SIGOB el 21 de Octubre del año 2013.
31	PQR - 31	Luis Martínez	13/08/2013	06/09/2013	Registrada el 14 de agosto de 2013 en el SIGOB. No en términos.
32	PQR - 313	Jazmín Angulo	15/11/2013	10/02/2013	Registrado en el SIGOB 19/11/2013. No se evidencio comunicación de la respuesta. (Guía mensajería o correo) Extemporánea.
33	PQR - 336	Ramón Rodríguez	20/11/2014	23/12/2013	Extemporánea.
34	PQR - 438	Juan Carlos Torres	26/11/2013	16/01/2014	Registrado en el SIGOB el 10/12/2013. Comunicando respuesta en guía de mensajería del 16/01/2014. Extemporánea.
35	PQR - 5	José Rodríguez	02/08/2013	12/09/2013	Registrada en el SIGOB el 12 de agosto de 2013. Comunicada mediante guía de mensajería del 12/09/2013.
36	GA - 2448	Manuel Cruz	16/12/2013	08/01/2014	Comunicación respuesta mediante guía mensajería 08/01/2014. No se encuentra cargada respuesta al SIGOB
37	PQR - 320	Lenis Jiménez	18/11/2013	09/12/2013	Registrada en el SIGOB 21/11/2013. En el sistema se realizan anotaciones de la respuesta. No obstante, no está cargada respuesta, ni se evidencio físicamente respuesta ni comunicación al ciudadano.
38	PQR - 455	Jazmín Adriana Arcos	06/12/2013	16/12/2013	Se evidencia respuesta y comunicación mediante guía de mensajería. Respuesta en términos
39	PQR - 10	Claudia Quitian	13/08/2013	16/09/2013	Registrado al SIGOB el 13/08/2013. El sistema señala que se dio respuesta el 16/09/2013 mediante oficio No 5898. No se evidencio respuesta ni comunicación de la misma física ni magnética en el SIGOB. Extemporánea.
40	PQR - 14	Luz Enith González	13/08/2013	13/08/2013	El sistema tiene anotación que se dio respuesta el 13/08/2013 mediante oficio 5893. No se evidencio respuesta ni comunicación de la misma física ni magnética en el SIGOB.

ITEM	Numero de radicación del PQR y/o DP.	Identificación del requirente y dirección o teléfono de ubicación	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Comentarios OCI
41	PQR -8	Maritza Martínez	12/08/2013	08/10/2013	Registrado al SIGOB el 11/08/2013. El sistema tiene anotación de finalizada el 08/10/2013. Extemporánea.
42	PQR - 1	Oswaldo castillo	09/08/2013		No se observa respuesta en el Sistema. Se anota que esta contestada y finalizada en el SIGOB.
43	PQR - 19	Roberto Pérez			Registrada el 14/08/2013. Figura terminada en el SIGOB 23/10/2013. No se evidencio respuesta, ni comunicación
44	PQR - 144	Mariela Gil	25/09/2013	20/11/2013	Figura terminada el 22/11/2013. No se evidencio respuesta Física ni en el SIGOB. Extemporánea.
45	PQR - 441	Marta Angulo García	30/11/2013	11/12/2013	No se evidencio el documento físico ni magnético en el SIGOB de la respuesta y su comunicación. Tiene anotación de respuesta 11/12/2013

Del examen verificado de 45 PQR del II Semestre 2013, se pudo evidenciar que 20 de las peticiones no se observó el medio en el cual dieron a conocer la respuesta al ciudadano ya sea mediante guía de mensajería, correo electrónico u otro., 11 de estas respuestas no se encontraron cargadas al Sistema SIGOB<sup>4</sup>, 14 fueron contestadas extemporáneas<sup>5</sup>, 18 de ellas tenían como motivos el apoyo contenido en la resolución 074 hasta \$1.500.000<sup>6</sup> y 13 de estas con asunto del Registro Único de Damnificados “Reunidos”<sup>7</sup>.

Cabe mencionar que de acuerdo a lo informado por el Grupo de apoyo administrativo, para el II semestre del 2013, cada dependencia encargada de dar respuesta a los PQRSD se encargaba de custodiar las carpetas según los parámetros de cada área. De la documentación física de PQR allegada, no todas se encontraban completas con la respuesta y comunicación al ciudadano ni reposa así mismo toda la información en el SIGOB como herramienta de control que permita generar una trazabilidad de la información.

