

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Informe seguimiento de atención al ciudadano primer semestre de 2015.

ENERO A JUNIO DE 2015

PIL

Bogotá D.C., Septiembre de 2015

INFORME SEGUIMIENTO ATENCION AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2015

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO.....	3
III. ALCANCE.....	3
IV. METODOLOGÍA.....	3
V. MARCO LEGAL.....	4
VI. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....	5
VII. DESARROLLO DEL INFORME.....	5
VIII. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	22
IX. RIESGOS IDENTIFICADOS.....	22
X. CONCLUSIONES.....	23
XI. RECOMENDACIONES.....	24
XII. PAPELES DE TRABAJO.....	25
XIII. PLANES DE MEJORAMIENTO.....	25

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido en Ley 87 de 1993, 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, el Decreto 1083 de 2015, 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.

Por lo anterior, 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 dentro de su Plan de Trabajo 2015, relacionada con la verificación en la atención al ciudadano frente a las de peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Entidad y derechos de petición que los ciudadanos formulen.

II. OBJETIVO

Verificar los mecanismos creados por la UNGRD para la atención al ciudadano a fin de determinar el cumplimiento de acuerdo a las normas legales vigentes durante el primer semestre de 2015.

III. ALCANCE

Evaluar las gestiones adelantadas por la Unidad a través de los diferentes PQRD que los ciudadanos formulen frente a los requisitos de oportunidad y materialidad de las respuestas.

Evaluar la atención brindada por la Unidad frente a los requerimientos elevados por los organismos de control en la vigencia del año 2015 que han sido objeto de seguimiento y conocimiento por parte de la OCI.

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 del primer semestre de 2015 en materia de PQRSD y los 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 160 derechos de PQRD recepcionados por la Unidad durante la vigencia del primer semestre de 2015 tomados de la herramienta PQRD creada para tal efecto.
- ✓ Se realizó entrevista con el personal encargado de los temas relacionado de atención al ciudadano y personal a cargo de la creación de la herramienta PQRD.
- ✓ Se hizo una evaluación a la herramienta con que cuenta el proceso de atención al ciudadano de PQRD
- ✓ Se verifico la página web de la UNGRD a fin de evidenciar los avances en materia de atención y servicio al ciudadano.
- ✓ Se verifico la atención brindada por la Unidad frente a los requerimientos de los organismos de control de acuerdo a los seguimientos que ha realizado la OCI en el primer semestre de 2015.

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 1755 de 2015, por lo cual se regula el Derecho fundamental de petición.
- ✓ 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. 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.
- ✓ 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 y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ 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 2015, el presente informe corresponde al cuarto sobre el resultado de la atención prestada por la Unidad a la ciudadanía frente al proceso de peticiones, quejas, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen y se relacionen con el cumplimiento misional de la entidad.

VII. DESARROLLO DEL INFORME

La oficina de control interno solicitó al personal encargado de la atención al ciudadano enviar la base de datos de PQRSD allegados a la unidad en el primer semestre de 2015, la cual se nos remitió con corte a 30 de junio de 2015 con un total de 905 PQRD.

Cabe mencionar, que en presentación del proceso de atención al ciudadano, se indica por parte de esta oficina contar con 944 PQRD que corresponde a información adicional de PQRD recibidos por el Call center, no obstante, desde la OCI se evaluó la primera muestra de 905 que es la con que se cuenta.

Para el desarrollo del informe la Oficina de Control Interno se realizaron las siguientes actividades, así:

1.- Verificación de temas relacionados con Atención al Ciudadano durante el primer semestre del año 2015.

Al proceso de gestión del servicio al ciudadano están asignados dos profesionales en relación a la atención al ciudadano así; Un Profesional Especializado Grado 18 con funciones de oficializar estrategias encaminadas a mejorar la atención al ciudadano al interior de la Unidad y un profesional Universitario asignados al Grupo de Apoyo Administrativo de la Secretaría General.

A su vez, La Unidad a la fecha cuenta con un espacio para la atención al ciudadano a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que refiere la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen.

Frente al proceso de servicio al ciudadano se cuenta con los siguientes canales de atención relacionados, así:

- **Oficina de Atención al Ciudadano:** para atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información y/o actualizaciones de datos.
- **Línea Gratuita Nacional 018000113200:** Para atención telefónica, consultas de información, recepción de PQRD, y actualización de datos.
- **Página Web:** Para información institucional, recepción de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información a través del correo contáctenos y Sistema PQRD en un micrositio de la página del Sistema Nacional de información para la gestión del riesgo.

De acuerdo a la información enviada por el proceso de servicio al ciudadano, se indicó por el área que como acciones de mejora del citado Proceso, ha incluido 3 procedimientos: Procedimiento de Atención Presencial, Procedimiento de Atención Telefónica y Procedimiento de Atención Virtual. Así mismo, que se han disminuido los tiempos de respuesta para consultas de primer nivel, se implementó el Archivo Digital de Atención al Ciudadano, se dio apertura la línea Gratuita de Atención al Usuario 018000113200. La Unidad en relación al proceso de servicio al Ciudadano - GSC, cuenta con la información centralizada, salvo proceso Galeras. El proceso de GSC recibe la solicitud de los ciudadanos y si es de primer nivel se da respuesta de acuerdo a los protocolos de atención y si requiere un segundo nivel en el cual intervienen los demás procesos de la Unidad, con una respuesta que amerite mayor complejidad se da traslado al área competente para su pronunciamiento.

De acuerdo a lo informado por el proceso de gestión del servicio al ciudadano la herramienta para el seguimiento y control utilizado para tal efecto en el primer semestre de 2015 por el proceso es el instrumento de PQRD creado para tal efecto y en cumplimiento de las actividades propuestas del Plan de Mejoramiento con ocasión de la Auditoria regula del 2013, mas no la herramienta del SIGOB que es utilizada para mensajería interna y la cual fue utilizada hasta el año pasado. La herramienta de PQRD es quien canaliza la información allegada telefónicamente, virtual y a través de la oficina física de atención al ciudadano, acorde a los lineamientos de gobierno en línea. No obstante, se expresa por el proceso GSC

que dicha herramienta se encuentra en proceso de implementación y pruebas para hacer las correcciones y mejoras necesarias a fin de ser desplegadas a la ciudadanía, sin embargo, esta viene siendo empleada desde inicios del 2015 para el trámite de seguimiento y control de los PQRD de la UNGRD.

Se manifestó por el encargado del Proceso de Gestión administrativa – Subproceso de Gestión del Servicio al ciudadano - GSC sobre las consultas de primer nivel se ha mejorado en cuanto a la oportunidad de la respuesta, pero aún se requiere fortalecer dicho aspecto en las respuestas de II Nivel que se brindan al ciudadano y si bien resultado de su actividad laboral y esfuerzo intentan cubrir las actividades del proceso, en la actualidad se encuentran necesitando apoyo de personal por la carga de trabajo la cual ha aumentado, encontrándose en trámite la contratación por prestación de un profesional para dicha dependencia.

Desde el personal de la Oficina Asesora de planeación e información que ha trabajado en la elaboración de la herramienta de PQRD, se manifestó que dicha herramienta ya se encuentra en funcionalidad y creada, no obstante, esta ha sido objeto de ajustes de acuerdo a solicitud del proceso de GSC.

Cabe mencionar, que con ocasión de la auditoria regular de la vigencia 2013, una de las actividades definidas fue la Implementación de un aplicativo web para consulta del estado de solicitudes (que incluya todos los canales de atención) la cual debió culminar para el 31 de diciembre de 2014 de acuerdo al Plan de mejoramiento de dicha vigencia. Con base en los avances reportados por el proceso de atención al ciudadano la misma se encuentra en un estado del 75% de implementación.

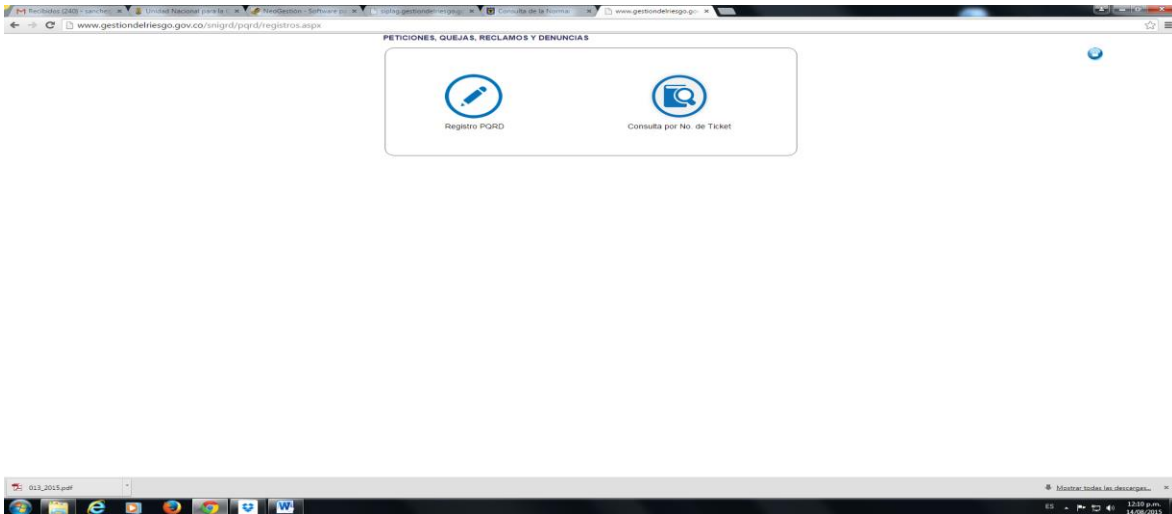
De lo anterior, se evidenció por la OCI registros asociados de un alcance por necesidad del proceso de GSC con características generales de la plantilla de la herramienta, mas no se evidencia el recibo formal de esta la cual ya se encuentra en funcionalidad.

