



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



Informe de Seguimiento Atención al Ciudadano

Oficina de Control Interno

Julio 2018

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 | 9 |
| VII. MEJORAMIENTO CONTINUO | 10 |
| VIII. RECOMENDACIONES | 11 |
| IX. CONCLUSIONES | 14 |
| X. Anexos | 15 |

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 2018, periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

III. METODOLOGÍA

De acuerdo con el Programa Anual de Auditoria Independiente, el presente informe se presenta con una periodicidad semestral en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Se realizó entrevista con personal del Sub proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano.
- ✓ Se verificaron los riesgos y controles establecidos en el Mapa de Riesgos y Oportunidades.
- ✓ Se verificaron en Neo gestión los procedimientos y formatos establecidos para el Sub proceso Gestión del Servicio al Ciudadano
- ✓ Se verificó el estado de avance de las acciones de mejora definidas en el Plan de Mejoramiento suscrito por la entidad con la CGR.
- ✓ Se verificaron los resultados de los informes generados por el Subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, publicados en la página web de la entidad de la vigencia 2017.
- ✓ Se solicitó la información de PQRDS mediante correo electrónico del 4 de julio de 2018, la cual fue allegada en fecha 17 de julio de 2018, posterior a los plazos establecidos
- ✓ Se verificó la matriz de PQRDS remitida por el Subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano a la OCI en fecha 17 de julio de 2018.
- ✓ Se verificaron los indicadores definidos en Neogestión correspondientes al subproceso de Gestión del servicio al ciudadano para la vigencia del I Sem. 2018.

3

IV. MARCO LEGAL O CRITERIOS

- ✓ Constitución Política Artículo 23.
- ✓ Ley 87 de 1.993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del 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 y el procedimiento Atención Presencial PR–1603-GCS-01.
- ✓ Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 Vigencia 2015

V. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 el cual señala: “*La oficina de control interno 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*”, y atendiendo la normatividad legal vigente (Ley 1755 de 2015) me permito manifestar que una vez realizado el análisis de la información suministrada por el Grupo de Gestión Administrativa – Subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano para lo correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas en la Entidad en el Primer Semestre de 2018 se obtuvo el siguiente resultado:

4

A. Fortalezas

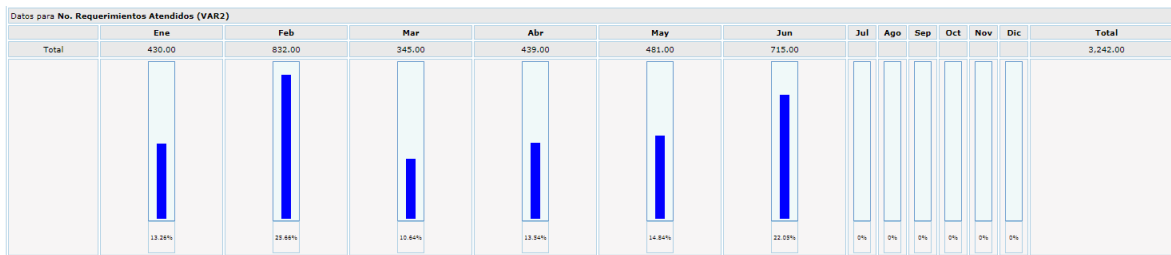
Dentro del ejercicio realizado por la Oficina de Control Interno se identificaron las siguientes fortalezas:

1. 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.
2. Se cuenta con una oficina con espacios adecuados para la atención a la ciudadanía y fácil acceso para población con discapacidad.
3. 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.
4. Se actualizaron los protocolos y procedimientos de atención al ciudadano para la mejora continua del proceso.

B. PQRDS recibidas por los diferentes canales de atención al ciudadano

De acuerdo al reporte del Subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, de fecha julio 17 de 2018, se recibieron en la entidad, entre el 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018, un total de 3307 solicitudes.

Con base en la información reportada en el archivo de Excel, denominado base de datos PQRSD Semestre I.xls” en la que se reporta un total de 3307 y lo reportado en el aplicativo NEOGESTIÓN para el ítem N° Requerimientos atendidos, en el que se reportan 3242, se observa una diferencia de 65 requerimientos, situación que genera incertidumbres en el análisis de las cifras reportadas. Se sugiere analizar las causas que dieron origen a esta diferencia en los dos reportes generados por el proceso.



