



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



Informe de Seguimiento Atención al Ciudadano

Oficina de Control Interno

Marzo 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	10
IX. CONCLUSIONES	16
X. Anexos	17

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 II semestre de 2017, periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2017 al 31 de Diciembre de 2017

III. METODOLOGÍA

De acuerdo con el Programa Anual de Auditoria Independiente, el presente informe se presenta con una periodicidad semestral, tomando para la actual vigencia en el periodo entre el 1 de Julio de 2017 al 31 de Diciembre de 2017, 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 del proceso del Grupo de Apoyo Administrativo.
- ✓ 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 las vigencias 2016 y 2017.
- ✓ Se verificó la matriz de PQRDS remitida por el Subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano a la OCI en fecha 12 de febrero de 2017.
- ✓ Se verificó la información allegada por el Subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano frente al sistema PQRDS.
- ✓ Se verificaron los indicadores definidos en Neogestión correspondientes al subproceso de Gestión del servicio al ciudadano

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 Segundo Semestre de 2017 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.

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 febrero 12 de 2018, se recibieron en la entidad, entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, un total de 1.656 solicitudes, distribuidas, así:

Tipo de Canal	Total	Porcentaje
Correo electrónico	357	21.5%
Oficina Sigob	275	16.5%
Chat	263	16 %
Página web	229	13.8%
Oficina Atención	45	2.7%
Línea Directa	29	1.75%
PGIR	243	14.7%

Del análisis de lo anterior, se puede observar que los canales no presenciales como el correo electrónico, pagina web, chat, línea 018000 y línea directa son los de mayor uso por la ciudadanía, representando el 67% del total de PQRDS.

C. Modalidades o tipologías de PQRDS

De las 1656, se puede observar que la tipología más utilizada fue la Consulta de Información con un total de 1133 seguido de solicitud con 254 y Derecho de petición con 153.

5

Tipología de PQRD	Total	Porcentaje
Consulta de Información	1133	68%
Solicitud	254	15.33%
Derecho petición	153	9.2%
Otro	71	4.28%
Denuncia	25	1.5%
Recurso queja	8	0.48%
Felicitaciones	5	0.30%
Sugerencias	5	0.30%
Notificaciones	2	0.12%

Con relación a lo anterior, se puede inferir que la Consulta de Información es la tipología de PQRDS mayor utilizada por los ciudadanos con 1133, seguido de solicitud con 254 y derecho de petición 153.

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	1235	74.5%
PGIR	215	13.0%
Gestión de Manejo de Desastres	109	6.58%
Gestión de reducción del riesgo	15	0.90%
Gestión Jurídica	11	0.66%
Secretaria General	9	0.54%
Gestión Contractual	9	0.54%
Gestión del Conocimiento del Riesgo	9	0.54%
Planeación Estratégica	8	0.48%
Gestión Cooperación Internacional.	6	0.36%
Gestión de Comunicaciones	5	0.30%
Gestión Talento Humano	4	0.24%
Dirección General	3	0.18%
Gestión Financiera	3	0.18%
Colombia Humanitaria	3	0.18%
Subdirección General	2	0.12%
Centro Documentación	2	0.12%
Proyecto Infraestructura	1	0.06%
Proyecto Invias	1	0.06%
Pazcifico	1	0.06%
Administrativa	1	0.06%
Control Interno	1	0.06%

6

Del análisis de lo anterior se pudo evidenciar que desde el subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano que corresponde al I nivel de atención se respondieron 1.235 PQRDS que equivale al 74.5% del total de los PQRDS allegados en el II semestre de 2017 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 Julio a Diciembre de 2017” desde el subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano se identificó el siguiente resultado.