Al respecto, se observa que el Grupo de apoyo administrativo ha venido generando un seguimiento periódico en la vigencia 2014 a la respuesta que debe realizar la Unidad a través de sus funcionarios y/o contratistas en sus diferentes dependencias, por medio de reportes electrónicos remitidos a los responsables de

<sup>4</sup> PQR No 341, 427, 87, 2448, 320, 10, 14, 1, 19, 144, 441, no se evidencio respuesta PQR cargado al SIGOB.

<sup>5</sup> PQR No 31735, 36846, 74, 706, 496, 538, 037, 125, 313, 336, 438, 10, 8, 144. Extemporáneas.

<sup>6</sup> Asunto Apoyo Res. 074 PQR No 30669, 31735, 39064, 39212, 39630, 40082, 333, 341, 427, 087, 074, 2448, 320, 455, 10, 14, 08, 01.

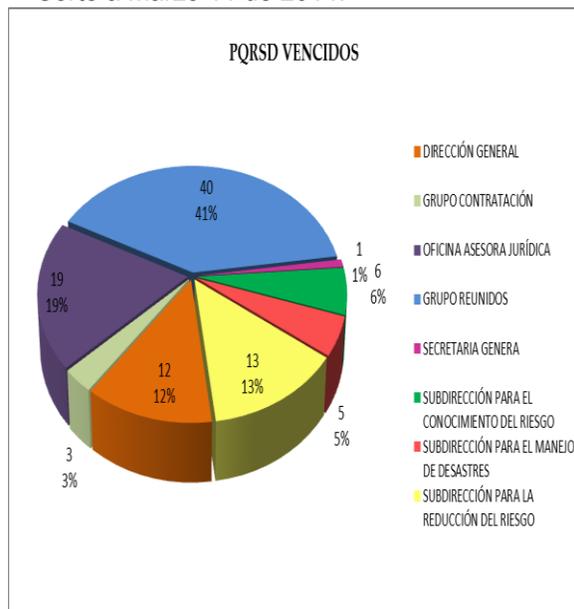
<sup>7</sup> Asunto: Registro Único de damnificados – Reunidos PQR No 037, 055, 538, 68, 78, 108, 125, 202, 31, 313, 336, 438, 05.

las áreas involucradas de dar respuesta a los PQRSD y GA, generando las alertas de aquellos que se encuentran vencidos, para tal efecto se observaron entre otros; los informes del 24/04/2014, 21/04/2014, 04/04/2014, 12/03/2014, 27/02/2014, 12/03/2014, 27/01/2014, 10/01/2014, 06/12/2013 y las recomendaciones de dicha oficina donde solicita a las diferentes áreas adelantar las acciones pertinentes para dar respuesta a dichos requerimientos en el menor tiempo posible. Buscando con ello brindar un servicio oportuno a la ciudadanía y/o usuarios de la entidad. (Ver Graficas).<sup>8</sup>

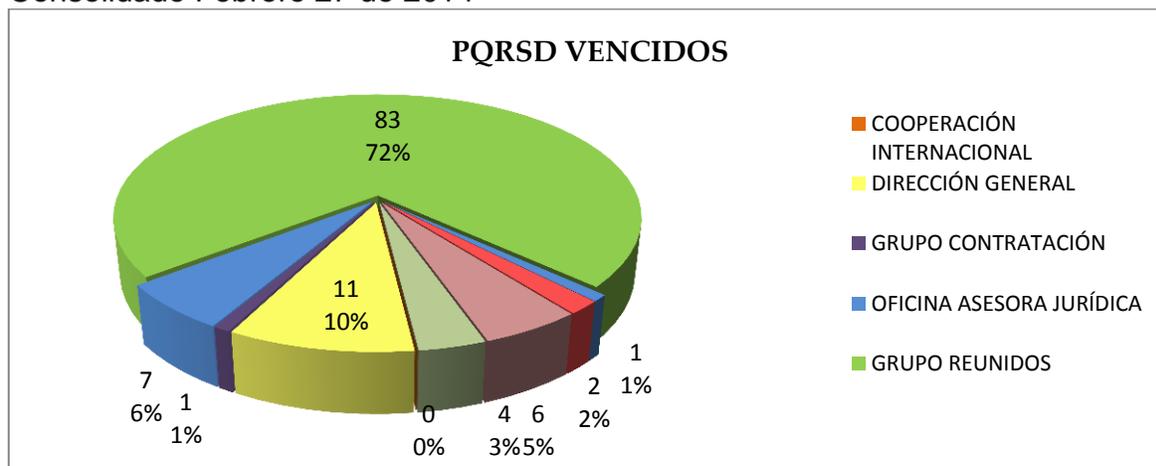
Consolidado Abril 21 de 2014.