Del análisis realizado a la información suministrada por tipo de canal, se puede observar que el canal no presencial como el chat (66%) presenta el mayor uso de la ciudadanía para presentar sus PQRD cambiando la tendencia del correo electrónico de otras vigencias.

| Tipo de Canal | Total | Porcentaje |
|--------------------|-------------|------------|
| Chat | 2194 | 66% |
| PGIR | 266 | 8% |
| Correo electrónico | 251 | 8% |
| Oficina Sigob | 197 | 6% |
| Página web | 164 | 5% |
| Línea 018000 | 125 | 4% |
| Oficina Atención | 67 | 2% |
| Línea Directa | 43 | 1% |
| TOTAL | 3307 | |

5

C. Modalidades o tipologías de PQRDS

De las 3307, se puede observar que la tipología más utilizada fue la Consulta de Información con un total de 3162.

| Tipología de PQRD | Total | Porcentaje |
|-------------------------|-------|------------|
| Consulta de Información | 3162 | 96% |
| Solicitud | 22 | 1% |
| Derecho petición | 50 | 2% |
| Otro | 48 | 1% |
| Denuncia | 9 | 0% |
| Recurso queja | 8 | 0% |

| | | |
|----------------|------|----|
| Queja | 4 | 0% |
| Felicitaciones | 2 | 0% |
| Sugerencias | 2 | 0% |
| TOTAL | 3307 | |

Con relación a lo anterior, se puede inferir que la **Consulta de Información** es donde se concentra la tipología de PQRDS mayor utilizada por los ciudadanos con 3162 que representa el 96% de las solicitudes.

D. Distribución de PQRDS por procesos y/o dependencias de la UNGRD

De acuerdo al reporte del Subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano la distribución de PQRD por procesos y/o áreas corresponde al siguiente:

| Proceso o área | Cantidad de PQRDS | Porcentaje |
|-------------------------------------|-------------------|------------|
| Gestión del Servicio al Ciudadano | 2964 | 90% |
| PGIR | 263 | 8% |
| Gestión de Manejo de Desastres | 40 | 1% |
| Gestión de reducción del riesgo | 6 | 0% |
| Gestión del Conocimiento del Riesgo | 3 | 0% |
| Gestión Jurídica | 7 | 0% |
| Secretaria General | 5 | 0% |
| Gestión Contractual | 6 | 0% |
| Planeación Estratégica | 5 | 0% |
| Gestión Cooperación Internacional. | 0 | 0% |
| Gestión de Comunicaciones | 1 | 0% |
| Gestión Talento Humano | 2 | 0% |
| Dirección General | 0 | 0% |
| Gestión Financiera | 0 | 0% |
| Subdirección General | 1 | 0% |
| Pazcífico | 3 | 0% |
| Administrativa | 1 | 0% |
| Control Interno | 0 | 0% |
| TOTAL | 3307 | |

6

Del análisis de lo anterior, se pudo evidenciar que desde el subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano que corresponde al nivel I de atención, se respondieron 2.964 PQRDS que equivale al 90% del total de los PQRDS allegados en el I semestre de 2018 y las restantes fueron asignadas a las demás áreas de la entidad.

E. Oportunidad en la respuesta de los PQRDS

Con base en la información allegada “Matriz Reporte Estado PQRD de enero a junio de 2018” desde el subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano se identificó el siguiente resultado.

| Conceptos | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Contestadas en Tiempo | 2166 | 65.5% |
| Respondidas extemporáneas | 1134 | 34.3% |
| Pendiente de respuesta al 18 de julio de 2018. | 7 | 0.2% |
| Total recibidas | 3307 | 100% |

Del análisis de lo anterior se pudo evidenciar para el primer semestre de 2018, con relación a la oportunidad en las respuestas, que 2166 se contestaron en tiempo y 1134 requerimientos se contestaron posteriores a la fecha de vencimiento establecida en el Sistema PQRDS, que equivale al 34% del total de PQRDS, mejorándose los indicadores de oportunidad con relación a la vigencia del II semestre de 2017 que arrojaban un 43% de respuestas vencidas. No obstante lo anterior, es muy importante que el proceso y la alta dirección identifiquen las causas que han dado origen a la atención extemporánea de los diferentes requerimientos, con el fin de poder determinar las acciones y controles que se deben implementar para subsanar las causas y evitar la materialización del riesgo, y el posible inicio de acciones disciplinarias en cabeza de los funcionarios y o contratistas, así como posibles acciones judiciales en contra de la entidad.

