



UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión
del Riesgo de Desastres

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

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



Informe de Seguimiento Atención al Ciudadano PQRSD | Semestre 2019.

05 // 09 // 2019

Oficina de Control Interno



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. CLIENTES	3
IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	3
V. FORTALEZAS IDENTIFICADAS	3
VI. METODOLOGÍA	4
VII. CONTINGENCIAS	6
VIII. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	6
IX. CONCLUSIONES	9
X. ANEXO	10

I. OBJETIVO

Verificar la oportunidad de las respuestas efectuadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres a la ciudadanía.

II. ALCANCE

Verificar la oportunidad de las respuestas efectuadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres a la ciudadanía durante el I semestre de 2019, periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

III. CLIENTES

- ✓ Dirección General.
- ✓ Secretaría General.
- ✓ Comité Institucional de Control Interno de la UNGRD.
- ✓ Coordinadora de Gestión Administrativa (Subproceso de Gestión de Atención al Ciudadano).

IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- ✓ Constitución política artículo 23.
- ✓ Ley 87 de 1.993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno".
- ✓ 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.
- ✓ Decreto 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".
- ✓ Procedimientos internos de atención virtual por página web PR-1603-GCS-02, el procedimiento Atención Presencial PR-1603-GCS-01 y el procedimiento Atención Telefónica PR-1603-GCS-03.
- ✓ Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 Vigencia 2015.

V. FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Se cuenta con diferentes canales de atención virtuales y presenciales para la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

VI. METODOLOGÍA

En desarrollo al Programa Anual de Auditoría de Gestión Independiente – Vigencia 2019, y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente este informe se debe realizar con una periodicidad semestral. En este caso el informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2019.

Se realizó la siguiente metodología: se midieron las PQRSD individuales pertinentes a la UNGRD a partir de la matriz “Reporte PQRSD I Semestre 2019” allegada por el Subproceso de Atención al Ciudadano; y se tuvo en cuenta de información del RAMV las respuestas masivas efectuadas en el periodo.

Medición del riesgo

Una vez verificada la matriz de mapa de riesgos y oportunidades se pudo evidenciar que el riesgo “Incumplimiento en los plazos establecidos por la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad”, se materializó por la falta de capacidad de personal para atender la alta demanda de solicitudes allegadas a la UNGRD, por lo cual se recomienda realizar un incremento a la capacidad operativa del Subproceso.

Medición del control:

Como mecanismo de control en la Matriz de riesgos y oportunidades se identificó el riesgo de “**Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad**” y las acciones definidas para tratar el riesgo como son:

- Socializar entre las diferentes áreas acerca de cómo se deben gestionar las Consultas de Segundo Nivel.
- Actualizar los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada dependencia.
- Solicitar a las áreas misionales y la OAC que cuando se genere información oficial se realice una socialización a la Oficina de Atención al Ciudadano sobre el manejo de dicha información frente a los grupos de interés.
- Socializar entre las diferentes áreas acerca de cómo se deben gestionar las Consultas de Segundo Nivel.
- Periódicamente realizar capacitación a los funcionarios y /o contratistas de la oficina de Atención al Ciudadano acerca de los Procedimientos y controles establecidos.
- Definir las fechas específicas para realizar los backups mensuales de información.

De acuerdo a la evidencia suministrada por el subproceso se puede evidenciar que el control tiene un responsable y una periodicidad lo cual hace que el riesgo sea monitoreado.

Debido a que el riesgo se materializó, el subproceso aporta el plan de tratamiento para poder mitigar la materialización de este riesgo a través de actualización de protocolos en mesas de trabajo con los líderes de los procesos.