Corte a marzo 11 de 2014.



Consolidado Febrero 27 de 2014



<sup>8</sup> ReporteS PQRS D y GA Vencidos - Grupo de Apoyo gestión Administrativa.

Teniendo en cuenta los reportes anteriores efectuados por el grupo de Gestión Administrativa la OCI tomó una muestra aleatoria en el SIGOB de PQRSD a fin de verificar la información y la oportunidad de la respuesta a las mismas, así:

PQRSD	Usuario	Fecha radicado	Respuesta	Comentario OCI
191 - 2014	Alicia Bayona	25/01/2014	09/04/2014	Respuesta extemporánea.
169 - 2014	María Barrientos	24/01/2014	01/04/2014	Respuesta 28/03/2014. Extemporánea. Comunicada al peticionario.
211 - 2014	Rita de la Cruz	04/02/2014	06/03/2014	Extemporánea. Comunicada al peticionario
212 - 2014	Mariela Gil	04/02/2014	06/04/2014	Extemporánea
166 - 2014	Isis Restrepo	24/01/2014		Aparece en estado terminada con fecha, abril 4 de 2014, no se evidencio respuesta Cargada y digitalizada al SIGOB
389 - 2014	Marta Hurtado	07/03/2014		Aparece en el SIGOB gestión terminada con fecha, abril 21 de 2014. No se observa documento adjunto respuesta. Extemporánea.
042 - 2014	Sergio Hernández	03/01/2014		Figura en gestión en el SIGOB. Registro al Sistema 14/01/2014.
017 - 2014	Carlos A. Baena	09/01/2014		Figura en gestión. Fecha registro 09/01/2014
374 - 2014	Javier Viveros	05/03/2014		Figura en gestión. Registro 5/03/2014
422 - 2014	Denis Uribe			Figura en gestión con fecha registro en el Sistema 18/03/2014. No se observó documentación adjunta en el sistema.
311 - 2014	Rocío Londoño	18/02/2014		Figura en gestión. Registrada el 18 feb - 2014.
251 - 2014	Dolis Ramírez	05/02/2014		Figura terminada el 04/04/2014. No aparece cargada respuesta al sistema SIGOB. Fecha registro en el SIGOB 11/02/2014

245 - 2014	Carlos Manuel García	29/01/2014	07/04/2014	Comunicada petionario mediante guía mensajería. Extemporánea.
244 - 2014	Petra Peñaloza	29/01/2014	11/04/2014	Fecha registro, 11/02/2014 Extemporánea.
192 - 2014	Arminda Piñeros		01/04/2014	Fecha registro, 06/02/2014. Figura terminada 01/04/2014. Se evidencia respuesta ( Sin fecha de emisión oficio) Extemporánea.
191 - 2014	Alcides Bayona	28/01/2014	09/04/2014	Fecha registro 06/02/2014. Contestada mediante correo electrónico. Extemporánea.

De la información que reporta el grupo de apoyo administrativo, se puede observar de la muestra relacionada anteriormente en el SIGOB, que persiste la extemporaneidad en las respuestas, al igual que se observa el no cargue en el Sistema<sup>9</sup> en algunos casos de la respuesta que permita evidenciar la atención brindada al petionario, no obstante, se observó una disminución respecto a la oportunidad en la respuesta de PQRSD, de acuerdo a los 3 reportes enunciados del grupo de apoyo de gestión administrativo de los meses de febrero, marzo y abril de 2014. No obstante, no sucede lo mismo con la información de GA.

Por lo anterior, desde la OCI se recomienda seguir tomando las medidas del caso con el propósito de que el indicador llegue a cero a fin de dar cumplimiento a los principios de información clara, eficiente y oportuna al Ciudadano.

## VIII. CONTROLES ESTABLECIDOS

El proceso de atención al ciudadano cuenta con el Sistema de información y correspondencia SIGOB como mecanismo de seguimiento, control e información creado para generar un control y trazabilidad de las personas, horas y fechas de la ruta que toma la correspondencia. De acuerdo a lo informado por el profesional encargado del SIGOB, este sistema para el periodo correspondiente al segundo semestre del año 2013, se encontraba en su fase piloto, que incluía acciones de instalación, configuración, parametrización, identificación de los clientes y capacitación de personal, manejándose paralelamente el sistema electrónico con el físico.