De acuerdo a los nuevos lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea, establecido por el **Decreto 2573 de 2014**, por medio del cual se hace modificaciones a la Estrategia GEL y se dictan otras disposiciones. La UNGRD a través de su Sistema de PQRD dará cumplimiento a uno de los elementos del eje temático TIC para Servicios, el cual establece la necesidad de que todas la entidades públicas posean un sistema integrado de PQRD, por medio del cual integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.

Si bien es cierto, en la página de la Unidad se evidencia un formulario que hace parte del correo contáctenos empleado por el proceso de GSC para realizar solicitudes de acuerdo al Protocolo de Atención al Ciudadano, no se observó la herramienta, a través de la cual se canalicen las PQRD como mecanismo de seguimiento, control e información creado para generar trazabilidad de las

personas, horas y fechas de la ruta que toma la solicitud, en el momento la herramienta de PQRD se encuentra alojada en la página web del Sistema Nacional de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres en el link <http://www.gestiondelriesgo.gov.co/snigrd/pqrd/registros.aspx>, como se relaciona abajo en la gráfica. Se recomienda adaptarla a la página de la UNGRD para los fines previstos.

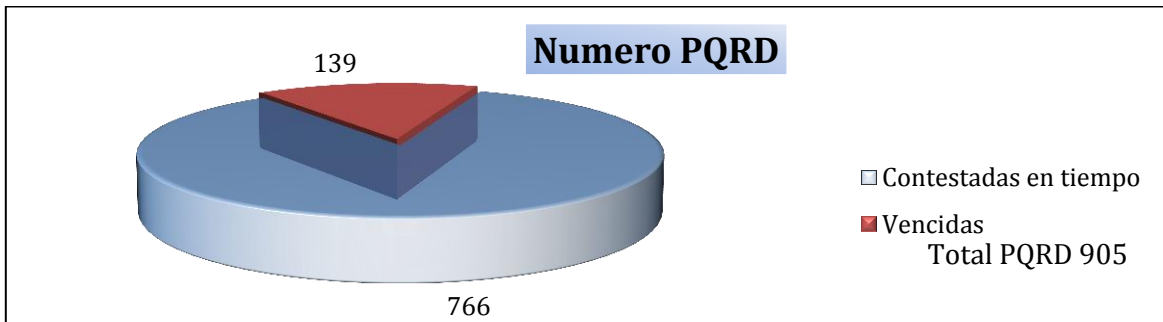
Grafica 1



2. Verificación de la matriz enviada por el Proceso de Atención al Ciudadano de PQRD.

Del resultado del análisis de la información enviada por el encargado del sub proceso de gestión del servicio al ciudadano y la situación de los PQRD en la matriz Excel se observó un total de 905, siendo 766 oportunas y 139 vencidas, es decir el 84.7% de las mismas son contestadas oportunamente y el 15.3% fuera de los términos.

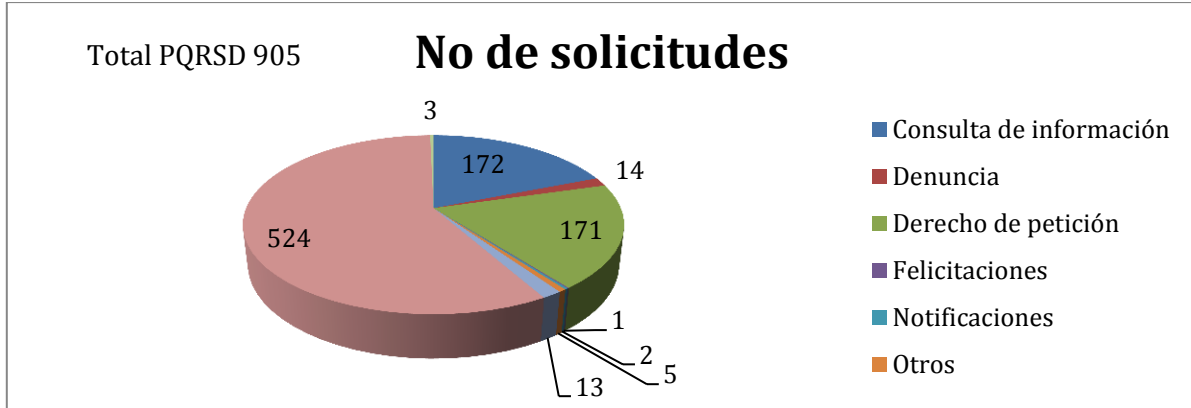
Grafica 2



Fuente tomada Proceso GSC.

Por otra parte, se observa como relaciona la gráfica que el mayor número de PQRSD están relacionados con solicitudes de 524 y 171 peticiones de un total, conceptos estos que se asemejan para perseguir una respuesta de fondo y oportuna de la entidad frente algún tema.

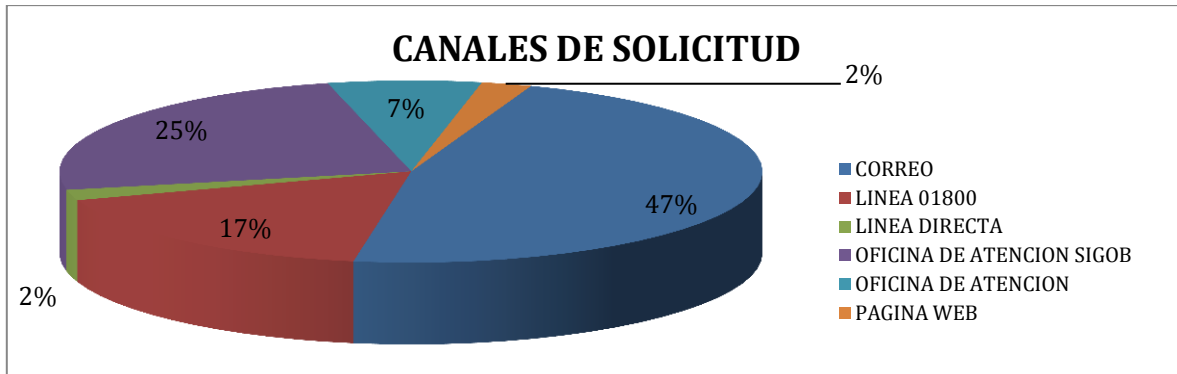
Grafica 3



Fuente tomada SubProceso GSC.

Frente al Canal de solicitud más utilizado como evidencia la gráfica, encontramos que el correo electrónico es el medio más utilizado con el 47% por ciento, 25% de la Oficina de atención y seguimiento de la línea 018000 en un 17%, situación anterior que simplifica y hace más efectivo la atención en términos de celeridad, oportunidad y eficacia. (Ver Grafica).

Grafica 4



Fuente tomada Sub Proceso GSC.

3 -Verificación de la OCI frente a los PQRD registrados en el sistema

De la relación de PQRD, la OCI verifico a corte 11 de agosto de 2015 la herramienta para este fin y observo un total de 905 de ellas, tomando una muestra aleatoria de 160, arrojándonos los siguientes resultados, así:

Muestra PQRD aleatoria verificada por la OCI en la herramienta .

Ítems	No. Ticket	Fecha Registro	Fecha Respuesta	Nombre solicitante	Estado	Comentarios OCI
1	GSC-2015-3336	12/03/2015		Sandra Tatiana Mejia	EN TRAMITE	Se encuentra sin fecha de cierre en el sistema, y en estado vencida. Sin respuesta en el Sistema.
2	GSC-2015-3677	20/05/2015		Maria Elsy Restrepo	CERRADA	Se encuentra sin fecha de cierre en el sistema, y en estado vencida. La petición llego el 13 de mayo de 2015 y fue registrada el 20. Respuesta del 14 de julio de 2015.
3	GSC-2015-3759	02/06/2015	15/07/2015	Elva Gelvez Ortega	EN TRAMITE	Se encuentra sin fecha de cierre en el sistema, y en estado vencida. La petición llego el 25 de mayo de 2015 y fue registrada el 2 de Junio - 2015. Respuesta del 15 de julio de 2015. S
4	GSC-2015-3760	02/06/2015	15/07/2015	Esther Myrella Lopez	EN TRAMITE	Vencida, respuesta del 14 de julio de 2015.
5	GSC-2015-3795	11/06/2015	05/08/2015	Elvio Cordoba	CERRADA	Vencida
6	GSC-2015-3108	30/01/2015	30/01/2015	Didier Pedreros	CERRADA	Traslado por competencia mediante correo electrónico del 30 enero de 2015.
7	GSC-2015-3084	26/01/2015	27/01/2015	Gustavo Tamayo	CERRADA	El oficio del documento es del 16 de enero de 2015 y se registro el 27 de enero y cerrada el 29 de enero de igual mes. Lo que la haría en termino de igual mes, figura vencida en la matriz Excel que genera la herramienta.
8	GSC-2015-3840	22/06/2015	14/07/2015	Carolina Saens Eslava	EN TRAMITE	Se encuentra sin fecha de cierre en el sistema, y en estado vencida. La petición llego el 19 de Junio de 2015 y fue registrada el 22 de Junio - 2015.
9	GSC-2015-3463	07/04/2015	27/04/2015	Anibal Torres Rico	CERRADA	Vencida, respuesta del 27 de abril de 2015 y figura llegada del 31 de marzo de 2015. No se observó petición.
10	GSC-2015-001	06/01/2015	28/01/2015	Clemente Mateos Garavito	CERRADA	Vencida. Aunque figura cerrada el 28/01/2015 sin evidenciarse respuesta e información de la solicitud.
11	GSC-2015-3145	09/02/2015		Olga Yolima Rojas	PENDIENTE RESPUESTA AREA CONSULTADA	Vencida
12	GSC-2015-3328	11/03/2015		Manuel Felipe García	PENDIENTE RESPUESTA AREA CONSULTADA	Vencida
13	GSC-2015-3273	24/02/2015	26/02/2015	Duvan Moreno	CERRADA	Respuesta en términos solicitando ampliar información
14	GSC-2015-3288	02/03/2015	01/07/2015	Jorge Arévalo Díaz	CERRADA	Vencida (Comunicaciones). Respuesta mediante correo del 1 de julio de 2015.
15	GSC-2015-004	07/01/2015		Doriela Ramírez	EN TRAMITE	VENCIDA. EN LA MATRIZ EXCEL FIGURA CERRADA Y EN EL EXCEL EN TRAMITE
16	GSC-2015-036	15/01/2015		Arvey Maldonado	CERRADA	VENCIDA. EN LA MATRIZ EXCEL FIGURA CERRADA Y EN EL EXCEL EN TRAMITE
17	GSC-2015-041	15/01/2015		Olga Suescun	EN TRAMITE	Vencida.
18	GSC-2015-3073	10/02/2015	20/01/2015	Cesar Estrada	CERRADA	Figura en estado vencida y esta en tiempo. Desde la dirección se dio respuesta el 3 de febrero de 2015 y desde el proceso de SGC el 9 de febrero de 2015.

