



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:



Informe de Seguimiento Atención al Ciudadano

Oficina de Control Interno

Agosto 2017

TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. METODOLOGÍA	3
IV. MARCO LEGAL O CRITERIOS	3
V. RESULTADOS DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN O ACOMPañAMIENTO	4
VI. RIESGOS IDENTIFICADOS	8
ANEXOS	

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 2017.

III. METODOLOGÍA

De acuerdo con el Programa Anual de Auditoria Independiente, el presente informe se presenta con una periodicidad semestral, tomando para la actual vigencia en el periodo entre el 1 de enero de 2017 al 30 de Junio de 2017, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Se solicitó información no reservada de procesos disciplinarios activos y archivados por la entidad en la vigencia del I semestre de 2017.
- ✓ Se realizó entrevista con personal del Sub proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano.
- ✓ Se verificó los riesgos y controles establecidos en el Mapa de Riesgos del proceso del Grupo de Apoyo Administrativo.
- ✓ Se verifico en Neo gestión en el Sub proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano y los procedimientos y formatos establecidos.
- ✓ Se verificó Plan de Mejoramiento de la entidad frente al SIRECI de la CGR con las acciones de mejora.

3

IV. MARCO LEGAL O CRITERIOS

- ✓ Informe de actuaciones Disciplinarias remitido por la Secretaria General de fecha agosto 9 de 2017, con información no reservada.
- ✓ 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.
- ✓ 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”.

V. RESULTADOS DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN O ACOMPAÑAMIENTO

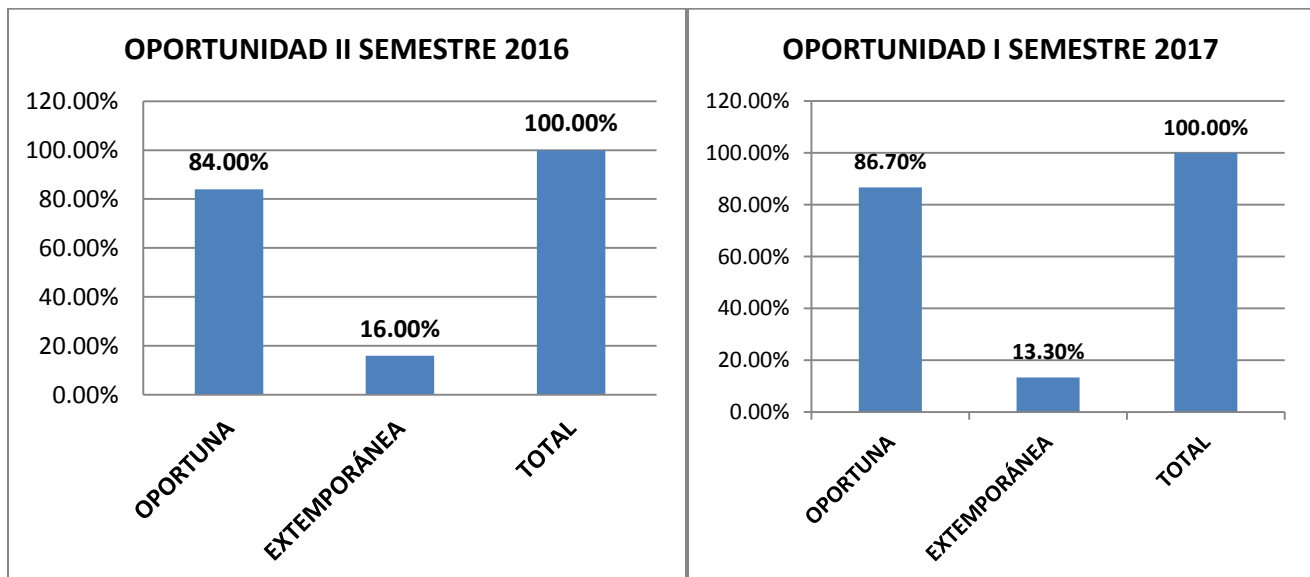
Dentro del ejercicio realizado por la Oficina de Control Interno se identificaron las siguientes fortalezas:

1. Los funcionarios del Sub Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano demuestran buena receptividad con la Oficina de Control Interno en cuanto a los temas inherentes a su proceso
2. Se cuenta con un Sistema de PQRD para el seguimiento y control de estos por parte del Sub Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.
3. Se cuenta con una oficina con espacios adecuados para la atención a la ciudadanía y fácil acceso para población con discapacidad.
4. Se cuentan con diferentes canales de atención a la ciudadanía (Presencial, virtual por página web, atención telefónica) para atender las diferente solicitudes de la ciudadanía