Así mismo, la Unidad ha venido adelantando las gestiones para implementar el Sistema Integrado de Planeación y Gestión dentro de los cuales se encuentran

<sup>9</sup> PQRSD 166,251,389(2014)

inmersos los procesos de atención al ciudadano, entre otros: Proceso de atención al Ciudadano, Procedimiento para la atención presencial, telefónica y virtual estando dichos procedimientos en la etapa de la aprobación final por parte de la Dirección General.

A su vez, se evidenció que dentro de los controles establecidos en el mapa de riesgo, se ha venido implementado un reporte periódico de los PQRSD que están vencidos, sin embargo, aún no se observó el Control semanal sobre los PQRSD próximos a vencer, los cuales fueron medidas de control establecidas para mitigar los riesgos presentes en el proceso.

De igual manera, si bien se han presentado avances para la Conformación e implementación de la oficina de atención al ciudadano, con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad aplicable sobre la materia en lo que va corrido a la fecha del informe, desde la OCI se recomienda darle celeridad a este proceso a fin de fortalecer la Política Institucional en materia de atención al ciudadano.

Cabe mencionar, como otro de los mecanismos o canales de atención con los que cuenta el ciudadano, se evidenció un enlace en el sitio de internet: [www.gestiondelriesgo.gov.co](http://www.gestiondelriesgo.gov.co) denominado “Contáctenos”, asociado a un correo electrónico [contactenos@gestiondelriesgo.gov.co](mailto:contactenos@gestiondelriesgo.gov.co), para la recepción de quejas, sugerencias, reclamos, en donde se atienden los requerimientos que realizan los ciudadanos a través de dicho correo, el cual recientemente en fecha Abril 28 de 2014, con la estructuración de la nueva página web de la Unidad se evidenció que incluyó recomendaciones dadas previamente por la OCI de acuerdo a los lineamientos establecidos por Gobierno en línea es aspectos como: Subir documentos para su seguimiento por el ciudadano, diferenciación del tipo de solicitud ya sea petición, queja, reclamo para su seguimiento. Igualmente que el sistema le brinde al ciudadano un número para realizar el seguimiento de su solicitud.

Finalmente, se puede concluir que los controles establecidos en el proceso de atención al ciudadano de la Unidad no fueron efectivos en el II semestre del año 2013, para el seguimiento y trazabilidad de la información, situaciones estas que fueron adicionalmente objeto de hallazgo por la Contraloría General de la Nación en la Auditoría regular del año 2012 y objeto de recomendación por la OCI en anterior informe.

## IX. RIESGOS IDENTIFICADOS

- ✓ No se cuenta a la fecha del informe con la oficialización y puesta en marcha de una oficina de atención al ciudadano que apoye los mecanismos de la participación y los derechos de los ciudadanos.
- ✓ La no respuesta oportuna a los PQR, lo que eventualmente podría generar acciones disciplinarias por parte de los organismos de control externos e internos.
- ✓ La insatisfacción de los usuarios que pueden generar descrito a la Unidad, conllevando posiblemente que estos interpongan acciones constitucionales de tutela donde se invoque la protección de éste derecho fundamental.
- ✓ No se encuentra en algunos casos, soportada la información relacionado con un proceso de atención al ciudadano, es decir solicitud, respuesta y su comunicación al peticionario, lo que genera ineficiencia en la custodia y guarda de la información.

## X. CONCLUSIONES

Si bien es cierto el volumen y demanda de usuarios que acuden a la Unidad en busca de adelantar una acción administrativa o un trámite de PQRSD no es tan elevado, si debe garantizar que se cumpla lo expuesto en la normatividad vigente formalizando la Oficina de atención al ciudadano, donde se fomente la prestación del servicio de excelencia y la participación ciudadana en la gestión institucional; contribuyendo permanentemente en el mejoramiento constante del servicio a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa, clara, eficiente oportuna y de calidad.

Los procedimientos y controles establecidos por la Unidad en la vigencia del II Semestre 2013, para la atención al ciudadano no fueron efectivos en el seguimiento y trazabilidad de la información, situaciones estas que fueron objeto de hallazgo por la Contraloría General de la Nación en la Auditoria regular del año 2012 y objeto de recomendación por la OCI en anterior informe.