Ítems	No. Ticket	Fecha Registro	Fecha Respuesta	Nombre solicitante	Estado	Comentarios OCI
19	GSC-2015-3096	29/01/2015	23/02/2015	MAURICIO MORANTES	CERRADA	Cerrada el 23 de febrero de 2015. Vencida
20	GSC-2015-3300	04/03/2015	04/03/2015	Felipe Chamapuro	CERRADA	Respuesta oportuna solicitando ampliar información
21	GSC-2015-3331	11/03/2015		Diana Zamora	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	Vencida
22	GSC-2015-3357	17/03/2015	15/04/2015	Expedito Forero	CERRADA	Vencida
23	GSC-2015-3564	22/04/2015		Victoriano Moncayo	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	Vencida
24	GSC-2015-3559	20/04/2015		Wilmer Arboleda	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	La petición cargada al sistema no tienen fecha de entrada o recibo. Vencida
25	GSC-2015-3771	04/06/2015	04/06/2015	Eliana Vergara	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico del 4 de junio de 2015
26	GSC-2015-3773	04/06/2015	08/07/2015	Martha Erazo Ceron	CERRADA	Vencida
27	GSC-2015-3384	20/03/2015	20/03/2015	Fabio Camargo	CERRADA	Traslado por competencia. Respuesta en términos mediante correo electrónico del 20 de marzo de 2015.
28	GSC-2015-3054	20/01/2015		Luisa Fernanda Gutierrez	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	Vencida .
29	GSC-2015-3620	06/05/2015		Nelson Mestra	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	Vencida .
30	GSC-2015-3683	20/05/2015		Nelson Maestra	CERRADA	Vencida .
31	GSC-2015-3023	19/01/2015		floraima Custodes	EN TRÁMITE	figura vencida y fue contestada en tiempo el 3 de febrero de 2015
32	GSC-2015-3065	21/01/2015		Martha Castrillon	EN TRÁMITE	Vencida
33	GSC-2015-3047	20/01/2015		David Peinado	PENDIENTE RESPUESTA ÁREA CONSULTADA	Vencida. La petición allegada no tiene fecha de recibo de entrega o llegada a la Unidad- SMD
34	GSC-2015-3024	19/01/2015	19/01/2015	Gabriel Roso	CERRADA	Fue dada en oficina de atención
35	GSC-2015-3052	20/01/2015	20/01/2015	José Aguillon	CERRADA	Fue dada en oficina de atención
36	GSC-2015-3019	16/01/2015	19/01/2015	Eliana Villalobos	CERRADA	Respuesta del 19 de enero de 2015.
37	GSC-2015-3021	19/01/2015	19/01/2015	Marcos Frayle	CERRADA	Respuesta mediante correo
38	GSC-2015-3026	19/01/2015	29/01/2015	Dalgys Tirado	CERRADA	Respuesta oportuna mediante del 27 de enero de 2015. Traslado por competencia al ente territorial.
39	GSC-2015-3040	20/01/2015	20/01/2015	Tomas Sánchez	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico el 20/01/2015
40	GSC-2015-3050	20/01/2015	20/01/2015	Lucy Castro	CERRADA	Respuesta de fondo y oportuna mediante correo electrónico del 20/01/2015.
41	GSC-2015-3056	20/01/2015	20/01/2015	Anselmo Crespo	CERRADA	Respuesta oportuna del 20/01/2015
42	GSC-2015-3060	20/01/2015	20/01/2015	Luis Forero	CERRADA	Respuesta en términos y de fondo mediante correo electrónico del 20/01/2015
43	GSC-2015-3075	22/01/2015	22/01/2015	Miguel García	CERRADA	Respuesta de fondo y en términos mediante correo el 22/01/2015
44	GSC-2015-3078	22/01/2015	22/01/2015	José Real	CERRADA	Respuesta de fondo y en términos mediante correo el 22/01/2015
45	GSC-2015-3091	23/01/2015	23/01/2015	Carmenza Calvache	CERRADA	Respuesta de fondo y en términos mediante correo el 22/01/2015
46	GSC-2015-3094	29/01/2015	29/01/2015	David Peinado	CERRADA	Respuesta de fondo y en términos mediante correo electrónico del 29/01/2015

Ítems	No. Ticket	Fecha Registro	Fecha Respuesta	Nombre solicitante	Estado	Comentarios OCI
47	GSC-2015-3105	30/01/2015	30/01/2015	Julieth García	CERRADA	Respuesta a través de línea directa
48	GSC-2015-3089	28/01/2015	28/01/2015	Cándida Martínez	CERRADA	Respuesta a través de línea directa
49	GSC-2015-3026	19/01/2015	07/01/2015	Dalgis Tirado	CERRADA	Respuesta del 27 de enero de 2015
50	GSC-2015-3099	29/01/2015	29/01/2015	Piedad Vidal	CERRADA	Respuesta por competencia. En términos. Constada mediante correo electrónico del 29 de enero de 2015.
51	GSC-2015-3104	29/01/2015	29/01/2015	Carolina Enciso	CERRADA	Respuesta por competencia. En términos. Constada mediante correo electrónico del 29 de enero de 2015.
52	GSC-2015-3114	02/02/2014	02/02/2015	Fabian Tobías Ortiz	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 02/02/2015.
53	GSC-2015-3115	02/02/2015	02/02/2015	Jhon Calvo	CERRADA	Respuesta mediante correo electrónico el 02/02/2015.
54	GSC-2015-3155	09/02/2015	09/02/2015	Cesar Pérez	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico el 09/02/2015.
55	GSC-2015-3158	10/02/2015	10/02/2015	Socrates Duarte	CERRADA	Se dio respuesta en oficina de atención al ciudadano
56	GSC-2015-3160	10/02/2015	10/02/2015	Amparo Tolosa	CERRADA	Se dio respuesta en oficina de atención al ciudadano
57	GSC-2015-3124	04/02/2015	04/02/2015	Janeth López	CERRADA	Se dio respuesta en oficina de atención al ciudadano
58	GSC-2015-3173	10/02/2015	10/02/2015	Smith Martínez	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico
59	GSC-2015-3174	12/02/2015	12/02/2015	Alberto Morgas	CERRADA	Se dio respuesta en oficina de atención al ciudadano
60	GSC-2015-3120	02/02/2015	02/02/2015	Luis Morgas	CERRADA	Respuesta el 2 de febrero de 2015, ampliando información mediante correo electrónico
61	GSC-2015-3125	04/02/2015	17/02/2015	Adalberto Calvache	CERRADA	Traslado por competencia. Respuesta mediante correo electrónico del 17 de febrero de 2015 en términos.
62	GSC-2015-3165	11/02/2015	11/02/2015	Yurani Zuluaga	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 11 de febrero de 2015. Cerrada el 13 de febrero de 2015.
63	GSC-2015-3154	09/02/2015	10/02/2015	Jhon Barroso	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 10 de febrero de 2015
64	GSC-2015-3157	10/02/2015	10/02/2015	Juan Lara	CERRADA	Respuesta a través de línea directa oportuna
65	GSC-2015-3159	10/02/2015	10/02/2015	Jazmín Marulanda	CERRADA	Respuesta del 10 de febrero de 2015 lo que haría oportuna la misma, no obstante, el sistema no deja descargarla.
66	GSC-2015-3164	11/02/2015	11/02/2015	Bernardo Garcia	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 11 de febrero de 2015
67	GSC-2015-3202	10/02/2015		Diego Fernando Rodríguez	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico el 17 de febrero de 2015
68	GSC-2015-3206	17/02/2015	17/02/2015	Sonia Blanquiceth	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 17 de febrero de 2015
69	GSC-2015-3214	18/02/2015		Jairo Alegria	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 18 de febrero de 2015
70	GSC-2015-3215	18/02/2015	17/02/2015	Luis Javier Herazo	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 17 de febrero de 2015, luego el 8 de febrero y sus registro fue el 18 de febrero de 2015.
71	GSC-2015-3187	17/02/2015	17/02/2015	Martha Baena	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 17 de febrero de 2015
72	GSC-2015-3193	17/02/2015		Luis Marino Valdez	CERRADA	Respuesta vencida del 15/04/2015, figura en tiempo en la matriz
73	GSC-2015-3251	20/02/2015	20/02/2015	Azucena Rojas	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 17 de febrero de 2015
74	GSC-2015-3225	18/02/2015	19/02/2015	Edna Roció Muñoz	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo
75	GSC-2015-3222	18/02/2015	18/02/2015	Sandra del Carmen Flores	CERRADA	Respuesta oportuna por correo electrónico.
76	GSC-2015-3211	18/02/2015	19/02/2015	Andrés Fernández	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo por correo electrónico. Se da lineamientos para consulta pagina web.
77	GSC-2015-3217	18/02/2015	19/02/2015	Alba de Jesús Sánchez	CERRADA	Respuesta oportuna por correo electrónico.