Resultados del análisis del Sistema PQRD de la Unidad

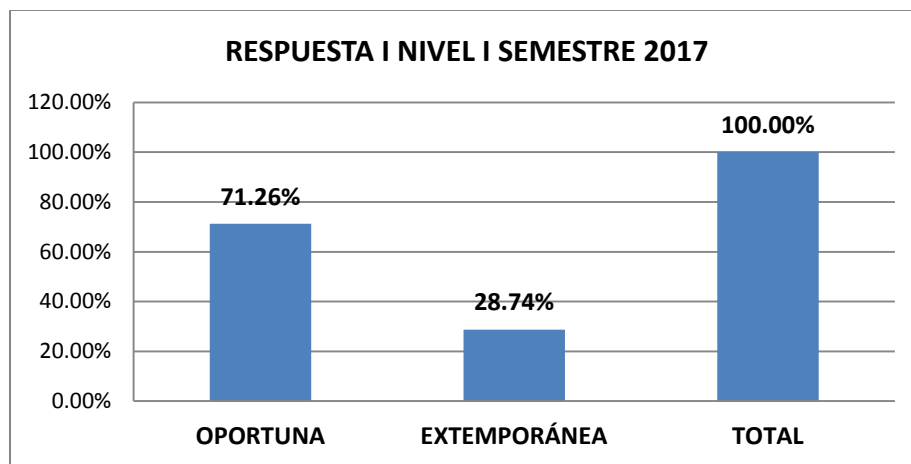
Frente a los resultados del análisis del sistema PQRD se pudo evidenciar que para el primer semestre de 2017 se recibieron un total 2.411 relacionadas de PQRD habiéndose contestado 2.090 de manera oportuna que equivale al (86.7%) y 321 manera extemporánea que equivale al (13.3%), observándose una leve mejoría con relación al cumplimiento del II semestre de 2016 el cual reflejo un 84% de cumplimiento.

4



Análisis de las respuestas de I y II Nivel.

Se puede observar, conforme a la información suministrada desde el proceso, que las respuestas de primer nivel tienen un porcentaje de cumplimiento de 71.26% correspondiente a 1.718 PQRSD y las de segundo nivel 28.74% correspondiente a 693 PQRSD para un total de 2.411 en el I semestre de 2.017, siendo este último nivel el que presenta mayor extemporaneidad, afectando los objetivos del sistema de control interno de garantizar la eficacia y eficiencia en sus operaciones, siendo una de las causas de esta situación presentada para esta vigencia el traslado de personal de la entidad para atender las diferentes emergencias en dicho semestre.

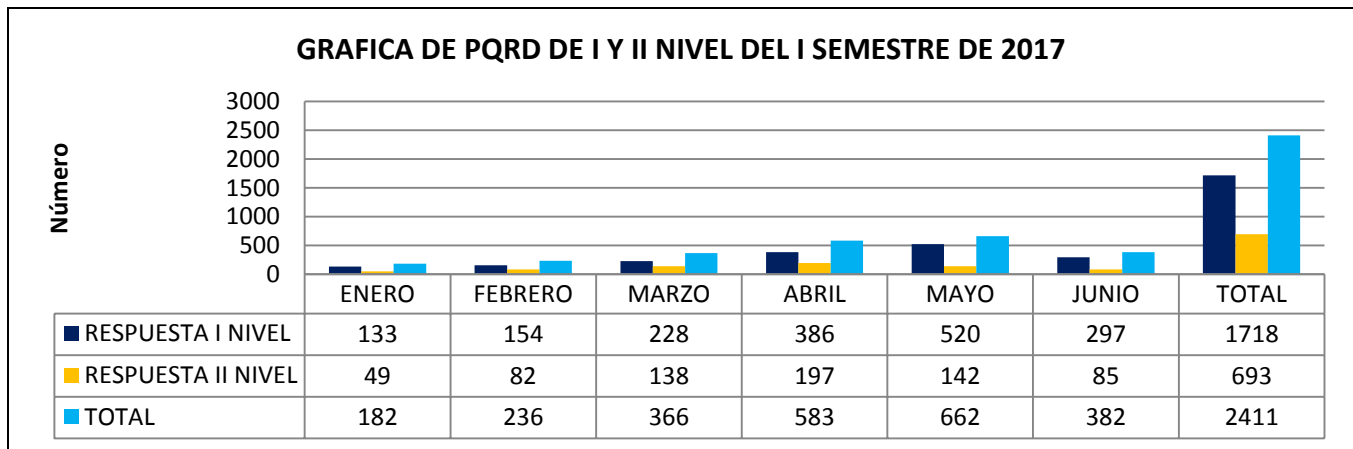


5

Conforme entrevista con personal de atención al ciudadano el día miércoles 12 de Julio de 2017, se explicó cómo se realiza el análisis de las respuestas a la ciudadanía en general tanto de I Nivel como de II Nivel.