Se evidencio de la muestra tomada, que la información del proceso de atención al ciudadano, no se encontraba en algunos casos en el Sistema SIGOB, completa con la totalidad de la información que debe reposar en el proceso, es decir, solicitud, respuesta y medio de comunicación de esta última. De igual manera, en medio físico el proceso presenta falencias al no contar con toda la trazabilidad de la información.

La Subdirección de Manejo de Desastres, no se encuentra capacitada la fecha del informe para el uso de la herramienta del SIGOB.

De la muestra tomada se observó que de 45 PQR, 14 fueron no oportunos, 20 no se observó el medio en el cual dieron a conocer la respuesta al ciudadano ya sea mediante guía de mensajería, correo electrónico u otro y 11 respuestas no se encontraron cargadas al Sistema SIGOB.

Se evidencia de la muestra verificada que la mayoría de PQR de los ciudadanos trató sobre temas como es el apoyo contenido en la Resolución 074 de 2011 y el Registro Único de Damnificados.

Se observó cómo acciones adelantadas por la Unidad a la fecha del presente informe, el levantamiento del proceso de atención al Ciudadano, Procedimiento para la atención presencial, telefónica y virtual con sus indicadores de gestión, estando dichos procedimientos en la etapa de la aprobación final por parte de la Dirección General, se cuenta con la Caracterización del Proceso aprobadas cotizaciones del servicio Call center y línea 018000 como insumo de estudio de mercado para adelantar el proceso de contratación relacionado con este servicio.

Finalmente, de acuerdo a los reportes del grupo de apoyo de gestión administrativo y lo evidenciado por la OCI en la muestra que se verifico en el SIGOB, persiste a corte del mes de abril de 2014, la inoportunidad en la respuesta a los ciudadanos y el no cargue en algunos casos de la respuesta emitida al ciudadano en el Sistema SIGOB que permita evidenciar la atención brindada al peticionario y trazabilidad de la información.

## XI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda formalizar la creación de la Oficina de PQRSD en la UNGRD, así como se le dote de los recursos técnicos, tecnológicos y humanos para su funcionamiento.
- ✓ Se recomienda desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización; así como generar incentivos a los servidores en las áreas de atención al ciudadano en el marco de la estrategia de atención al ciudadano.
- ✓ Se considera de vital importancia fortalecer la sensibilización y capacitación frente a la temática de atención al ciudadano y el uso de las herramientas con que cuenta la Unidad para su desarrollo a fin de brindar información completa, clara, eficiente, oportuna y de calidad a los ciudadanos.
- ✓ Se recomienda generar estadísticas a fin de determinar temas de atención y recurrentes del ciudadano que facilite y fundamente la adopción de

- políticas en esta materia y establecer las causas con el fin de buscar soluciones al respecto.
- ✓ Se recomienda tener en cuenta las alarmas generadas por el SIGOB con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición y demás solicitudes.
  - ✓ Se recomienda que el enlace creado en la página Web Contáctenos para la recepción de PQRSD cuente con los siguientes lineamientos establecidos por Gobierno en Línea, entre otros; incluir Información para niños sobre la Gestión del Riesgo de Desastres y Verificar la pertinencia de complementar la información existente en el submenú “Preguntas frecuentes”, toda vez que la información publicada está direccionada más a temas de índole legal no obstante se deben complementar con preguntas orientadas a ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.
  - ✓ Hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
  - ✓ Se recomienda seguir fortaleciendo el autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al proceso atención al ciudadano desarrollando competencias y habilidades en los servidores públicos.
  - ✓ Se recomienda fortalecer la gestión documental del proceso de atención al ciudadano y centralizar la información de este proceso.
  - ✓ Se recomienda que se cargue al Sistema a SIGOB toda la información relaciona con el proceso de PQR, solicitud, respuesta y medio de comunicación al ciudadano de la respuesta.

## XII. PAPELES DE TRABAJO

Para el desarrollo de este informe se realizaron papeles de trabajo, los cuales se encuentran organizados, legajados y numerados en la carpeta PIL 34 de la OCI, estos son parte integral del informe y reposan en la Oficina de Control Interno de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.