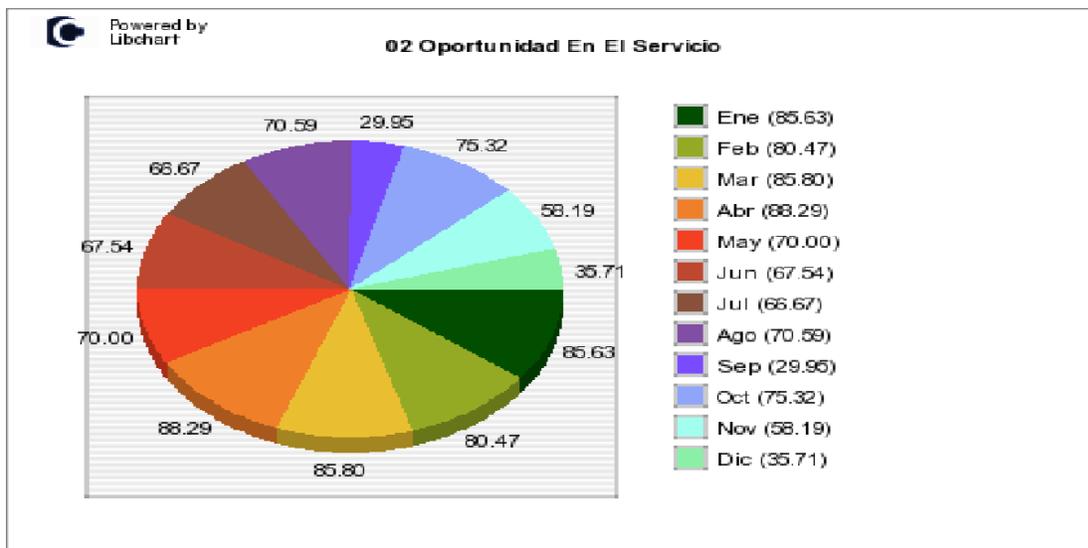
Conceptos	Cantidad	Porcentaje
Contestadas en Tiempo	901	54.40%
Respondidas extemporáneas	714	43.11%
Pendiente de respuesta al 12 de febrero de 2017.	41	2.47%
Total recibidas	1656	100%

Del análisis de lo anterior se pudo evidenciar para el segundo semestre de 2017, con relación a la oportunidad en las respuestas, que 901 se contestaron en tiempo, 714 requerimientos se

contestaron posteriores a la fecha de vencimiento establecida en el Sistema PQRDS. Adicionalmente, se encontraban pendientes de respuesta 41 PQRDS ya vencidos a corte 12 de febrero de 2018, por consultas de II Nivel, para un total de 755 PQRDS extemporáneos, que equivale al 45% del total de PQRDS.

Con relación a la extemporaneidad por niveles de atención, para esta vigencia se pudo observar que desde el subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano I Nivel, se atendieron 1.235 requerimientos de los cuales 592 equivalentes al 47% fueron extemporáneos. A su vez, de 421 requerimientos de II Nivel, 163 equivalentes al 38% fueron atendidos de forma extemporánea.

Al verificarse los indicadores de oportunidad en Neo gestión del Subproceso de Gestión del servicio al ciudadano, se observa que solo superaron la meta del 70% establecida por el proceso para la vigencia del II Semestre de 2017 para los meses de agosto y octubre.



7

Conforme los indicadores de “Oportunidad en el servicio” definidos en Neo gestión para el subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano se ha indicado en sus seguimientos el represamiento de solicitudes que han tenido en los canales de atención virtual por falta de personal¹, generando un incremento en los tiempos de atención y en el índice de requerimientos cerrados pero vencidos. Con relación a lo anterior, es importante mencionar

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 obtenido durante el mes de Diciembre/2017, se vio afectado principalmente por el represamiento de solicitudes que se ha tenido en los canales virtuales desde el mes de Julio/2017 y que persistió durante todo el segundo semestre del año. En ese sentido, los tiempos de atención de los requerimientos que ingresan por dichos canales se incrementaron considerablemente afectando el indicador. 13 – 10 – 2017 Para el mes de Septiembre/2017 el índice de oportunidad se ve afectado por los siguientes aspectos: 1. Desde el mes de Julio el equipo de apoyo asignado a la Oficina de Atención fue reducido a 1 persona para atención de canales, ocasionando un represamiento general de solicitudes, especialmente en los canales virtuales. 2. El represamiento obviamente incrementa el tiempo promedio de atención, afectando por ende el índice de oportunidad.

que se designó personal en el mes de septiembre de 2017, para mejora y fortalecimiento del proceso.

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 2016 con relación a la vigencia 2017, pasando de 2.654 a 4.070 PQRDS, lo que equivale a un 53% de incremento de solicitudes.