7

Con relación a la atención de los requerimientos por niveles de atención, para esta vigencia se pudo observar que desde el subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano (I Nivel), se atendieron 2964 y en II Nivel por los demás procesos de la entidad 343 requerimientos.

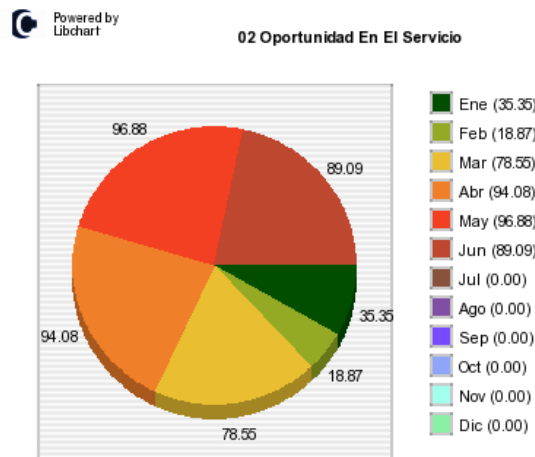
Con relación a la extemporaneidad por niveles de atención se pudo observar que 1104 corresponden al primer nivel y 30 requerimientos corresponden al II Nivel.

En atención a lo anterior y conforme los indicadores de “Oportunidad en el servicio” definidos en Neo gestión para el subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano se pudo observar en sus seguimientos que para los meses de enero y febrero de 2018, no se superó la meta del 70% establecida para el indicador de oportunidad enunciado, acorde al análisis y seguimiento que el proceso realiza a sus indicadores, esta situación obedece al represamiento de solicitudes por los canales virtuales (chat).¹

¹ Neo gestión. Seguimiento y Análisis del Indicador “Oportunidad en el Servicio”. Subproceso Gestión De Servicio Al Ciudadano.

15-01-2018 El bajo índice de oportunidad que se logra durante el mes de Enero/2018 se ve afectado por los siguientes factores:
1. El represamiento de solicitudes que aún persiste en uno de los canales virtuales (Chat), generando un incremento considerable en los tiempos de atención.

Al tiempo de lo anterior se observa que para los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2018, se evidencio una mejora en el cumplimiento de las metas establecidas de los indicadores de oportunidad, en atención al Incremento de contactos por parte de los ciudadanos vía Chat, permitiendo un cierre inmediato de los requerimientos, el incremento de consultas manejadas como primer nivel de atención, y el fortalecimiento del equipo de atención al ciudadano con 2 personas adicionales como apoyo para la operación de los canales de atención, lo que ha coadyuvado al mejoramiento continuo del proceso.



Fuente. Indicador PQRDS resultas en Neo gestión Subproceso de gestión del servicio al Ciudadano.

Así mismo, conforme a los informes generados por Gestión del Servicio al Ciudadano y publicados en la página web de la entidad², se observa un incremento importante con relación a los PQRDS recibidos en la vigencia 2018 con relación a las vigencias 2016 y 2017, pues en solo lo corrido del primer semestre de 2018, se lleva ya un registro de 3.307 PQRDS. Es importante que se tenga en cuenta esta situación para la definición de acciones y mecanismos de control que permitan la atención oportuna de los diferentes requerimientos que ingresen a la entidad por cualquiera de los canales establecidos para la atención de estos.