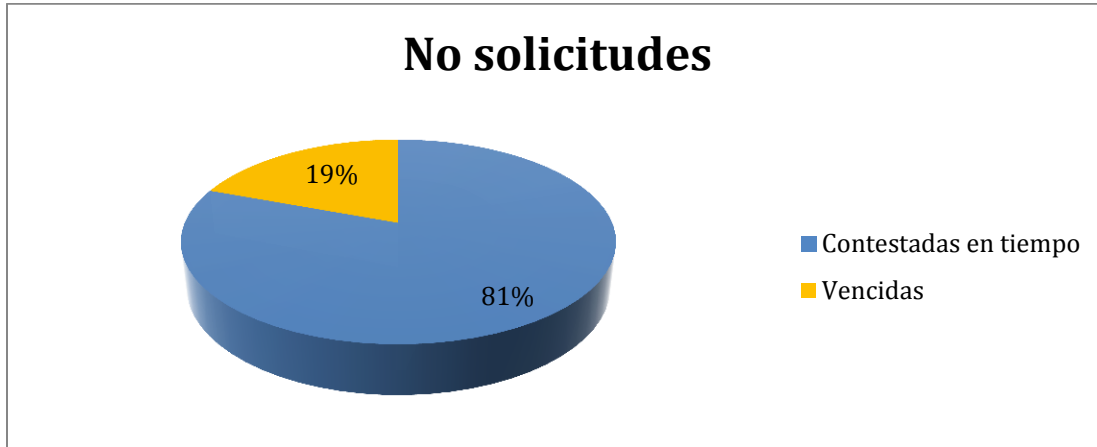
Ítems	No. Ticket	Fecha Registro	Fecha Respuesta	Nombre solicitante	Estado	Comentarios OCI
78	GSC-2015-3260	24/02/2015	25/02/2015	Alba Yaneth Gómez	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico del 25 de febrero de 2005.por correo electrónico.
79	GSC-2015-3276	25/02/2015	26/02/2015	José Sepúlveda	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 18 de febrero de 2015
80	GSC-2015-3271	25/02/2015	25/02/2015	Maria Monroy	CERRADA	Respuesta oportuna por correo electrónico.
81	GSC-2015-3266	24/02/2015	24/02/2015	Luci Ines Malagon	CERRADA	Respuesta oportuna por la línea 018000
82	GSC-2015-3262	24/02/2015	24/02/2015	Mayerli Rojas	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 24 de febrero de 2015
83	GSC-2015-3262	24/02/2015	24/02/2015	Diana Cuevas	CERRADA	Traslado por competencia. Respuesta en términos mediante correo electrónico del 24 de febrero de 2005.
84	GSC-2015-3264	24/02/2015	24/03/2015	Sonia cristancho	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico solicitando ampliar información.
85	GSC-2015-3299	03/03/2015	18/03/2015	Luis Maestra	Cerrada	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo del 18 de marzo de 2015
86	GSC-2015-3212	18/02/2015	18/02/2015	Victor Rentería	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 18 de febrero de 2015
87	GSC-2015-3258	23/02/2015	24/02/2015	Luz Enith Salas	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 24 de febrero de 2015
88	GSC-2015-3272	23/02/2015	26/02/2015	Alba Gómez	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 26 de febrero de 2015
89	GSC-2015-3277	26/02/2015	26/02/2015	Duvan Andres Nieto	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 26 de febrero de 2015
90	GSC-2015-3313	06/03/2015	06/03/2015	Maria Coy	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 6 de febrero de 2015
91	GSC-2015-3310	06/03/2015	06/03/2015	Álvaro Moncada	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 6 de febrero de 2015
92	GSC-2015-3312	05/03/2015	06/03/2015	Juan Menjura	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 6 de febrero de 2015
93	GSC-2015-3362	18/03/2015	18/03/2015	Maria Bello	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 18 de marzo de 2015
94	GSC-2015-3361	18/03/2015		Luis maestra	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 18 de marzo de 2015
95	GSC-2015-3375	20/03/2015	20/03/2015	Monica Salomon	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 20 de marzo de 2015
96	GSC-2015-3379	20/03/2015	20/03/2015	Alexandra Lizarazo	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 20 de marzo de 2015
97	GSC-2015-3386	20/03/2015	20/03/2015	Glafira Saenz	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico el 20 de marzo de 2015
98	GSC-2015-3445	22/06/2015	08/07/2015	Catalina Rodriguez	CERRADA	Respuesta Subd. General 1 de julio de 2015 y de GSC el 8 de julio de 2015. No se observa petición inicial
99	GSC-2015-3482	09/04/2015	23/04/2015	Nefer Fernandez	CERRADA	Respuesta oportuna de fecha 6 abril de 2015.
100	GSC-2015-3058	20/01/2015	02/02/2015	Arcelis Robledo	CERRADA	Se observa cerrada en fecha 2 de febrero de 2015, lo que significaría una respuesta en términos, no obstante, no se encontró cargada en el sistema.
101	GSC-2015-3253	23/02/2015	06/03/2015	Neinan Estrella	CERRADA	Respuesta oportuna de fecha 3 de marzo de 2015.
102	GSC-2015-3419	27/03/2015	17/04/2015	Estiven Orozco	CERRADA	Respuesta oportuna de fecha 17 de Abril de 2015.
103	GSC-2015-3421	27/03/2015	27/03/2015	Mauricio Rojas	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 27 de marzo de 2015
104	GSC-2015-3439	01/04/2015	01/04/2015	Luis Santos	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 1 de abril de 2015.
105	GSC-2015-3443	06/04/2015	06/04/2015	Eduardo Rodríguez	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 6 de abril de 2015.
106	GSC-2015-3451	06/04/2015	06/04/2015	Jenny Márquez	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 6 de abril de 2015.
107	GSC-2015-3453	06/04/2015	06/04/2015	Yodalis Rojas	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 6 de abril de 2015.
108	GSC-2015-3454	06/04/2015	06/04/2015	Fanny Manosalva	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 6 de abril de 2015
109	GSC-2015-3466	07/04/2015	07/04/2015	Teresita Tapias	CERRADA	Figura cerrada en tiempo, no obstante, el sistema no permite descargar la respuesta.

Ítems	No. Ticket	Fecha Registro	Fecha Respuesta	Nombre solicitante	Estado	Comentarios OCI
110	GSC-2015-3477	08/04/2015	22/04/2015	Mertis Ramírez	CERRADA	La respuesta es del 15 de abril y cerrada el 22 de abril lo que lo haría en tiempo. De acuerdo asignación de la solicitud.
111	GSC-2015-3478	07/04/2015	08/04/2015	Alejandra	CERRADA	Respuesta en tiempo y de fondo mediante correo electrónico del 8 de abril de 2015.
112	GSC-2015-3484	09/04/2015	09/04/2015	Oscar Florez	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 9 de abril de 2015, trasladando por competencia al ente territorial. Petición el 1 de abril de 2015.
113	GSC-2015-3487	09/04/2015	09/04/2015	Carlos Salazar	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 6 de abril de 2015
114	GSC-2015-3489	09/04/2015	09/04/2015	Reinaldo Gomez	CERRADA	Respuesta de fondo y en terminos mediante correo electrónico del 9 de abril de 2015 trasladando por competencia al ente territorial
115	GSC-2015-3492	10/04/2015	10/04/2015	Johana Alvares	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 10 de abril de 2015 se responde solicitando ampliar información. Petición del 30 de marzo de 2015.
116	GSC-2015-3497	10/04/2015	10/04/2015	Jorge Mercado	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 10 de abril de 2015 trasladando por competencia al ente territorial.
117	GSC-2015-3520	14/04/2015	14/04/2015	Zoraida Alvares	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 14 de abril de 2015. se responde solicitando ampliar información
118	GSC-2015-3530	15/04/2015	15/04/2015	Ingrid Viviana Garzón	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico del 15 de abril de 2015. Llego petición el 28 de marzo de 2015.
119	GSC-2015-3581	23/04/2015	23/04/2015	Leon Orozco	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 23 de abril de 2015, se responde solicitando ampliar información.
120	GSC-2015-3587	24/04/2015		Juanita Amortegui	CERRADA	Se encuentra cerrada en el sistema de acuerdo a canal correo electrónico. No obstante, no se observó cargue respuesta.
121	GSC-2015-3778	04/06/2015	25/06/2015	Durley Santafé Flores	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo de fecha 22 de junio de 2015.
122	GSC-2015-3787	09/06/2015		Diomedes Alcina	PENDIENTE RESPUESTA DEL AREA CONSULTADA	Vencida. De acuerdo al sistema se encuentra pendiente de área consultada
123	GSC-2015-3807	16/06/2015		Nelson Perez	PENDIENTE RESPUESTA DEL AREA CONSULTADA	Vencida. De acuerdo al sistema se encuentra pendiente de área consultada
124	GSC-2015-3100	29/01/2015	17/02/2015	Alvaro Vanegas	CERRADA	Respuesta de fondo y oportuna del 04 de febrero de 015. Traslado por competencia.
125	GSC-2015-3455	06/04/2015	08/07/2015	Luis Carlos Alvarez	CERRADA	Figura estado en tiempo pero los términos son extemporáneos dado que fue contestada el 8 de julio de 2015, no se observó petición
126	GSC-2015-3347	16/03/2015	18/03/2015	Carmen Hernandez	CERRADA	Se observa respuesta del 18 de marzo de 2015. Respuesta oportuna y de fondo. Se traslada por competencia al ente territorial.
127	GSC-2015-3408	26/03/2015	23/04/2015	Arsenio Batero	CERRADA	El sistema señala emitir respuesta el 23 de abril de 2015, pero no esta cargada
128	GSC-2015-3440	01/04/2015	16/04/2015	Jorge Nieto	CERRADA	Se observa respuesta del 16 de abril de 2015 de 2015 trasladando por competencia al ente territorial.
129	GSC-2015-3442	06/04/2015	06/04/2015	Jairo Ordoñez	CERRADA	Fue cerrada a través del canal del correo electrónico no se observó respuesta en el sistema.
130	GSC-2015-3515	14/04/2015	16/04/2015	David Peinado	CERRADA	Se observa respuesta del 16 de abril de 2015 de 2015. Respuesta oportuna
131	GSC-2015-3533	15/04/2015	15/04/2015	Javier Edgar Acosta	CERRADA	Se observa respuesta del 15 de abril de 2015 de 2015 en términos y de fondo. Traslado por competencia al ente territorial.
132	GSC-2015-3534	15/04/2015	29/04/2015	Lady Vega	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico del 29 de abril de 2015.
133	GSC-2015-3588	24/04/2015	11/04/2015	Ancisar Cañola	CERRADA	Respuesta en términos mediante correo electrónico del 11 de abril de 2015. Se traslada por competencia al ente territorial.
134	GSC-2015-3593	27/04/2015	29/04/2015	Raquel Ariza	CERRADA	La respuesta fue oportuna del 29 de abril de 2015, por la SMD solo hasta el 20 de mayo se observa respuesta al usuario por la Oficina de GSC
135	GSC-2015-3601	30/04/2015	30/04/2015	Ludovica Rodríguez	CERRADA	Respuesta en términos trasladando por competencia al ente territorial mediante correo electrónico del 30 de abril de 2015.