VIGENCIA 2016	VIGENCIA 2017	VARIACIÓN %
2.654	4.070	53%

Como una de las causas del incremento de requerimientos recibidos por la entidad para la vigencia 2017, se identificó la situación de emergencia presentada en Mocoa – Putumayo en el primer semestre del año, aumentando el número de solicitudes de PQRDS como se indicó en el Informe de seguimiento de la OCI del primer semestre de 2017,³ y en el seguimiento y análisis de indicadores en Neo gestión del subproceso.⁴

F. Observaciones encontradas por la OCI al sistema PQRDS

Conforme la muestra tomada por la OCI de 130 solicitudes radicadas en el sistema PQRDS de la UNGRD y la matriz allegada desde el subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, se pudo evidenciar las siguientes observaciones, así:

1. Frente a las tipologías que nos trae la matriz de PQRDS remitida desde el subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, es importante tener en cuenta que, conforme a lo establecido por la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”⁵, nos señala que cualquier solicitud que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. A su vez, las peticiones pueden ser ordinarias, solicitud de información, solicitud de copias, consulta ante autoridades públicas, los cuales cuentan con distintos términos para su resolución.

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

³ Como se puede apreciar en la gráfica anterior los registros de los meses de abril y mayo suman 1.245 registros, que equivalen al 52% del total de PQRS del primer semestre. Esta situación obedece al alto número de solicitudes presentadas en virtud de la Operación Mocoa.

⁴ Indicador de Neo gestión. “Oportunidad en el servicio” 15 – 06 – 2017. Se debe tener en cuenta que durante los meses de abril y mayo/2017 se han recibido mayor número de requerimientos que durante el segundo semestre de la vigencia 2016, es decir que con respecto al comportamiento normal, el número de requerimientos se ha triplicado.

⁵ Ley 1755 de 2015. Art. 13. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.*
(...)

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Por lo anterior, se recomienda alinear estas tipologías a las modalidades 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 la especie de las peticiones y sus diferentes modalidades: Derecho petición, solicitud de Información, solicitud de copias, Consulta, entre otras.

2. Se presentan inconsistencias en el sistema PQRDS pues al momento de descargar la respuesta soporte en el sistema, este presenta errores en el servidor del PQRD que no permiten evidenciar el cargue de las respuestas surtidas en el trámite de la solicitud de los TICKET.⁶

3. El reporte de PQRDS repite en el “Área Asignada” los nombres de los procesos más de una vez como: Subdirección de Manejo de Desastres, Subdirección de Reducción del Riesgo, Oficina Asesora Jurídica, Gestión del Servicio al ciudadano, el cual se recomienda ajustar por unidad de procesos para mayor claridad en el análisis de datos.

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”, lo que podría ocasionar acciones disciplinarias, acciones de tutela en contra la entidad invocando el derecho de petición y afectación de la Imagen institucional de la entidad.

Con relación al riesgo identificado materializado, es importante afrontar la planificación de las acciones y controles para mitigar el riesgo con un enfoque adecuado a riesgos, previendo aquellas situaciones en que se ve inmersa la UNGRD en cumplimiento de su misionalidad como pueden ser el aumento de solicitudes por la atención de emergencias de gran magnitud.

Así mismo es importante que se tenga en cuenta la no conformidad generada en la auditoría interna al SIPLAG efectuada en el mes de febrero de 2018, por la firma ICONTEC, relacionada con un incumplimiento al numeral ISO 9001:2015 – 10.2.1 e) (Acción correctiva): *“No se evidencia que se generen acciones correctivas o se actualicen los riesgos teniendo en cuenta la materialización del riesgo de “Incumplimiento de los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad” del proceso de Servicio al ciudadano.”*

⁶ Ticket que presentaron errores en el servidor al descargarse del Sistema PQRD. No GSC-2017-10341, GSC-2017-10455, GSC-2017-10411, GSC-2017-10395, GSC-2017-10372, GSC-2017-10397, GSC-2017-10498, GSC-2017-10513, GSC-2017-10533, GSC-2017-10511, GSC-2017-10574, GSC-2017-10829, GSC-2017-10940, GSC-2017-10987, GSC-2017-11121, GSC-2017-11082, GSC-2017-11140, GSC-2017-11163, GSC-2017-11196, GSC-2017-11169, GSC-2017-11157, GSC-2017-11179, GSC-2017-11182, GSC-2017-11191, GSC-2017-11201, GSC-2017-11211, GSC-2017-11251, GSC-2017-11260, GSC-2017-11236, GSC-2017-11237, GSC-2017-11403, GSC-2017-11483, GSC-2017-11579, GSC-2017-11718, GSC-2017-11837, GSC-2017-11897, GSC-2017-11929, GSC-2017-11933, GSC-2017-11970, GSC-2017-11989, GSC-2017-11987.

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.