Se nos indicó por parte del área encargada que los retrasos presentados se debieron a que debido a que las personas se encontraban atendiendo las diferentes emergencias presentadas en el I semestre en el país como las de Mocoa, Manizales y otras, hubo dificultades para una emisión oportuna de las respuestas por parte del área consultada. Así mismo, estas situaciones de emergencia conllevaron a que se aumentara la demanda de PQRD por la ciudadanía, lo que desbordo la capacidad de respuesta del área de Gestión de Servicio al Ciudadano para responder las PQRSD.

GRAFICA DE PQRD DE I Y II NIVEL DEL I SEMESTRE DE 2017



Como se puede apreciar en la gráfica anterior los registros de los meses de abril y mayo suman 1.245 registros, que equivalen al 52% del total de PQRS del primer semestre. Esta situación obedece al alto número de solicitudes presentadas en virtud de la Operación Mocoa.

Avances de las Acciones de mejora implementadas en el Plan de Mejoramiento

Para el mejoramiento de los tiempos de respuesta en la atención al ciudadano se implementaron acciones de mejora y actividades en el Plan de mejoramiento ante la Contraloría General de la República el cual contempla las estrategias para mitigar o reducir los riesgos, identificados en el Hallazgo “Falta de Oportunidad de las respuestas” de la Auditoria Regular vigencia 2015.

6

Acorde a lo reportado en el Plan de Mejoramiento por la entidad a corte 30 de junio de 2017 se cuenta con un avance del 90% de avance físico de estas acciones y se viene trabajando en la optimización de la herramienta y en la articulación del aplicativo de PQRSD con la herramienta SIGOB de correspondencia para tener una trazabilidad adecuada y la generación de estados y alertas.

Trazabilidad documental de los PQRD

Acorde a lo evidenciado en el Sistema PQRD de la entidad se pudo observar, con relación a la trazabilidad de la información que se produce en el trámite de los PQRD, que no se está cumpliendo en algunos casos con el cargue de la información que se produce en dicho trámite.

Lo anterior, teniendo en cuenta que no se carga en el sistema los soportes de las respuestas dadas a las PQRD 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.^{1 2}

¹ 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.

² Tickets sin soporte GSC-2017-7754, GSC-2017-7756, GSC-2017-7757, GSC-2017-7760, GSC-2017-7763, GSC-2017-7765, GSC-2017-7767, GSC-2017-7770, GSC-2017-

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ingrese el número de ticket:

Fecha	No. Ticket	Departamento	Municipio
01/01/2017	GSC-2017-7754	QUINDIO	ARMENIA
Tipo Documento	No. Documento	Nombres	Apellidos
CEDULA CIUDADANIA	0	MARTHA	OROZCO
Dirección	Teléfono	Email	Tipo Solicitud
000	000	jardin79162936@gmail.com	CONSULTA DE INFORMACIÓN
Canal	Estado		
CORREO ELECTRONICO	CERRADA		
Descripción			
buenas tardes señor presidente que pena molestarlo siendo usted una persona tan ocupada pero estamos muy preocupados aquí en mi barrio desde hace seis meses se nos derrumbo el puente de aseso al barrio jardín de la fachada en armenia QUINDIO este barrio es de interés prioritario ya que usted señor presidente no lo entrego a población desplazada y hoy nueve de diciembre en la madrugada por motivos de la lluvia se nos fue un deslizamiento de tierra que se llevo parte de la carretera y unas viviendas están corriendo peligro a ver si usted nos ayuda con los gobiernos departamentales para que gestionen el arreglo rápido de esas obras ya que ellos dicen que no hay recursos y eso es una emergencia muchas gracias por su colaboracio prewstada			
Documento Adjunto			
No disponible			

Respuesta

Fecha	Área
01/01/2017	GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO
Observaciones	
Se cierra solicitud de primer nivel se da respuesta por correo electrónico. RESPUESTA De acuerdo a su solicitud, le informamos que debe establecer comunicación con el Consejo Departamental de gestión del Riesgo de Desastres de Quindio con el señor Faber Mosquera Alvarez al correo cdgrd.quindio@gestiondelriesgo.gov.co quien atenderá su solicitud por lo de su competencia.	