Ítems	No. Ticket	Fecha Registro	Fecha Respuesta	Nombre solicitante	Estado	Comentarios OCI
136	GSC-2015-3621	07/05/2015	13/05/2015	Raul Flores Julio	CERRADA	Se observa respuesta en términos y de fondo del 13 de mayo de 2015. Respuesta oportuna
137	GSC-2015-3614	05/05/2015	28/05/2015	Jairo Lindao	CERRADA	Se observa respuesta sin fecha, la petición no tienen registro de llegada a la Unidad en el documento. Respuesta oportuna de acuerdo a fecha de cierre.
138	GSC-2015-3631	08/05/2015	08/05/2015	Javier Perilla	CERRADA	Respuesta oportuna mediante correo electrónico del 8 de mayo de 2015. SDe traslada por competencia al ente territorial.
139	GSC-2015-3637	08/05/2015	08/05/2015	Ademar Sánchez	CERRADA	Se observa respuesta en términos y de fondo del 8 de mayo de 2015 mediante correo electrónico.
140	GSC-2015-3640	08/05/2015	08/05/2015	María Maza	CERRADA	Se observa respuesta en términos y de fondo mediante correo electrónico del 8 de mayo de 2015.
141	GSC-2015-3650	11/05/2015	11/05/2015	Yolanda Perez	CERRADA	Respuesta en términos. Se observa respuesta del 11 de mayo de 2015 mediante correo electrónico solicitando ampliar información.
142	GSC-2015-3687	20/05/2015	02/06/2015	Ladys María Ribon	CERRADA	Se observa respuesta del 2 de Junio de 2015. Respuesta oportuna. No obstante, no se evidenció petición inicial en el sistema.
143	GSC-2015-3695	24/05/2015	24/05/2015	Laura García	CERRADA	Se observa respuesta en terminos del 24 de mayo de 2015, mediante correo electrónico solicitando ampliar información.
144	GSC-2015-3702	24/05/2015	24/05/2015	Gloria Ruiz	CERRADA	Se observa respuesta oportuna y de fondo del 24 de mayo de 2015, mediante correo electrónico.
145	GSC-2015-3709	24/05/2015	25/05/2015	Katherine Morales	CERRADA	Se observa respuesta oportuna y de fondo del 25 de mayo de 2015, mediante correo electrónico.
146	GSC-2015-3711	25/05/2015	25/05/2015	Humberto Lacouture	CERRADA	Se observa respuesta oportuna y de fondo del 25 de mayo de 2015, mediante correo electrónico dando traslado por competencia al ente territorial.
147	GSC-2015-3722	26/05/2015	26/05/2015	Antonio Charris	CERRADA	Se observa respuesta oportuna y de fondo del 26 de mayo de 2015, mediante correo electrónico dando traslado por competencia al ente territorial.
148	GSC-2015-3741	01/06/2015	09/06/2015	Alexis Quintero	CERRADA	Se observa memorando de respuesta oportuna del 9 de junio de 2015 trasladando por competencia al ente territorial. No se evidencia petición inicial.
149	GSC-2015-3754	02/06/2015	02/06/2015	Eliana Vegar	CERRADA	Se observa respuesta oportuna del 26 de mayo de 2015, mediante correo electrónico.
150	GSC-2015-3776	04/06/2015	10/06/2015	Franclin Verdugo	CERRADA	Se observa respuesta del 10 de Junio de 2015 y cerrada el 16 de igual mes. Respuesta oportuna según registro trasladando por competencia al ente territorial, no se evidencia petición inicial.
151	GSC-2015-3800	12/06/2015	08/07/2015	José Valencia	CERRADA	Respuesta del 8 de julio de 2015, Vencida.
152	GSC-2015-3777	04/06/2015	10/06/2015	Kelys Joana Corzo	CERRADA	Se observa respuesta oportuna del 10 de Junio de 2015 trasladando competencia y cerrada el 26 de igual mes. Respuesta oportuna según registro, no se evidencia petición inicial en el sistema.
153	GSC-2015-3812	17/06/2015	19/06/2015	Patricia Jaramillo	CERRADA	Respuesta oportuna y en términos mediante correo electrónico el 19 de junio de 2015
154	GSC-2015-3815	17/06/2015	20/06/2015	Julio Martínez	CERRADA	Respuesta en términos mediante correo electrónico el 19 de junio de 2015 solicitando ampliar información.
155	GSC-2015-3818	12/06/2015		Álvaro Chaparro	PENDIENTE RESPUESTA AREA CONSULTADA	Vencida
156	GSC-2015-3853	23/06/2015	23/06/2015	Rosa Peña	CERRADA	Respuesta trasladando competencia mediante correo electrónico del 23 de junio de 2015.
157	GSC-2015-3862	24/06/2015	24/06/2015	Daines Toro	CERRADA	Respuesta mediante correo electrónico del 24 de junio de 2015 solicitando ampliar información.
158	GSC-2015-3845	22/06/2015	08/07/2015	Catalina Rodríguez	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo del 1 de julio de 2015, cerrada el 15 de julio de 2015.
159	GSC-2015-3871	25/06/2015	26/06/2015	Miguel Arcangel	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico del 26 de junio de 2015.
160	GSC-2015-3153	09/02/2015	25/02/2015	Francisco García	CERRADA	Respuesta oportuna y de fondo mediante correo electrónico de la Subd. General de fecha 25 de Febrero de 2015.

De la verificación tomada de la muestra de 160 PQRD se pudo observar que en 129 de ellas se dio respuesta de fondo y oportuna al peticionario y 31 de estas se dieron fuera de los tiempos o están pendiente de respuesta del área consultada.

Grafica 5



Como conclusión de lo anterior y de acuerdo a los resultados que reflejan las estadísticas en tiempo de la matriz remitida por el proceso del servicio al ciudadano donde el 84.7% de las mismas son contestadas oportunamente y el 15.3% fuera de los términos y de la verificación aleatoria realizada por la OCI de 160 PQRD donde el 81% son oportunos y 19% de estas fueron por fuera de los tiempos, se concluye que los tiempos de respuesta han mejorado en su oportunidad con relación al último informe de atención al ciudadano realizado por la OCI, de la vigencia 2014 que reflejaba un 37% de respuestas extemporáneas, no obstante, se invita a seguir fortaleciendo los mecanismos de control, a fin de reducir los indicadores a cero en esta temática en especial las respuestas de segundo nivel que son las que reflejan mayor extemporaneidad en la oportunidad.

Así mismo, del análisis de la información de los PQRD en la herramienta se pudo observar algunos aspectos a fortalecer relacionados con lo siguiente:

- Se observó en 3 casos que no se encuentra el cargue de la respuesta brindada al ciudadano y se encuentra cerrada y en 4 de ellos no se evidenció la petición inicial¹, información necesaria por trazabilidad de la información y un eficaz seguimiento de la misma.² Por lo que se recomienda fortalecer este aspecto orientado al autocontrol en el cargue y registro oportuno de la totalidad de la información de PQRD. En un (1) caso el PQRD GSC-2015-3193 en la matriz de Excel de la herramienta refleja un estado a tiempo y la respuesta fue extemporánea y viceversa el PQRD

¹ Sin cargue de la petición inicial en la herramienta PQRD GSC-2015-3777- PQRD GSC-2015-3687- PQRD GSC-2015-3741 y GSC-2015 - 3776.

² Sin cargue de la Respuesta en la herramienta PQRD GSC-2015-3058- PQRD GSC-2015-3408- PQRD GSC-2015-001.

GSC-2015-3477 el estado es vencido y se se registró que estaba a tiempo, situaciones que recomendamos sean objeto de ajustes.