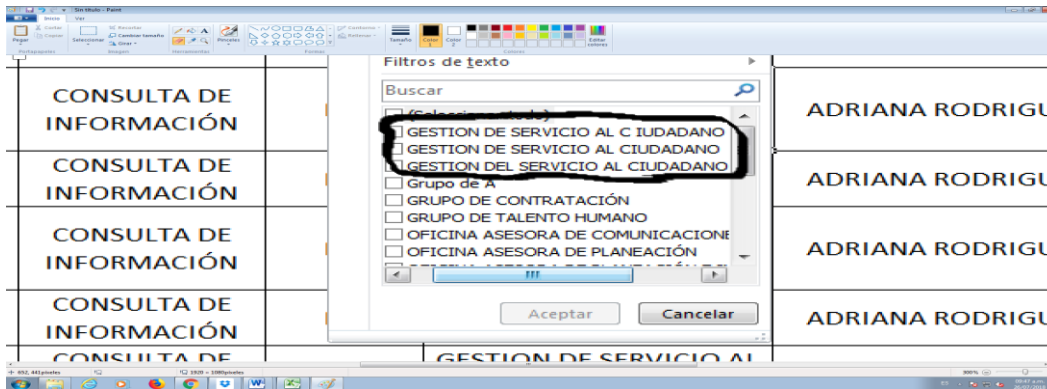
| VIGENCIA 2016 | VIGENCIA 2017 | Vigencia I SEM. 2018 |
|---------------|---------------|----------------------|
| 2.654 | 4.070 | 3307 |

F. Observaciones encontradas por la OCI al sistema PQRDS

Revisando la información que se exporta del sistema en el que se administran las PQRDS, enviada por el subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, se observa que un mismo criterio de clasificación se repite en el “Área Asignada”. Ejemplo de esto son los nombres de los procesos como Gestión del Servicio al Ciudadano (se repite 3 veces) Subdirección de Reducción del Riesgo (se repite 2 veces), Subdirección Manejo Desastres (se repite 2 veces),

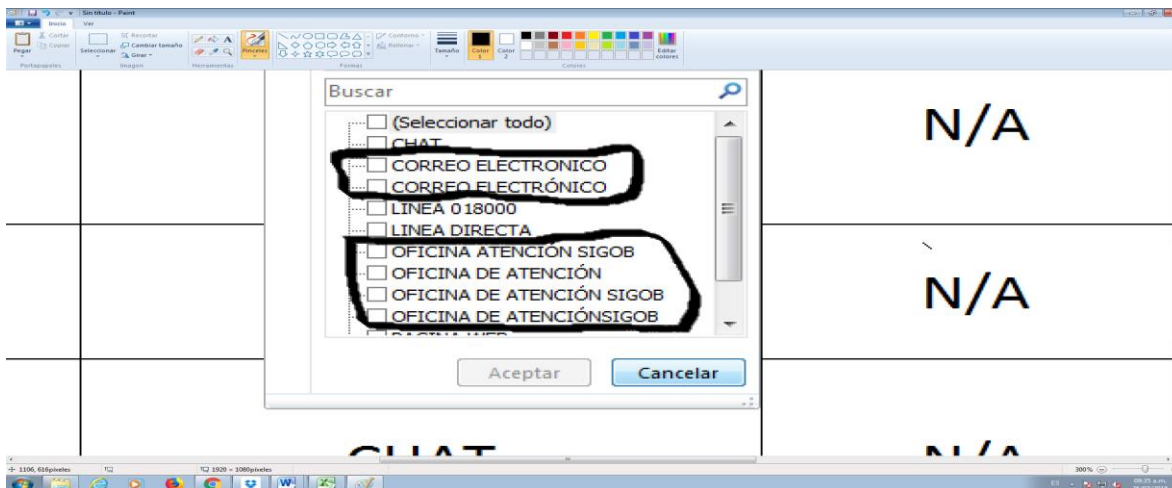
² Informes de Atención al Ciudadano Vigencias 2016 y 2017 link <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx>

Juridica (se repite 2 veces) y Planeación (se repite 2 veces). Lo anterior debido a errores de digitación en la columna denominada “Área Asignada”.



Fuente: Matriz allegada de reporte de PQRDS

Así mismo, se repite los canales de atención más de una vez, por ejemplo, para correo electrónico (2 veces) y para Oficina de atención SIGOB (3 veces), el cual se recomienda ajustar por unidad de procesos para mayor claridad en el análisis de datos.



9

VI. RIESGOS IDENTIFICADOS

Se observa que a través de los mapas de riesgos establecidos en el proceso de Atención al Ciudadano se tienen contemplado en el “Mapa de Riesgos y Oportunidades” del SIPLAG, el riesgo de “Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad”.