Adicional a lo anterior, y conforme a lo reseñado en los indicadores de gestión del subproceso de Atención al Ciudadano, se implementó un Plan de Choque con acciones para tratar los requerimientos del Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos - RAMV represado en los canales virtuales y vencidos, que incluía las siguientes actividades:

- Apoyo de personal administrativo al Subproceso de gestión del servicio al ciudadano. Se evidencian respuestas masivas del 6 de febrero de 2019, 09 de Abril de 2019 y 08 de Mayo de 2019 a los diferentes requerimientos en la página web <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Respuesta-RAMV.aspx> de 8.459 peticiones.

Medición de la gestión:

Desde el Subproceso de Atención al Ciudadano se evidencian 2 informes con una periodicidad trimestrales, publicados en la página web de la entidad en el link <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx> ,

Como actividades de mejoramiento continuo se evidenciaron las siguientes actividades expuestas en los informes:

1. Desarrollo de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios con el propósito de evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos, entre otros aspectos
2. Seguimiento PQRSD: tickets pendientes vigencia 2018 y 2019.
3. Actualización de los Procedimientos de Atención Virtual, Atención Presencial y Atención Telefónica, documentos que se encuentran publicados en su cuarta versión.
4. Actualización de Protocolos de Primer Nivel de Atención, como parte del seguimiento al Plan Anticorrupción.
5. Se evidencio el trabajo realizado por parte de la oficina para atender las solicitudes provenientes del RAMV con respuestas masivas para poder atender la alta demanda.
6. Capacitación permanente al equipo de apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Las actividades de mejora anteriormente expuestas se encuentran en ejecución como se puede observar en los informes trimestrales.

Medición de recomendaciones:

En atención a las recomendaciones emitidas en el II semestre de 2018 que se detallan a continuación:

- *“Teniendo en cuenta los diferentes eventos de orden nacional (Mocoa , RAMV, entre otros), que han conllevado a que se generen solicitudes masivas a través de los canales establecidos de atención al ciudadano asignados por la UNGRD, se recomienda llevar a cabo una caracterización de cada evento con el fin de establecer técnica y jurídicamente una respuestas que satisfaga el volumen para la atención oportuna de los ciudadanos y de paso mitigar el número de tutelas que se puedan presentar por la inoportunidad en las respuesta que afecta el derecho de petición.”* La recomendación fue acogida.

- “Se recomienda conformar un equipo multidisciplinario y capacitado para atender los diferentes tipos de PQRSD que se atienden en el Grupo de Atención al Ciudadano y garantizar su continuidad en el tiempo para aprovechar las curvas del aprendizaje.” del análisis se puede observar que la situación que dio origen a este aún persiste, fue parcialmente acogida.
- Se evidencia el trabajo realizado a partir de la recomendación en la cual exponía “En atención a que se ha incrementado el número de requerimientos atendidos desde el primer nivel de atención al ciudadano, se recomienda evaluar la pertinencia de fortalecer la capacidad del equipo de atención al ciudadano con recurso humano.” del análisis se puede observar que la situación que dio origen a este aún persiste, por lo que consideramos pertinente reiterarla.

VII. CONTINGENCIAS

Para el presente informe, no se presentaron contingencias que afectaran el desarrollo de la actividad y la verificación de los temas objeto de análisis en el proceso auditor. Desde el Subproceso de Atención al Ciudadano fueron receptivos para darle el cumplimiento a la actividad estipulada en el Plan Anual de Auditoría de Gestión Independiente (PAAGI) vigencia 2019.