## XIII. PLANES DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta que los Planes de Mejoramiento, son el instrumento que recoge y articula 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 implementar mediante este proceso cada elemento del modelo evaluado como prioritario, lo que permitirá tomar acciones precisas y específicas,

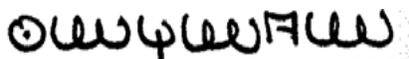
que escalonadas en el tiempo, estarán orientadas a mejorar las condiciones de calidad de cada uno de los procesos de la Unidad.

Para tal efecto, y con relación a las observaciones realizadas por la CGR acorde a lo registrado en Informe Final de Auditoria regular vigencia 2012 y en atención a lo evidenciado por la OCI, se pudo establecer que a la fecha se vienen adelantando en el proceso de atención al ciudadano, sin embargo, es necesario tomar las medidas correctivas necesarias que permitan efectuar el cierre definitivo a la observación planteada por el ente de control y las cuales se detallan a continuación:

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / UNIDAD DE MEDIDA	OBSERVACIONES
Se evidencia la falta de un procedimiento efectivo o implementación de un aplicativo anterior de la Unidad de riesgos, que permita efectuar un verdadero seguimiento, control, verificación de trámite, e idoneidad de respuesta, de los PQR y Derechos de petición que maneja la entidad	Carencia de un procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Denuncias- PQRSD, falta de un si tema de correspondencia que permita realizar la trazabilidad de los requerimientos hechos por la comunidad y las diferentes entidades, inexistencia de una oficina de PQRSD que realice seguimiento los requerimientos recibidos por la UNGRD	Conformación de la oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Denuncias- PQRSD, encargada de levantar el procedimiento para la atención de PQRSD, realizar el seguimiento de los requerimientos que recibe UNGRD y velar por la implementación y buen funcionamiento del sistema de administración de correspondencia.	1 Confirmación de oficina PQRSD, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que realizara las actividades inherentes a los PQRSD 2. Elaboración del procedimiento de PQRSD, que permita tener lineamientos específicos para dar respuesta a este tipo de solicitudes 3. Implementación del sistema de administración de correspondencia, herramienta indispensable para poder llevar la trazabilidad de las solicitudes	1. Puesta en marcha de la Oficina PQRSD 2. Procedimiento de PQRSD 3. Sistema de Administración Documental en funcionamiento	Dentro del marco del fortalecimiento del proceso de Atención al ciudadano y PQRSD, desde el día 28 de junio del año en curso se realizó la contratación de una persona adscrita al Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa de la Subdirección General, con el contrato de prestación de Servicios profesionales y de apoyo al gestión.
	Falta de herramientas que regulen la gestión de PQR y derechos de petición en la entidad	Implementación del Sistema Integrado de Planeación y Gestión	Apoyar la documentación del procedimiento que hace parte del proceso Gestión Administrativa.	Procedimientos documentados	En el mes de agosto se realizó el diseño del procedimiento de PQRSD el cual se encuentra incluido en el manual de procedimientos del Grupo de Apoyo Administrativo adoptado mediante resolución 1175 del 30/08/2013
		Implementación del Sistema Integrado de Planeación y Gestión	Apoyar la Implementación del procedimiento que hace parte del proceso Gestión Administrativa.	Procedimientos implementados	
		Implementación del Sistema Integrado de Planeación y Gestión	Capacitar a los operadores del procedimiento de gestión de PQRS, para su implementación	Capacitaciones realizadas	Se realizaron dos espacios de formación a los operadores de procesos: Taller de Gestión por Procesos y fundamentos, estructura y base legal del SIPLAG.

Por lo anterior, se recomienda continuar trabajando en las acciones que se establecieron en el Plan de Mejoramiento a fin de subsanar los hallazgos de la Contraloría y lo reportado por la OCI, de tal manera que contribuya al fortalecimiento de atención al ciudadano, así como su cumplimiento legal.

Así mismo, de la manera más atenta solicito dar a conocer el contenido del presente informe a los líderes del proceso de la Oficina de Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, para que a su vez lo socialicen con sus equipos de trabajo, expongan las observaciones del caso, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno en este informe y presenten el correspondiente Plan de Mejoramiento a ésta Oficina en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del recibo del presente informe.



---

OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ  
OFICINA DE CONTROL INTERNO UNGRD

Elaboró: José Sánchez López/OCI. Wilmar Mora/OCI.  
Revisó: Sandra Reina Solano.  
Aprobó: Olga Yaneth Aragón Sánchez.