Con relación al riesgo identificado, ya materializado, es importante indicar que se evidencia que desde la entidad se planificaron acciones y se incluyeron en su matriz de riesgos y oportunidades: Socializar entre las diferentes áreas acerca de cómo se deben gestionar las Consultas de Segundo Nivel. Actualización de Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada

dependencia, actualización de procedimientos asociados al Subproceso de Gestión al Ciudadano y vinculación de personal para fortalecer el equipo de atención al ciudadano, para mitigar la materialización del mismo y las causas por las cuales se ha presentado.

Asimismo, la Entidad ha expedido la circular N° 030 del 20 de abril de 2018, la cual contiene disposiciones con relación a la Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control interno identifica un riesgo relacionado y asociado al cambio de gobierno y la capacidad institucional que el Grupo de Atención al Ciudadano debe tener para atender el creciente número de PQRSD que se presentan ante la Entidad.

VII. MEJORAMIENTO CONTINUO

Con respecto a las actividades de mejoramiento continuo adelantadas por el proceso, se pudo observar las siguientes acciones, así:

A. Avances de las acciones de mejora implementadas en el plan de mejoramiento con relación a la auditoria regular vigencia 2015 de la Contraloría General de la República.

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.

10

A la fecha del presente informe y acorde al reporte remitido desde el proceso administrativo para el cierre de la acción se manifestó:

- 1. A partir del 1 de Mayo de 2018 se logró la implementación del sistema PQRSD articulado con el sistema SIGOB, para la adecuada trazabilidad de los requerimientos que llegan a la entidad. Teniendo en cuenta que es complejo realizar la integración de dos sistemas diferentes, se identificaron algunos ajustes para lograr una óptima integración de los mismos en el módulo de reportes. A la fecha la herramienta cumple con el alcance solicitado para la mejora en la oportunidad y seguimiento de los PQRSD que llegan a la entidad.*
- 2. Se definió que para un control más adecuado de los PQRSD que se encuentran en segundo nivel el reporte se enviará semanalmente a los responsables de cada área, lo que ha mejorado los tiempos de respuesta y seguimiento de los mismos.*
- 3. En el marco del Plan Anticorrupción se han publicado varias piezas para divulgación de lo referente a Atención al ciudadano (canales, normativa, atención de consultas de segundo nivel, entre otros.*

Teniendo en cuenta lo anterior, se culmina el cierre de las acciones de mejora al 100% contemplada en el Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR.

b. Avances de acciones de mejora desarrolladas con relación a informes de la OCI

| RECOMENDACIÓN | ACCIONES FRENTE A LA RECOMENDACIÓN POR EL PROCESO | FUENTE DE DONDE PROVIENE LA RECOMENDACIÓN |
|---|--|---|
| <p>Se recomienda analizar las causas presentadas por las que se presentaron las desviaciones para garantizar el cumplimiento de los indicadores de oportunidad del servicio con relación a los tramites de los PQRDS; lo anterior con el propósito de tomar acciones correctivas y controles que permitan mitigar el riesgo de "Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los Ciudadanos".</p> | <p>Respecto a las causas de incumplimiento en los indicadores de gestión, se han mencionado en los distintos seguimientos y reportes los factores que han determinado los retrasos en las respuestas: la alta rotación del personal durante el primer semestre y la falta de personal asignado al proceso durante el segundo semestre del año, el incremento considerable de requerimientos (casi el triple con respecto al año anterior) y el retraso en las consultas de segundo nivel por parte de las áreas.</p> <p>Como respuesta se formularon las acciones correctivas ID 86 y 102 en la plataforma Neogestión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se actualizaron los riesgos del proceso identificados en el Mapa de Riesgos y se establecieron acciones y controles más efectivos para evitar su materialización. 2. Se Actualizaron los Procedimientos asociados al Subproceso de Gestión al Ciudadano (4° Versión), y se establecieron acciones disciplinarias para con el personal involucrado en las respuestas de los PQRSD que se den de manera extemporánea, tanto de primer como de segundo nivel. 3. Se ajustó la metodología de seguimiento a las respuestas de los PQRSD, incluyendo niveles de alerta que fueron incluidos en los Procedimientos del Subproceso de Servicio al Ciudadano. 4. Se Generó la Circular Informativa recordando las implicaciones disciplinarias que tiene el incumplimiento en el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos ya que el compromiso es de la entidad, no sólo del proceso. <p>Adicionalmente, como parte de las mejoras realizadas, se fortaleció el equipo de apoyo asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano. En ese sentido, a la fecha los indicadores se encuentran estabilizados, cumpliendo con las metas establecidas.</p> | <p>Informe seguimiento atención al Ciudadano – Vigencia II Sem. 2017.</p> |
| <p>Se sugiere analizar la posibilidad de fortalecer el equipo de trabajo del subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano con personal cualificado y con las habilidades y competencias necesarias para prestar el servicio de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta el impacto que esta actividad genera en la imagen institucional y en las acciones constitucionales que amparan el derecho</p> | <p>En el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se estableció como actividad en el componente Mejoras a los Canales de Atención la capacitación para el equipo de apoyo a la Oficina de Atención al Ciudadano y para los demás colaboradores de la entidad.</p> <p>http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Plan_Anticorrupcion/Informe_Seg_PAAC_I_Cuatrimestre_2018_VF.pdf</p> <p>Con el apoyo del Grupo de Talento Humano, el equipo de apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano asistió a los Talleres : Humanización en la Prestación del Servicio y a una capacitación específica en Atención Diferencial.</p> | <p>Informe seguimiento atención al Ciudadano – Vigencia II Sem. 2017.</p> |