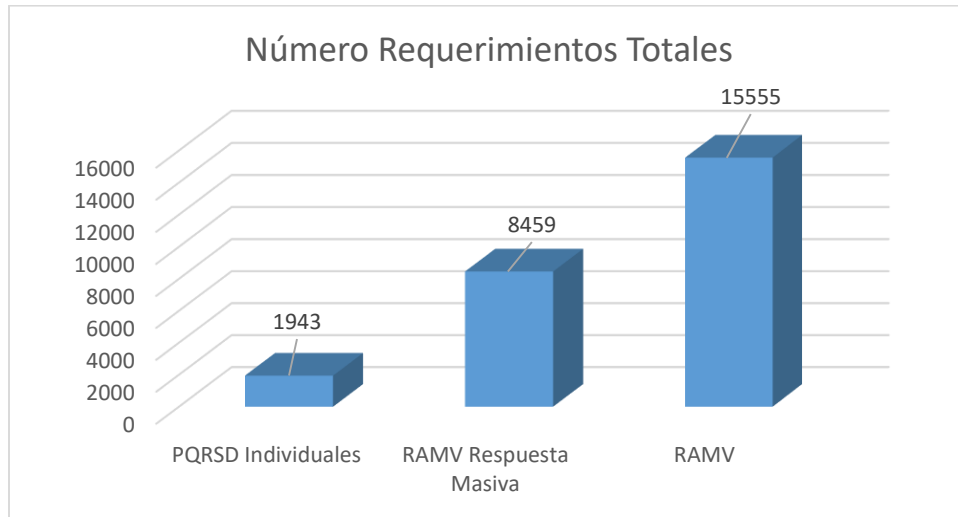
VIII. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Conforme al seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno se obtuvieron los siguientes resultados:

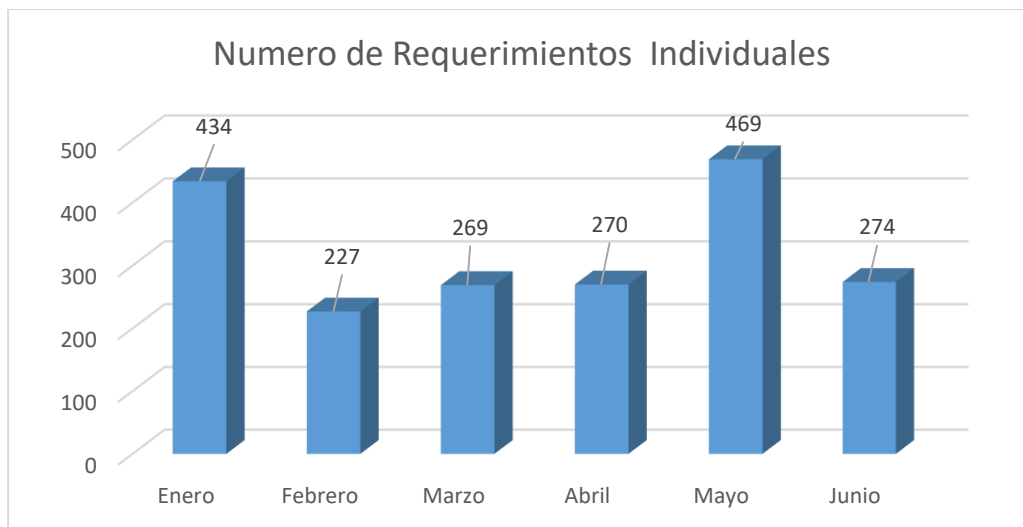
A. PQRSD recibidas en la vigencia del I Semestre 2019

Con relación a la información de PQRSD de toda la vigencia del I Semestre de 2019, se toma como fuente la matriz de Datos PQRSD Informe, la cual allego el Subproceso de Atención al Ciudadano con fecha de información entre el 01 de enero de 2019 y el 30 de junio 2019, con un total de 1.943 solicitudes individuales.

Con respecto al RAMV durante el primer semestre de 2019 se reportaron 24.014 solicitudes de las cuales 8.459 se respondieron de forma masiva para agilizar el tiempo de respuesta de la entidad; los restantes se encontraban en proceso de atención de acuerdo a lo informado por el Subproceso de Atención al Ciudadano. En total para el primer semestre de 2019 se recibieron 25.957 solicitudes de los cuales el 92.5% corresponden a temas relacionados con el RAMV.