- Se observó que en 3 casos la respuesta allegada por las áreas consultadas en II NIVEL, fueron remitidas oportunamente por las áreas al subproceso de GSC, sin embargo, estas pese a haberse remitido dentro de los términos, no se realizó de forma inmediata al recibirlas por parte de las áreas responsables de gestionar las respuestas de II NIVEL.³. Igualmente, el registro de la petición no se registra en la herramienta de manera inmediata a su llegada en algunos casos.
- no se observó en el Subproceso de GSC un mecanismo de control de la fecha de llegada de la respuesta del área consultada en II Nivel y recibida por el proceso de atención al ciudadano.
- Se observó que se ha ido incrementando el mayor número de solicitudes a través de correo electrónico, lo que minimiza el consumo de papel y fortalece la política orientada a este. A su vez, la entrada en vigencia de la línea directa 018000 permite una respuesta más inmediata a las solicitudes que los ciudadanos formulan generando mayor eficacia y celeridad del proceso.

IV. Verificación de trámites realizados por la Unidad a requerimientos de entes de control.

En el marco del seguimiento que adelanta la OCI a las respuestas que debe emitir la Entidad a los diferentes Entes de Control, la Oficina de Control Interno en su rol de seguimiento realizó una evaluación identificando lo siguiente:

CONTROL REQUERIMIENTOS UNGRD OFICINA DE CONTROL INTERNO						
No.	No RADICADO CGR	DETALLE CONTRALORÍA	FECHA RADICACIÓN UNGRD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA SALIDA	ESTADO
1	Correo electrónico del 22/01/2015	Contraloría Gerencia Departamental de Caldas	23/01/2015	27/01/2015	27/01/2015	EN TERMINOS
2	IUS-2014-422815	Procuraduría Delegada para la Moralidad Pública.	14/04/2015	06/05/2015	15/05/2015	FUERA DE TIEMPO
3	IUS 2014-45734 IUC-D-2015-650-717535	Procuraduría Delegada para la Moralidad Pública.	19/02/2015	05/03/2015	25/02/2015	EN TERMINOS
4	2015EE0008403	CGR Grupo de vigilancia fiscal Departamental Colegiada de Tolima	05/02/2015	05/02/2015	05/02/2015	EN TERMINOS

³ Respuestas no inmediatas por el Proceso de GSC una vez llegada la respuesta de II Nivel.

No.	No RADICADO CGR	DETALLE CONTRALORÍA	FECHA RADICACIÓN UNGRD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA SALIDA	ESTADO
5	2015EE0014953	Grupo de Vigilancia Fiscal Colegiada de Nariño	17/02/2015	24/02/2015	26/02/2015	FUERA DE TIEMPO
6	2015EE0015075	Grupo de Vigilancia Fiscal Colegiada de Nariño	17/02/2015	24/02/2015	26/02/2015	FUERA DE TIEMPO
7	2015EE0025572 2015EE0025267	Gerencia Departamental Colegiada del Putumayo	09/03/2015	20/03/2015	20/03/2015	EN TERMINOS
8	SIAF 64262	Procuraduría Delegada la Descentralización y las Entidades Territoriales	09/03/2015	16/03/2015	26/03/2015	FUERA DE TIEMPO
9	IUS-2013-120144	Procuraduría Primera Delegada Contratación Estatal - Sustanciador	06/03/2015	13/03/2015	13/03/2015	EN TERMINOS
10	SIAF-412147 / 2014	Procuraduría Segunda Distrital	06/03/2015	13/03/2015	13/03/2015	EN TERMINOS
11	111036000000-NR-2015-50508-PJAA No 27	Procuraduría Delegada para Asuntos ambientales y Agrarios	20/02/2015	20/02/2015	20/02/2015	EN TERMINOS
12	2015EE0019541 DENUNCIA 2014-70898-80544-D - CONVENIO NO. 1005-04-461-2010	Gerencia Departamental Colegiada Norte de Santander	04/03/2015	13/03/2015	10/03/2015	EN TERMINOS
13	2015EE0031156_IP-2014-06262	Contraloría Gerencia Departamental Magdalena	20/03/2015	06/04/2015	30/03/2015	EN TERMINOS
14	IUS 2014-45734 IUC-D-2015-650-742339	Procuraduría Delegada para la Moralidad Pública.	20/03/2015	15/04/2015	26/03/2015	EN TERMINOS
15	CLC. 3.9 - 093 - 15 - 1 PRESUPUESTAL Y CONTABLE	Cámara de Representantes del Congreso de la República de Colombia	12/03/2015	25/03/2015	25/03/2015	EN TERMINOS
16	2015EE0016932	Contraloría Delegada para el Medio Ambiente	09/03/2015	13/03/2015	13/03/2015	EN TERMINOS
17	2015EE0029332	Dirección de Vigilancia Fiscal sector Infraestructura física y Telecomunicaciones, Comercio Exterior y Desarrollo Regional	13/03/2015	20/03/2015	25/03/2015	FUERA DE TIEMPO

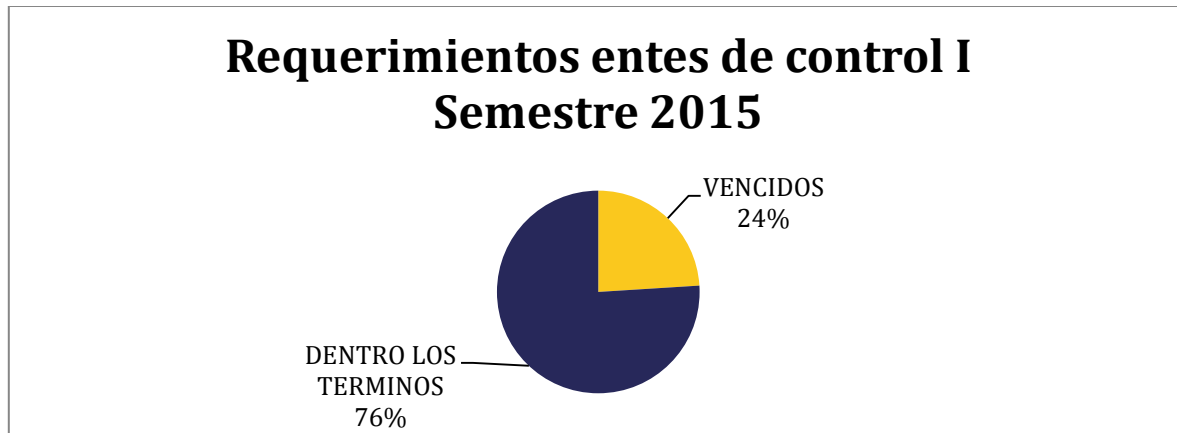
No.	No RADICADO CGR	DETALLE CONTRALORÍA	FECHA RADICACIÓN UNGRD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA SALIDA	ESTADO
18	2735 - Procuraduría EXTMI 15-0009524 - Mininterior Responder con el OFI15-000006572-DCN-2300	Procuraduría Provincial de Santa Marta	10/03/2015	01/04/2015		
19	OF. C.C. No. 0943	Procuraduría Delegada para Asuntos Civiles	17/03/2015	10/04/2015	30/03/2015	EN TERMINOS
20	OFI15-00007925 / JMSC 111130	Control Interno Disciplinario de Presidencia	05/02/2015	16/02/2015	16/02/2015	EN TERMINOS
21	RCOLVN 2015 - 0193	Cámara de Representantes del Congreso de la República de Colombia	09/04/2015	16/04/2015	21/04/2015	FUERA DE TIEMPO
22	2015EE0037244	Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana	31/03/2015	09/04/2015	08/04/2015	EN TERMINOS
23	2015EE0036402	Contraloría Gerencia Departamental de Antioquia	26/03/2015	06/04/2015	07/04/2015	FUERA DE TIEMPO
24	2015EE0035355	Contraloría Gerencia Departamental Magdalena	30/03/2015	09/04/2015	17/04/2015	FUERA DE TIEMPO
25	2015EE0035351	Contraloría Gerencia Departamental Magdalena	30/03/2015	09/04/2015	17/04/2015	FUERA DE TIEMPO
26	2015EE0035353	Contraloría Gerencia Departamental Magdalena	30/03/2015	09/04/2015	17/04/2015	FUERA DE TIEMPO
27	2015EE0032454	Contraloría Gerencia Departamental Sucre	30/03/2015	09/04/2015	10/04/2015	FUERA DE TIEMPO
28	Oficio PLCB No. 023 - Proceso Disciplinario IUC D 2015-68-724269	Procuraduría Regional Nariño	20/04/2015	20/04/2015	20/04/2015	EN TERMINOS
29	IUS 2011-174296 IUC-D 2011-569-395498	Procuraduría Provincial de Magangué	13/04/2015	11/05/2015	30/04/2015	EN TERMINOS
30	Expediente No. 2014-411940 (22)	Procuraduría Delegada para la Economía y la Hacienda Pública	17/04/2015	24/04/2015	24/04/2015	EN TERMINOS
31	SIAF-435391-2014	Procuraduría Segunda Distrital	10/04/2015	14/04/2015	14/04/2015	EN TERMINOS
32	2015EE0040488	Gerencia Departamental Colegiada de San Andrés Providencia y Santa Catalina	16/04/2015	30/04/2015	30/04/2015	EN TERMINOS