11

| | | |
|---|---|---|
| <p>fundamental de petición.</p> | | |
| <p>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.</p> | <p>Con la acción correctiva ID 103 que se encuentra en Neogestión se emitió la Circular No. 030 de Abril 20 de 2018 donde se establecen disposiciones frente a la importancia del trámite de las PQRSD de todas las áreas. Adicionalmente desde el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Plan de Acción del GAA permanentemente se desarrollan actividades enfocadas a la divulgación de los Procedimientos, específicamente a la correcta gestión de las consultas de segundo nivel y a la toma de conciencia respecto a la responsabilidad transversal de la entidad frente a los requerimientos de los ciudadanos.</p> | <p>Informe seguimiento atención al Ciudadano – Vigencia II Sem. 2017.</p> |
| <p>Con relación a los reporte de PQRDS, se recomienda alinear las tipologías del Sistema PQRDS a las modalidades o tipologías que ofrece la ley 1755 de 2015, especialmente con las denominadas “solicitudes y otros” que reporta la matriz del sistema PQRDS, evaluando la pertinencia de incluir estas dentro de las peticiones y sus diferentes modalidades sea Derecho petición, solicitud de Información, solicitud de copias, Consulta.</p> | <p>Los diferentes tipos de petición establecidos en el marco de la ley 1755 de 2015 y sus tiempos de respuesta fueron incluidos en la parametrización de la nueva herramienta PQRSD, implementada a partir del 1 de Mayo de 2018. Cabe anotar que dicha herramienta aún se encuentra en fase de pruebas y ajustes.</p> | <p>Informe seguimiento atención al Ciudadano – Vigencia II Sem. 2017.</p> |
| <p>Se recomienda articular con el proceso de sistemas de información esfuerzos para subsanar los errores que presenta el sistema PQRDS al momento de descargar la respuesta, toda vez que en algunos tickets no permitió descargar la respuesta presentando error en el servidor.</p> | <p>Como respuesta a dicha necesidad, se desarrollaron mejoras en la herramienta PQRSD, entre las que se incluyó una nueva parametrización alineada con el sistema SIGOB, campos adicionales de registro, más especificidad en los tipos de petición según lo establecido en la Ley 1755, entre otros desarrollos.</p> <p>El nuevo sistema se encuentra implementado desde el 1 de Mayo/2018, aún en fase de pruebas y ajustes.</p> | <p>Informe seguimiento atención al Ciudadano – Vigencia II Sem. 2017.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Con relación a los “indicadores de oportunidad en el servicio” y “PQRD resueltas” que se tienen establecidas en Neo gestión, se sugiere incrementar la meta de cumplimiento del 70% que se tienen establecida desde el subproceso de atención al ciudadano, con el ánimo de mejorar la eficacia y efectividad de la entidad en la gestión hacia el ciudadano como eje central de la administración pública.</p> | <p>Por el momento no se ha considerado subir la meta del indicador ya que la estabilización de la atención oportuna está siendo posible desde el segundo trimestre del presente año.</p> <p>Sin embargo el flujo de solicitudes recibidas es muy variable y se incrementa con la ocurrencia de eventos donde la entidad presta apoyo lo que ha generado que el número de solicitudes recibidas por la entidad haya aumentado drásticamente en comparación a los años anteriores.</p> <p>Se evaluará la posibilidad de subir la meta en segundo semestre al 80% de cumplimiento, teniendo lo anterior. Así mismo dependerá de que se mantenga estable el personal asignado como apoyo en la Oficina de Atención.</p> | <p>Informe seguimiento atención al Ciudadano – Vigencia II Sem. 2017.</p> |
| <p>Se recomienda que los seguimientos que se hacen desde el subproceso Gestión del Servicio al Ciudadano son de tipo preventivo y no posterior al vencimiento. Lo anterior con el fin de mejorar los indicadores del proceso y atender oportunamente y en los términos de ley las diferentes solicitudes efectuadas a la entidad.</p> | <p>En el marco del plan de mejoramiento se implementó la acción correctiva ID 103 donde se ajustó la metodología de seguimiento a las respuestas de los PQRSD en los Procedimientos del Subproceso de Servicio al Ciudadano, y se incluyeron niveles de alerta en los reportes para las áreas.</p> | <p>Informe seguimiento atención al Ciudadano – Vigencia II Sem. 2017.</p> |