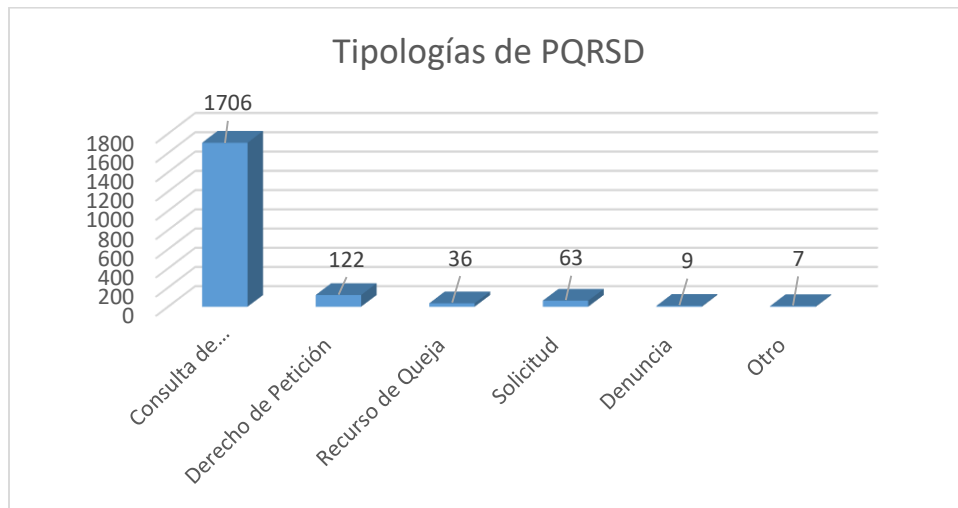


A su vez, de las 1.943 solicitudes individuales los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de enero y mayo por cuestiones de represamiento de solicitudes en los canales virtuales.



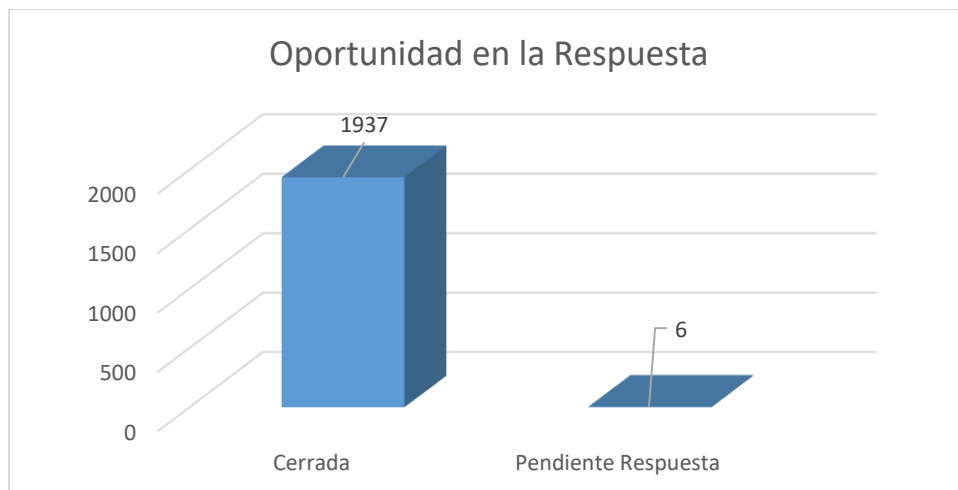
B. MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD

De los 1.943 requerimientos del 2 semestre, se puede observar que la tipología más utilizada fue la Consulta de Información con un total de 1.706.