No.	No RADICADO CGR	DETALLE CONTRALORÍA	FECHA RADICACIÓN UNGRD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA SALIDA	ESTADO
33	2015EE0039117	Gerencia Departamental Colegiada de San Andrés Providencia y Santa Catalina	16/04/2015	30/04/2015	30/04/2015	EN TERMINOS
34	2015EE0050671	Grupo de Investigación, Juicios y Jurisdicción Coactiva del Quindío.	29/04/2015	07/05/2015	06/05/2015	EN TERMINOS
35	2015EE0046936	Grupo de Vigilancia Fiscal Departamental Colegiada de Córdoba	22/04/2015	29/04/2015	28/04/2015	EN TERMINOS
36	IUC 792-764412	Procuraduría Delegada para la Economía y la Hacienda Pública	04/05/2015	26/05/2015	25/05/2015	EN TERMINOS
37	IUC 792-764413	Procuraduría Delegada para la Economía y la Hacienda Pública	04/05/2015	26/05/2015	25/05/2015	EN TERMINOS
38	Oficio No. 614 (111036 - 2015 /ODAN /JHR	Procuraduría Delegada para Asuntos ambientales y Agrarios	04/05/2015	12/05/2015	12/05/2015	EN TERMINOS
39	2015EE0049869	Grupo de Vigilancia Fiscal Colegiada de Nariño	24/04/2015	04/05/2015	04/05/2015	EN TERMINOS
40	IUS-2014-250176-IUC-2014-571-703123	Procuraduría Provincial de Sogamoso	24/04/2015	07/05/2015	11/05/2015	FUERA DE TIEMPO
41	2015EE0061149	Grupo de Vigilancia Departamental Colegiada del Cauca	19/05/2015	26/05/2015	25/05/2015	EN TERMINOS
42	2015EE0052410	Grupo de Vigilancia Fiscal Colegiada de Nariño	07/05/2015	14/05/2015	11/05/2015	EN TERMINOS
43	PPA 0753	Procuraduría Provincial de Andes	21/04/2015	13/05/2015	22/04/2015	EN TERMINOS
44	2015EE0058838	Gerencia Departamental Colegiada de San Andrés Providencia y Santa Catalina	20/05/2015	27/05/2015	26/05/2015	EN TERMINOS
45	2015EE0058118	Grupo de Vigilancia Fiscal Departamental Colegiada de Córdoba	13/05/2015	21/05/2015	28/05/2015	FUERA DE TIEMPO
46	2015EE0056449	Grupo de Vigilancia Fiscal Colegiada de Nariño	08/05/2015	15/05/2015	12/05/2015	EN TERMINOS
47	2015EE0061118	Contraloría Delegada para el Sector Agropecuario	20/05/2015	27/05/2015	25/05/2015	EN TERMINOS
48	2015EE0059476	Contraloría Gerencia Departamental Sucre	19/05/2015	26/05/2015	25/05/2015	EN TERMINOS
49	2015EE0062643	Contraloría Gerencia Departamental de Antioquia	25/05/2015	01/06/2015	01/06/2015	EN TERMINOS
50	6013-DC-1014	Defensoría del Pueblo	25/05/2015	01/06/2015	10/06/2015	FUERA DE TIEMPO

No.	No RADICADO CGR	DETALLE CONTRALORÍA	FECHA RADICACIÓN UNGRD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA SALIDA	ESTADO
51	2015EE0070846	Dirección de Vigilancia Fiscal Gestión Pública	16/06/2015	23/06/2015	23/06/2015	EN TERMINOS
52	Indagación Preliminar 80522-062-208 - Gerencia Departamental de Nariño, Controlaría General de la República	Grupo de Vigilancia Fiscal Colegiada de Nariño	16/06/2015	23/06/2015	23/06/2015	EN TERMINOS
53	SIAF-190451-2015	Procuraduría Delegada la Descentralización y las Entidades Territoriales	12/06/2015	22/06/2015	19/06/2015	EN TERMINOS
54	2015EE0068426	Grupo de Vigilancia Fiscal Colegiada de Nariño	02/06/2015	10/06/2015	11/06/2015	FUERA DE TIEMPO
55	IUC 2015-119-769103	Procuraduría Primera Distrital	01/06/2015	05/06/2015	05/06/2015	EN TERMINOS
56	PROCURADURIA SIAF 201782-2015	Procuraduría Delegada la Descentralización y las Entidades Territoriales	18/06/2015	25/06/2015	25/06/2015	EN TERMINOS
57	Solicitud de informaci6n. Exp. 389 OFI15-000017525-GCD-400	Ministerio del Interior	04/06/2015	30/06/2015	24/06/2015	EN TERMINOS
58	Solicitud de informaci6n Dr. CARLOS MANUEL SILVA FUQUEN	Grupo de Vigilancia Fiscal Colegiada de Nariño	25/06/2015	03/07/2015	03/07/2015	EN TERMINOS
59	SIAF 59278 Proyecto SNPAD	Procuraduría Delegada la Descentralización y las Entidades Territoriales	25/06/2015	03/07/2015	03/07/2015	EN TERMINOS

Como resultado de lo anterior se observó 59 requerimientos de conocimiento de la OCI recibidos por la UNGRD durante el primer semestre de 2015 de los cuales se allegó copia a la OCI para su respectivo seguimiento y verificación, donde se identificó que existe un 76% de oportunidad y un 24% de respuesta fuera de los tiempos.

Grafica 6.



Fuente Matriz de Seguimiento OCI

Por lo anterior, producto del presente seguimiento, se observa que al igual que las PQRD se requiere fortalecer la la oportunidad de las respuestas que se brinden a los entes de control y tomar los correctivos necesarios.

VIII. CONTROLES ESTABLECIDOS

Los controles establecidos en el proceso de atención al ciudadano de la Unidad han mejorado en la atención y oportunidad al ciudadano a través de los tres canales de atención con que cuenta el subproceso en la Unidad y las acciones de mejora propuestas en el Plan de Mejoramiento Institucional acorde a los hallazgos detectados por la CGR en la auditoria regular realizada en la vigencia 2013.

Se puede decir frente a los controles que se evidenciaron por la OCI registros asociados de un alcance por necesidad de la GSC con características generales de la plantilla de la herramienta, mas no se evidencia el recibo formal de esta, la cual ya se encuentra en funcionalidad.

Frente a lo anterior es importante determinar la frecuencia de ejecución de las actividades teniendo en cuenta la capacidad de los procesos para su cumplimiento dejando evidencia de todos los cambios posteriores o anexos al alcance de la herramienta PQRD, a fin de culminar o gestionar satisfactoriamente dicha actividad.

Con respecto al seguimiento y medición de las PQRD se recomienda la divulgación de la herramienta de PQRD acorde a los lineamientos de gobierno en línea en la página de la Unidad y fortalecer la oportunidad de las respuestas de II Nivel con el propósito de llevar los indicadores a cero en esta temática.

IX. RIESGOS IDENTIFICADOS

Se observa que a través de los mapas de riesgo establecidos en el proceso de atención al ciudadano se tienen contemplados los riesgos asociados con el incumplimiento legal de las respuestas a las PQRSD, sin embargo, desde la OCI se evidencian los siguientes riesgos que eventualmente podrían afectar la eficiencia 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:

- ✓ Si bien han mejorado en los tiempos de respuesta que se brinda a la ciudadanía, pero aún se presenta extemporaneidad en las respuestas a los requerimientos hechos por la ciudadanía y entes de control lo que podría generar posibles acciones disciplinarias por parte de los organismos de control externos e internos por la no respuesta oportuna a los PQRD.

- ✓ Insatisfacción de los usuarios que pueden afectar el buen nombre de la Unidad desmejorando el posicionamiento alcanzado de la imagen institucional de la Unidad, conllevando potenciales acciones constitucionales de tutela donde se invoque la protección de éste derecho fundamental de petición por la no respuesta oportuna de los mismos.
- ✓ En algunos casos no se encuentra evidencia en el sistema de la solicitud, y respuesta al peticionario, generando pérdida en trazabilidad de la información.
- ✓ El no desplegar la actividad de implementación de un aplicativo o herramienta de PQRD en la página de la Unidad podría afectar la Comunicación y satisfacción y percepción del cliente requisito necesario dentro del ejercicio del proceso de certificación próximo a realizar en la Unidad.
- ✓ Pérdida de información en el proceso de migración de los registros a la nueva herramienta PQRD.

X. CONCLUSIONES

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 quehacer de las entidades es el Ciudadano, por tanto, se debe garantizar que se cumpla lo expuesto en la normatividad vigente fomentando la prestación del servicio de excelencia y la participación ciudadana en la gestión institucional.

En desarrollo de lo anterior, la Unidad a la fecha dentro del Sistema Integrado de Planeación y Gestión cuenta con el proceso de gestión de servicio al ciudadano el cual ha incluido 3 procedimientos: Procedimiento de Atención Presencial, Procedimiento de Atención Telefónica y Procedimiento de Atención Virtual y protocolos contando con una oficina de atención al ciudadano en la entrada de sus instalaciones.

De acuerdo a lo informado por el proceso de gestión del servicio al ciudadano la herramienta para el seguimiento y control utilizado para tal efecto en el primer semestre de 2015 por el proceso es la herramienta de PQRD creado para tal efecto y en cumplimiento de las actividades propuestas del Plan de Mejoramiento con ocasión de la Auditoria regula del 2013, mas no la herramienta del SIGOB que es utilizada para mensajería interna y la cual fue utilizada hasta el año pasado, no obstante, se manifiesta que está aún se encuentra en implementación por la OAPI.

La herramienta de PQRD al ser el instrumento que canaliza la información allegada telefónicamente, virtual y a través de la oficina física de atención al ciudadano, acorde a los lineamientos de gobierno en línea. Y de acuerdo a la

observación anteriormente expuesta, se recomienda que dicho instrumento se adapte a la página de la Unidad y se convierta en un efectivo mecanismo de atención al ciudadano.

Por lo anterior, se requiere acelerar el despliegue de la herramienta y su socialización tanto interna como externa a fin de que la UNGRD a través de su Sistema de PQRD de cumplimiento a uno de los elementos del eje temático TIC para Servicios de acuerdo a los lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea, establecido por el **Decreto 2573 de 2014**, el cual establece la necesidad de que todas las entidades públicas cuenten con un sistema integrado de PQRD, por medio del cual integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.

Cabe mencionar, que la Unidad ha venido adelantando acciones de mejora propuestas en el Plan de Mejoramiento Institucional acorde a los hallazgos detectados por la CGR en la auditoria regular realizada en la vigencia 2013, no obstante la creación de la citada herramienta se constituye en una actividad pendiente del Plan de mejoramiento de la auditoria regular para cerrar definitivamente este hallazgo.