Del análisis de lo anterior, se observa que desde la entidad se han implementado acciones correctivas para el mejoramiento continuo del proceso y subsanar los hallazgos encontrados, entre otros aspectos se ha realizado lo siguiente:

Frente a la oportunidad en las respuestas se han levantado internamente acción correctiva en el SIPLAG a través de la herramienta Neo gestión para corregir las causas que han dado origen al retraso de las mismas para el ajuste de la metodología de seguimiento a las respuestas de los PQRSD en los Procedimientos del Subproceso de Servicio al Ciudadano. A su vez, se actualizaron los Procedimientos asociados al Subproceso de Gestión al Ciudadano y se generó circular Informativa recordando las implicaciones disciplinarias que tiene el incumplimiento en el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos ya que el compromiso es de la entidad, no sólo del proceso.

En cuanto a la estructura administrativa y fortalecimiento de Canales de atención: se cuenta con un subproceso de Gestión el Servicio al Ciudadano con espacios adecuados para la atención al ciudadano en especial a poblaciones en condiciones de discapacidad y se fortaleció el talento de humano, vinculando recurso humano como mejora del proceso.

VIII. RECOMENDACIONES

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

- Se recomienda hacer seguimiento a las acciones implementadas para mitigar las causas presentadas por las que se han presentado las desviaciones para garantizar el cumplimiento de los indicadores de oportunidad del servicio con relación a los tramites de los PQRDS a fin de llevar los indicadores de oportunidad a cero.
- Se recomienda continuar promoviendo al interior de la Unidad, la toma de conciencia en todos los niveles de la organización en el trámite oportuno de los PQRSD.
- Se sugiere que desde el subproceso de gestión del servicio al ciudadano se continúen articulando acciones de manera integral con todas las dependencias de la entidad para la mejora continua del proceso y el fortalecimiento de la política del servicio al ciudadano.
- 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.

14

VIII. CONCLUSIONES

Por lo anteriormente expuesto, 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, en todas sus sedes y a través de los distintos canales en cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano.

Con relación a la oportunidad en la respuesta a las PQRSD se evidencian oportunidades de mejora en la definición de acciones eficaces que permitan fortalecer el equipo de trabajo y garantizar la continuidad de este, buscando la optimización de las curvas de aprendizaje, con el fin de aumentar el número de requerimientos atendidos oportunamente.

Frente a las acciones correctivas y de mejora implementadas desde la entidad, se observó el cierre de las establecidas en el Plan de Mejoramiento con ocasión del hallazgo identificado en la auditoria regular de 2015 en esta vigencia.

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. Por lo que 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. Así mismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, integra 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.

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición para adelantar las acciones de mejora a que haya lugar para corregir y prevenir posibles desviaciones y riesgos, de acuerdo con el procedimiento PR-1300-SIPG-05, dispuesto por el SIPLAG.

IX. Anexos

N/A.

15

ORIGINAL FIRMADO

ORIGINAL FIRMADO

PROFESIONAL RESPONSABLE

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha elaboración: 27 de julio de 2018.

Elaboró: José Sánchez

Revisó: German Moreno

Aprobó: German Moreno