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ingrese el número de ticket:

Fecha	No. Ticket	Departamento	Municipio
22/05/2017	GSC-2017-9683	CALDAS	LA DORADA
Tipo Documento	No. Documento	Nombres	Apellidos
CEDULA CIUDADANIA	0	Astrid Yolima	Guzman Alvarez
Dirección	Teléfono	Email	Tipo Solicitud
000	3202665424	Astridyolimapaistayoli@hotmail.com	CONSULTA DE INFORMACIÓN
Canal	Estado		
CORREO ELECTRONICO	CERRADA		
Descripción			
Solicita saber porque a pesar de haberse declarado en emergencia el Municipio, este no ha tenido ayudas.			
Documento Adjunto			
No disponible			

Respuesta

Fecha	Área
06/06/2017	GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO
Observaciones	
Se traslada por competencia a la Alcaldia Municipal. Guia No. 210007281769	

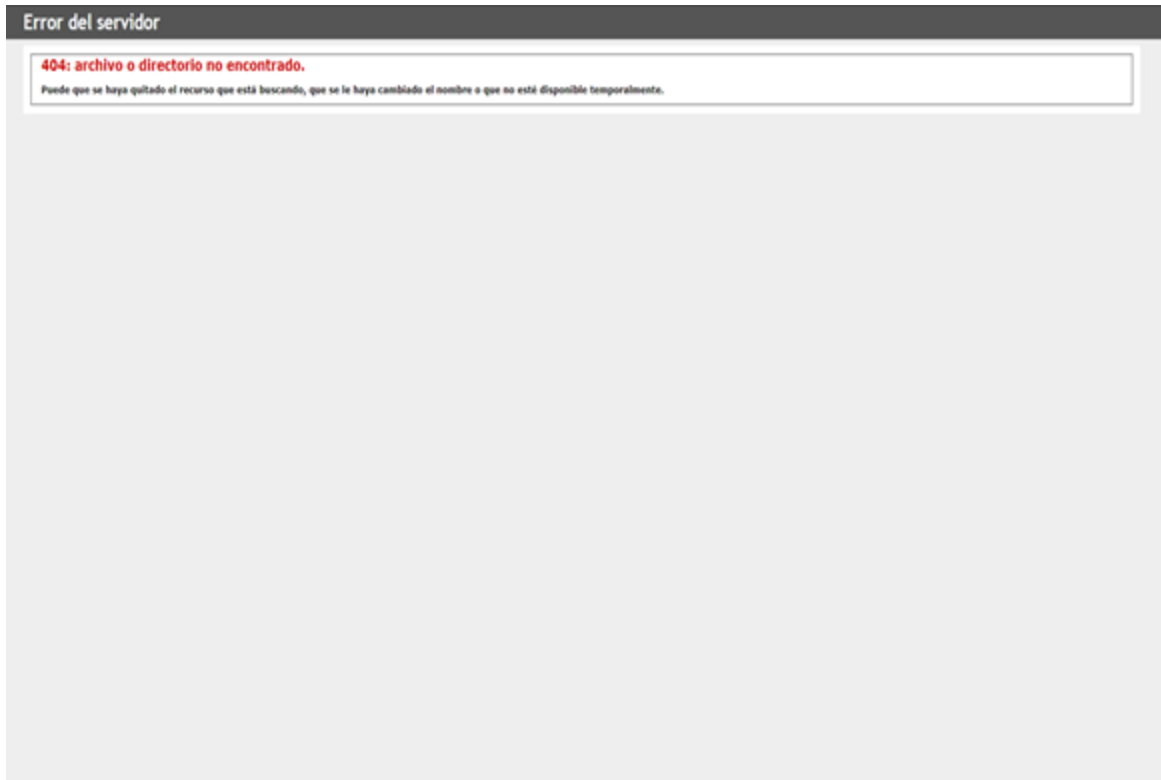
La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres atiende todas las consultas de los ciudadanos de manera gratuita e igualitaria. Resolución 3564 de 2015.

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres atiende todas las consultas de los ciudadanos de manera gratuita e igualitaria. Resolución 3564 de 2015.

En los cuadros anteriores se evidencia el no cargue de la información requerida por el procedimiento Atención Virtual por Página Web PR-1603-GCS-02 Versión 2 en la actividad No. 11.

7

7773, GSC-2017-7815, GSC-2017-7850, GSC-2017-7860, GSC-2017-7782, GSC-2017-7781, GSC-2017-7944.