Como acciones de mejora establecidas por el proceso se encuentran:

1. Solicitar a la OAPI la optimización de la herramienta web de PQR que genere alertas al vencimiento de los PQRD.
2. Reportar quincenalmente el seguimiento al estado de los PQRD a los procesos de la Entidad.
3. Socializar normativa en materia de PQRD

Acorde a lo reportado en el Plan de Mejoramiento por la entidad a corte 31 de diciembre de 2017 se cuenta con un avance físico del 95% de estas acciones, indicándose lo siguiente:

“El día 01 de diciembre de 2017 se realizó la implementación del sistema SIGOB para la gestión, atención y la generación de alertas de tiempo de respuesta de los PQRDS. Así mismo, se han realizado ajustes con el fin de garantizar el 100% del funcionamiento a enero de 2018.

Se han realizado los respectivos reportes a las diferentes áreas para seguimiento de los PQRS pendientes.

Se realizó socialización en Normativa vigente para atención de peticiones con el apoyo de la OAJ y se viene trabajando en la optimización de la herramienta y en la articulación del aplicativo de PQRSD con la herramienta SIGOB de correspondencia para tener una trazabilidad adecuada y la generación de estados y alertas”.

B. Avances de acciones de mejora desarrolladas con relación a la auditoria interna del SIPLAG realizada en el mes de septiembre de 2017.

10

Teniendo en cuenta los distintos informes de evaluación y seguimiento efectuados por la OCI y la Auditoría Interna al SIPLAG (septiembre y octubre de 2017), se han generado una serie de recomendaciones y la puesta en marcha de acciones desde el proceso de administrativa – subproceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, así:

RECOMENDACIÓN	ACCIONES FRENTE A LA RECOMENDACIÓN POR EL PROCESO	FUENTE DE DONDE PROVIENE LA RECOMENDACIÓN
Se recomienda fortalecer entre todos los servidores que integran el Subproceso, el conocimiento, interiorización y aporte que hace el mismo al cumplimiento de la Política y Objetivos del SIPLAG, teniendo en cuenta que éstos son los instrumentos que orientan estratégicamente el Sistema.	Se realizan las respectivas socializaciones de retroalimentación con los componentes del SIPLAG donde se dan a conocer las novedades y resultados. Se enviaron correos con la presentación del SIPLAG donde destacan las políticas.	Auditoría Interna al Sistema Integrado de Planeación y Gestión vigencia 2017
Se recomienda incorporar en el Mapa de Riesgos del Subproceso el riesgo asociado a la falta de servidores asignado al mismo y/o la alta rotación de los servidores, considerando la situación presentada en el mes de Agosto, con la cual se vio afectada la gestión del subproceso por el factor mencionado.	Se ha informado sobre la situación de déficit de personal en las matrices de seguimiento y reporte de indicadores. En el mes de septiembre se realizó la contratación de una persona de apoyo, la cual se encuentra en etapa de inducción.	Auditoría Interna al Sistema Integrado de Planeación y Gestión vigencia 2017
En aras de dar una mayor cobertura a la atención de requerimientos en aquellas zonas donde los usuarios o ciudadanos no tienen acceso a medios virtuales, se recomienda gestionar lo necesario para incorporar en la agenda de las Reuniones de Coordinadores Municipales y Departamentales que se desarrollan periódicamente en la Entidad, el tema de divulgación de los canales de atención al ciudadano existentes en la Entidad, especialmente la línea 018000, de tal manera que desde esta instancia el tema sea replicado a los ciudadanos de departamentos y municipios.	Se propondrá incluir en la agenda de los encuentros de coordinadores la información correspondiente a los temas de atención al ciudadano.	Auditoría Interna al Sistema Integrado de Planeación y Gestión vigencia 2017