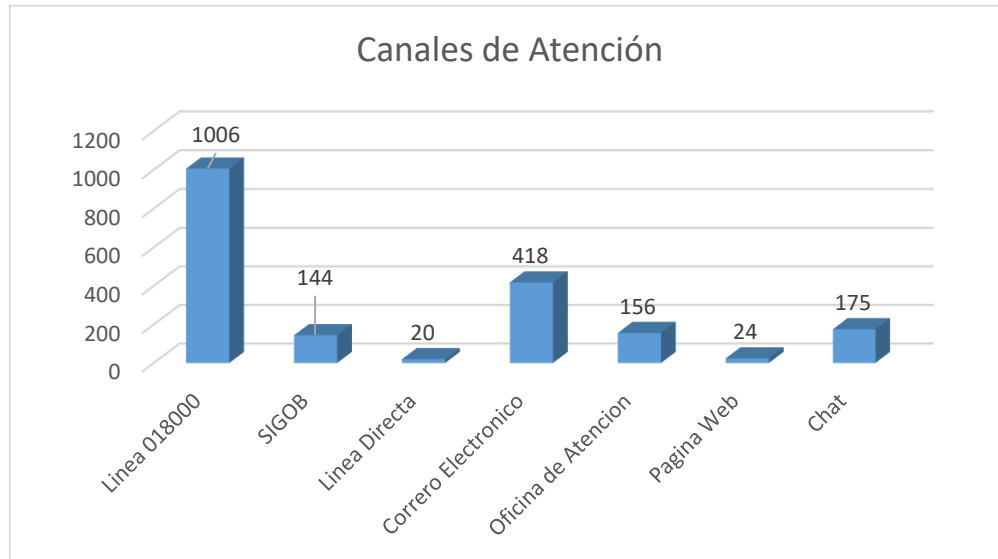
C. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD

Para medir la oportunidad de las respuestas brindadas por la entidad se toma la matriz de control preliminar enviada por el subproceso de atención al ciudadano correspondiente al periodo de enero a junio de 2019, que permite evidenciar el estado, fecha vencimiento y cierre de los requerimientos. Del análisis de lo anterior se observa que de un total de 1.943 PQRSD recibidos, el 99.9% de las respuestas a las peticiones fueron oportunas, y un 0.01% están pendiente por respuesta por parte del área encargada. Con relación a las solicitudes del RAMV no se contó con una matriz de seguimiento que permitiera medir la respuesta brindada a los ciudadanos.



D. CANALES DE ATENCIÓN

De los 1.943 requerimientos del 2 semestre, se puede observar que el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para radicar sus PQRSD fue la Línea 018000 en la cual se radicaron 1.006 solicitudes.



- **Recomendaciones:** con base a lo anteriormente mencionado la Oficina de Control Interno genera las siguientes recomendaciones así:
 - Desde la Oficina de Control Interno se reitera la recomendación “*En atención a que se ha incrementado el número de requerimientos atendidos desde el primer nivel de atención al ciudadano, se recomienda evaluar la pertinencia de fortalecer la capacidad del equipo de atención al ciudadano con recurso humano.*”, para así poder responder las solicitudes en los tiempos establecidos.
 - Se recomienda realizar planes de choque que ayuden a descongestionar las solicitudes represadas en el subproceso, para así trabajar de manera uniforme y estar al día con las solicitudes que llegan a la UNGRD.

IX. CONCLUSIONES

Desde la OCI se considera que desde la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres-UNGRD, se han venido realizando acciones para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales en cumplimiento de la política del servicio al ciudadano.

Del análisis de lo anterior se puede observar que desde el Subproceso de Atención al Ciudadano se vinieron desarrollando distintas estrategias para darle el cierre a las solicitudes del RAMV como lo fueron las respuestas masivas.

Continuando con la tendencia del segundo semestre de 2018, para este semestre no se tuvo la capacidad instalada para atender de manera efectiva la masiva cantidad de solicitudes provenientes del RAMV lo cual afecta los tiempos de respuesta del Subproceso y en general su trabajo.

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, conforme a lo dispuesto en el modelo de las tres líneas defensas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Así mismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad, de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

X. ANEXO

N/A

Firmas			
Firma:	ORIGINAL FIRMADO	Firma:	ORIGINAL FIRMADO
Nombre:	German Moreno González	Nombre:	Juan Felipe Gómez
Cargo:	Jefe Oficina de Control Interno	Cargo:	Profesional Especializado