XI. RECOMENDACIONES

Si bien es cierto que en informes anteriores se han tenido en cuenta algunas recomendaciones generadas por las OCI como la creación de la Oficina de atención al ciudadano, fortalecimiento de la gestión documental, enlace en sitio web y la centralización de la información a través del proceso de atención al ciudadano, esta oficina se permite realizar las siguientes sugerencias, las cuales esperamos que contribuyan al fortalecimiento y efectividad del proceso actualmente implementado, así:

- ✓ Hacer los ajustes de la herramienta PQRD en la página de la UNGRD y definir el método estándar donde se requiera aplicativos o herramientas similares y dar celeridad al despliegue de la herramienta con el fin de que el ciudadano pueda consultar y hacer seguimiento al trámite.
- ✓ Asegurar la trazabilidad de la información en pro del cumplimiento del requisito de comunicación y retroalimentación al usuario.
- ✓ Desarrollo y aplicación de la herramienta a través del método estándar (Socialización y capacitación de la herramienta)
- ✓ Determinar la frecuencia de ejecución de las actividades teniendo en cuenta la capacidad de los procesos para su cumplimiento dejando evidencia de todos los cambios posteriores o anexos al alcance de la herramienta, a fin de culminar o gestionar satisfactoriamente dicha actividad.
- ✓ Realizar la divulgación al interior y exterior de la entidad necesaria para fortalecer el uso eficaz de la herramienta y la participación ciudadana.
- ✓ Generar ciclos de revisión y seguimiento a la herramienta para aplicar las

acciones de mejora pertinentes y que haya lugar.

- ✓ Fortalecer, fomentar y 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.
- ✓ Robustecer el control del seguimiento del trámite de las PQRD a fin de llevar los indicadores de oportunidad a cero.
- ✓ Fortalecer el proceso de gestión del servicio al ciudadano con los recursos necesarios para el fomento de la prestación del servicio de excelencia y la participación ciudadana en la gestión institucional y el seguimiento de los trámites de PQRD.
- ✓ Se recomienda disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ✓ Cargar a la herramienta PQRD la totalidad de la información relacionada con el trámite de una solicitud como trazabilidad de la información en dicha herramienta.

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 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 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.

Así mismo, luego del análisis realizado por esta oficina a la Información de PQRSD y a la atención al ciudadano en la vigencia del primer semestre de 2015, se evidencia el fortalecimiento de las acciones de mejora ya implementadas en el 2014 y la entrada en vigencia del CALL Center para la atención y asesoría telefónica.

Cabe mencionar, que la Unidad ha venido adelantando acciones de mejora propuestas en el Plan de Mejoramiento Institucional acorde a los hallazgos detectados por la CGR en la auditoria regular realizada en la vigencia 2013, no obstante la creación e implementación de la citada herramienta o aplicativo de PQRD se constituye en una actividad pendiente del Plan de mejoramiento de la auditoria 2013 regular para cerrar definitivamente este hallazgo.

Con relación a las observaciones realizadas por la CGR acorde a lo registrado en Informe Final de Auditoria regular vigencia 2013 en el hallazgo 17 sobre las debilidades en el Procedimiento de PQR, se pudo establecer que la Unidad ha adelantado acciones de mejora centralizándose el proceso de atención al Ciudadano, salvo Galeras, creando los canales de atención y los procedimientos y protocolos frente al mismo ya antes descritos y en informe anterior, no obstante, se requiere continuar mejorando la oportunidad en las respuestas brindadas a los usuarios y desplegar la herramienta o aplicativo de PQRD en la página de la UNGRD como mecanismo de seguimiento y control a fin de efectuar el cierre definitivo a la observación planteada del ente de control en la auditoria vigencia 2013, las cuales se detallan a continuación, así:

Fuente Plan mejoramiento vigencia 2013 Auditoria regular CGR.

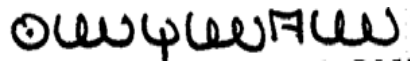
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / UNIDAD DE MEDIDA	OBSERVACIONES OCI
Aunque la entidad en agosto de 2013 acondiciono el aplicativo de información y correspondencia SIGOB, a fin de fortalecer la gestión respecto de la implementación de un procedimiento de PQR y DP, se evidencia que el mismo carece de trazabilidad, sistemas de alarma e indicativos de ponderación, que para la vigencia de la auditoria pudiera tenerse como una herramienta eficaz y adecuada para el manejo, tramite, diligenciamiento e idoneidad de la respuesta, de los múltiples requerimientos ciudadanos que son conocimiento de la entidad. requerimientos ciudadanos que son conocimiento de la entidad.	Se evidencia debilidades y falencias respecto de la implementación de una política institucional, respecto al manejo adecuado, eficaz, oportuno y pertinente de estas acciones de atención ciudadana, a pesar de que la misma, había sido observada en la auditoria anterior sin que se observen acciones de mejora.	Se definió como estrategia la centralización del Proceso de gestión de servicio al ciudadano, para lo cual se documentó el proceso en mención que incluye 3 procedimientos (según el canal de recepción de la solicitud): Procedimiento de Atención Presencial, Procedimiento Atención Telefónica, Procedimiento Atención Virtual (Aplicativo PQRSD, Chat y correo electrónico).	1. Documentación de Procesos y Procedimientos de servicio al ciudadano 2. Implementación de los Procesos y Procedimientos de servicio al ciudadano 3. Socialización de los nuevos Procedimientos al servicio al ciudadano entre todas las dependencias de la Unidad. 4. Establecimiento de los Protocolos de Atención de Primer Nivel con todas las dependencias de la Unidad. 5. Establecimiento del Protocolo de Atención al Ciudadano 6. Implementación de indicadores de gestión para el proceso (por cada	1. Procesos y procedimientos documentados. 2. Procesos y procedimientos implementados. 3. Jornadas de socialización realizadas. 4. Protocolos de Atención de Primer Nivel establecidos. 5. Protocolo de Atención al Ciudadano publicado 6. Informes de indicadores de gestión realizados. 7. Oficina de Atención al Ciudadano en funcionamiento. 8. Contenidos en Página Web actualizados. 9. Área de Atención al	Que la OCI realiza la verificación encontrando que el proceso de GSC se ha centralizado, salvo Galeras, igualmente ha adelantado acciones de mejora referente a documentar el proceso, implementar los procedimientos de GSC, protocolos de atención, implementación de indicadores, se apertura una oficina de atención al ciudadano y los 3 procedimientos de atención lo que ha mejorado el proceso, no obstante, se requiere continuar fortaleciendo las labores para mejorar la oportunidad de la respuesta al ciudadano. Frente al aplicativo de PQRD actividad descrita en el plan de mejora y necesario para el cierre del hallazgo se puede decir frente a los controles se evidenció por la OCI

<p>Lo anterior evidencia debilidades y falencias respecto de la implementación de una política institucional, respecto al manejo, adecuado y eficaz, oportuno y pertinente de estas acciones de atención ciudadana, a pesar de que la misma, había sido observada en la auditoría anterior sin que se observen acciones de mejora.</p> <p>En consecuencia no existe información sistematizada ni documental unificada del manejo adecuado de los PQR y DP, con anterioridad agosto de 2013, luego de lo cual el aplicativo utilizado en el SIGOB, reporta 1905 tramites registrados, de los cuales en 498 PQR no hay certeza del debido tramite; y de la contestación en tiempo a 136 DP, a los cuales se les dio respuesta a términos superiores a los 20 días, dando como resultado que el 32,1 % presenta inconsistencias de operación lo que incumple el Art. 23 de la C. Nacional respecto a la oportunidad en las respuestas a los D.P.</p>			<p>canal de atención).</p> <p>7. Apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano (Espacio físico) con su respectiva dotación.</p> <p>8. Ajustes en la Página Web respecto al aplicativo para realizar solicitudes y actualización de la Información de interés para el ciudadano.</p> <p>9. Resolución de Creación del Área de Atención al Ciudadano como parte del Grupo de Apoyo Administrativo.</p> <p>10. Campaña comunicación interna y externa.</p> <p>11. Implementación de un aplicativo web para consulta del estado de solicitudes (que incluya todos los canales de atención).</p> <p>12. Implementación del Archivo Digital de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Ciudadano creada.</p> <p>10. Campaña de Comunicación interna y externa realizada.</p> <p>11. Aplicativo para consulta implementado.</p> <p>12. Archivo Digital implementado.</p>	<p>registros asociados de un alcance por necesidad de la GSC con características generales de la plantilla de la herramienta, la cual ya se encuentra en funcionalidad en un micrositio de la página del sistema, recomendándose desplegar igualmente dicha herramienta en la página de la UNGRD para los fines previstos en ella.</p>
---	--	--	---	---	--

Frente a la oportunidad de las respuestas se observó que el control y las medidas para la atención al ciudadano han mejorado con relación a la vigencia anterior de 2014, sin embargo se recomienda continuar con el fortalecimiento del control y seguimiento de las PQRD a fin de llevar estos indicadores a cero, así como dar cumplimiento a las acciones que se establecieron en el plan de mejoramiento para eliminar definitivamente este hallazgo

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.

Finalmente, de la manera más atenta solicito dar a conocer el contenido del presente informe a los líderes del Sub proceso 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 adelanten las respectivas acciones, de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, código: PR-1300-SIPG-05 Versión 04.



OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ
OFICINA DE CONTROL INTERNO UNGRD

Elaboró: José Sánchez López/OCI. Jairo Tapias/OCI. David Vargas/OCI.
Revisó: Olga Aragón Sánchez/OCI.
Aprobó: Olga Yaneth Aragón Sánchez.