11

C. 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 realizar sensibilizaciones y/o socializaciones al interior de las áreas con el fin de fortalecer la importancia de las oportunas respuestas dentro de los tiempos establecidos para las PQRSD que con esto conlleva al mejoramiento continuo de los procesos y de la entidad.</p>	<p>La recomendación fue atendida y en las jornadas de inducción (octubre) y reinducción (enero/2018) programadas por el Grupo de Talento Humano, se presentan dentro del orden del día la información relacionada y la sensibilización sobre este aspecto.</p>	<p>Informe de Seguimiento a la Gestión del Plan de Acción de la UNGRD Primer Semestre 2017</p>
<p>Se recomienda prever la disposición del personal para la respuesta oportuna de los PQRSD en el momento de una emergencia de gran magnitud.</p>	<p>Se tendrá en cuenta la recomendación, sin embargo, a la fecha no se ha presentado una situación similar en cantidad de solicitudes como la última presentadas con ocasión a la emergencia en Mocoa.</p>	<p>Informe de Seguimiento a la Gestión del Plan de Acción de la UNGRD Primer Semestre 2017</p>
<p>Se recomienda realizar el seguimiento de forma diaria por el canal de atención de los tickets y generar un reporte de alertas a los líderes y responsables de las áreas como parte del control y respuesta oportuna.</p>	<p>Se acoge la recomendación y con la implementación del nuevo aplicativo de PQRSD, se pretende establecer acciones frente a la oportunidad y alertas en los tiempos de las solicitudes, así mismo,</p>	<p>Informe de Evaluación y Seguimiento a la Administración de Riesgos por procesos y de corrupción de la UNGRD</p>
<p>Se recomienda capacitar en la actual vigencia a los funcionarios que realizan atención a la ciudadanía sobre los procedimientos establecidos cuando se presentan peticiones o quejas</p>	<p>La recomendación fue atendida y en las jornadas de inducción (octubre) y reinducción (enero/2018) programadas por el Grupo de Talento Humano, se presentan dentro del orden del día la información relacionada y la sensibilización sobre este aspecto. Así mismo, se presentó a todas las áreas la solicitud de designación de una persona que fuera el enlace en lo relacionado con las respuestas de segundo nivel.</p>	<p>Informe de Evaluación y Seguimiento a la Administración de Riesgos por procesos y de corrupción de la UNGRD</p>
<p>Se recomienda realizar sensibilizaciones y/o socializaciones al interior de las áreas con el fin de fortalecer la importancia de las oportunas respuestas dentro de los tiempos establecidos para las PQRSD que con esto conlleva al mejoramiento continuo de los procesos y de la entidad.</p>	<p>La recomendación fue atendida y en las jornadas de inducción (octubre) y reinducción (enero/2018) programadas por el Grupo de Talento Humano, se presentan dentro del orden del día la información relacionada y la</p>	<p>Informe de Seguimiento a la Gestión del Plan de Acción de la UNGRD Primer Semestre 2017</p>

	sensibilización sobre este aspecto.	
Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación y promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	Se han participado en capacitaciones con el apoyo del Grupo de Talento Humano en atención diferencial y taller de Humanización.	Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno Ley 1474 De 2011 Periodo Enero - Abril
Se recomienda verificar de forma diaria los tickets vencidos y/o por vencerse y generar un reporte de alertas a los líderes y responsables de las áreas como parte del control y respuesta oportuna.	Con la implementación del nuevo aplicativo PQRSD se cuenta con el soporte para la revisión de los tickets y las fechas de vencimiento	Informe de Evaluación y Seguimiento a la Administración de Riesgos por procesos y de corrupción de la UNGRD
Se recomienda realizar el seguimiento de forma diaria por el canal de atención de los tickets y generar un reporte de alertas a los líderes y responsables de las áreas como parte del control y respuesta oportuna.	Se acoge la recomendación y con la implementación del nuevo aplicativo de PQRSD, se pretende establecer acciones frente a la oportunidad y alertas en los tiempos de las solicitudes.	Informe de Evaluación y Seguimiento a la Administración de Riesgos por procesos y de corrupción de la UNGRD
Se recomienda capacitar en la actual vigencia a los funcionarios que realizan atención a la ciudadanía sobre los procedimientos establecidos cuando se presentan peticiones o quejas	La recomendación fue atendida y en las jornadas de inducción (octubre) y reinducción (enero/2018) programadas por el Grupo de Talento Humano, se presentan dentro del orden del día la información relacionada y la sensibilización sobre este aspecto. Así mismo, se presentó a todas las áreas la solicitud de designación de una persona que fuera el enlace en lo relacionado con las respuestas de segundo nivel..	Informe de Evaluación y Seguimiento a la Administración de Riesgos por procesos y de corrupción de la UNGRD