Fuente: Sistema PQRD

8

En la imagen anterior se evidencia un error en la plataforma al no dejar visualizar el documento.

Frente a las anteriores situaciones desde el subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano se nos manifestó que el no cargue de los documentos como lo establece el procedimiento se debe a dificultades de la plataforma que se encuentran en proceso de mejora.

VI. RIESGOS IDENTIFICADOS

Se observa que a través de los mapas de riesgos establecidos en el proceso de Atención al Ciudadano se tienen contemplados los riesgos asociados con “El incumplimiento legal de las respuestas a las PQRSD”, que puede generar acciones disciplinables. Al tiempo, se evidencia el siguiente riesgo 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:

- 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.

RECOMENDACIONES

Con base en lo anteriormente mencionado la Oficina de Control Interno genera las siguientes recomendaciones, así:

- ✓ Ante las diferentes situaciones de emergencia que puedan presentarse en el país que requieren el traslado de personal de la entidad para atender las mismas que puedan afectar la capacidad de la entidad para dar oportuna respuesta a la ciudadanía, se sugiere definir métodos que permitan prevenir dicho riesgo como puede ser: Profesionales adicionales designados para responder ante ausencia del encargado de un tema, Establecer un backup de la información accesible a todo el personal del proceso encargado de dar respuesta, entre otros.
- ✓ Se reitera en la recomendación de informes anteriores para que al cierre del requerimiento sea cargado en el sistema PQRSD, 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 el Protocolo de Atención al Ciudadano Vs 3 socializado mediante correo electrónico el día 13 de julio de 2017 en cuanto a los términos de respuesta de solicitud de información. Lo anterior, dado que el punto 5.4 “Plazos para Responder las solicitudes de los ciudadanos” del protocolo establece en “Tipo de solicitud de Información”. 15 días hábiles siguientes a su recepción el plazo para responder y la ley 1755 de 2015 en su artículo 14 establece 10 días⁴.
- ✓ Se recomienda promover al interior de la Unidad, la toma de conciencia en todos los niveles de la organización en el trámite de los PQRSD.
- ✓ Se sugiere incluir el riesgo “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”, identificados en este informe en el Mapa de Riesgos de Proceso de Gestión Administrativa.
- ✓ Se recomienda dar continuidad a las actividades contempladas en el Plan de Mejoramiento Institucional correspondiente a la Auditoria Regular Vigencia 2015 frente al Hallazgo “oportunidad en las respuestas de la ciudadanía” y en especial la mejora del

9

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.

⁴ Ley 1755 de 2015. Art. 14. (...)

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.

sistema para que esta genera alertas previas al vencimiento de la oportunidad para dar respuesta a los PQRD.

- ✓ Se recomienda 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.

CONCLUSIONES

Frente a los resultados del análisis del sistema PQRD se pudo evidenciar que los indicadores de cumplimiento del I Semestre de 2017 arrojaron un 86.7% en cuanto a la oportunidad de la respuestas a la ciudadanía mejorado levemente los niveles de eficacia con respecto al II semestre de 2016 que indicaba un 84%. No obstante lo anterior el riesgo que se presenta aún es alto.

Con relación a las respuestas de II Nivel que son aquellas que se trasladan a las áreas para consulta arrojan un 28.74% de cumplimiento, siendo dicho nivel donde se presentan un mayor grado de afectación de la oportunidad de las respuestas y la cual se puede presentar debido al traslado de personal de la entidad para atender las diferentes emergencias presentadas en el país en el I semestre de 2017.

Con respecto a las acciones de mejora y actividades en el Plan de mejoramiento levantadas ante la Contraloría General de la República con respecto al hallazgo de “Falta de Oportunidad de las respuestas” la entidad se encuentra en un avance físico del 90%.

En cuando a los objetivos del sistema de control interno de garantizar la confiabilidad y registro de la información y acorde a las actividades establecidas en el procedimiento Atención Virtual por Página Web PR-1603-GCS-02, no se viene dando cumplimiento al mismo, dado que no se está cargando la información que se produce en el trámite del PQRD en el sistema.

Finalmente, las situaciones de emergencia presentadas en el I semestre de 2017 en el país, han conllevado que desde las áreas misionales de la entidad se traslade personal para atender las mismas lo que ha afectado la oportunidad en las respuesta a la ciudadanía.

10

ORIGINAL FIRMADO

GERMAN MORENO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO UNGRD

Elaboró: David Vargas – José Sánchez
Revisó: German Moreno González
Aprobó: German Moreno González