<p>Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación y promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.</p>	<p>Se han participado en capacitaciones con el apoyo del Grupo de Talento Humano en atención diferencial y taller de Humanización.</p>	<p>Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno Ley 1474 De 2011 Periodo Enero – Abril – Informe seguimiento de atención al Ciudadano II Sem. 2016.</p>
<p>Se recomienda capacitar en la actual vigencia a los funcionarios que realizan atención a la ciudadanía sobre los procedimientos establecidos cuando se presentan peticiones o quejas</p>	<p>La recomendación fue atendida y en las jornadas de inducción (octubre) y reinducción (enero/2018) programadas por el Grupo de Talento Humano, se presentan dentro del orden del día la información relacionada y la sensibilización sobre este aspecto. Así mismo, se presentó a todas las áreas la solicitud de designación de una persona que fuera el enlace en lo relacionado con las respuestas de segundo nivel.</p>	<p>Informe de Evaluación y Seguimiento a la Administración de Riesgos por procesos y de corrupción de la UNGRD</p>
<p>La entidad ha venido implementando acciones de mejora en el marco de la respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía. Es importante recordar la recomendación de analizar métodos apropiados para el seguimiento de los PQRSD, y la generación de las alertas de manera periódica y oportuna a todos los procesos de la Unidad a fin de que tomen las medidas necesarias previas al vencimiento de los requerimientos y garantizar una oportuna respuesta.</p>	<p>Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno Ley 1474 De 2011 Periodo Mayo - Noviembre</p>	<p>Se acoge la recomendación y con la implementación del nuevo aplicativo de PQRSD, se pretende establecer acciones frente a la oportunidad y alertas en los tiempos de las solicitudes, así mismo,</p>

Del análisis de lo anterior, se observa que desde la entidad se han implementado acciones para el mejoramiento continuo del proceso entre otros aspectos como:

Frente a su estructura administrativa y fortalecimiento de Canales de atención: se cuenta con un subproceso de Gestión el Servicio al Ciudadano y espacios adecuados para la atención al ciudadano en especial a poblaciones en condiciones de discapacidad.

Se han fortalecido los Canales de Atención para interactuar con los ciudadanos con el fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Mejora de su actual sistema PQRDS articulándolo con el SIGOB, para tener una trazabilidad adecuada y la generación de estados y alertas.

En materia normativa y procedimental: se han desarrollado acciones para actualizar el Protocolo de Atención al Ciudadano ajustada a los nuevos lineamientos normativos en la

materia, se cuenta con procedimientos de atención presencial y virtual en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la entidad y se publican informes trimestrales de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

En materia del talento de humano acorde a lo indicado en la auditoria Interna al SIPLAG del mes de septiembre de 2017, se identificaron riesgos por alta rotación de personal. Con relación a lo anterior, desde el proceso se tomaron acciones correctivas designando personal en el mes de septiembre de 2017 como mejora del proceso.

Finalmente, teniendo en cuenta los resultados del presente informe frente a los indicadores de oportunidad, es importante que desde la entidad se analicen las causas presentadas implementándose controles y acciones de manera integral, con la articulación de todas las dependencias para la mejora continua del proceso y el fortalecimiento de la política del servicio al ciudadano⁷.

VIII. RECOMENDACIONES

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

- 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”.
- 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 fundamental de petición.
- 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.

⁷ Manual Operativo. Sistema Integrado Planeación y Gestión. 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano. (...)

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito 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. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. **Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.** (Negrilla fuera del texto)

- Se sugiere que desde el subproceso de gestión del servicio al ciudadano se articulen acciones con las áreas misionales de la entidad, para prever el riesgo que pueda presentarse de traslado de personal de la entidad para atender emergencias de gran magnitud y que puedan afectar la respuesta oportuna a la ciudadanía de II Nivel.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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 los resultados de oportunidad en las respuestas brindadas por la entidad a la ciudadanía se pudo observar que para el Segundo Semestre de 2017 se presentó un incumplimiento del 45% en la oportuna respuesta del servicio, indicadores que se pudieron ver

afectados por el incremento de un 53% de PQRDS en la vigencia del 2017 con respecto a la vigencia anterior, lo que ocasiono represamientos de solicitudes.

Dado lo anterior, es importante que desde la entidad se analicen las causas presentadas en la vigencia 2017, por las que se presentaron las desviaciones para el cumplimiento en la oportuna respuesta, a fin de adelantar acciones y definir controles de manera integral y de forma articulada con todas las dependencias que intervienen en las respuestas a la ciudadanía para evitar que este riesgo se vuelva a materializar.

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, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

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.

17

IX. Anexos

Reporte Estado PQRDS de Julio a Diciembre de 2017.

ORIGINAL FIRMADO

ORIGINAL FIRMADO

PROFESIONAL RESPONSABLE

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha elaboración: 8 de marzo de 2018
Elaboró: José Sánchez
Revisó: German Moreno
Aprobó: German Moreno