	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 1 de 13

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO  
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – PQRSD  
RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

**Fecha del Informe:** 2023-08-16

**Nombre Auditor:** Milton E. Ovalle Garzón


**No. Informe:** OCI-24-2023

**1. OBJETIVO Y ALCANCE.**

Verificar que la atención que se prestó por parte del Servicio Geológico Colombiano a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS recibidas durante el segundo semestre de 2022 se haya dado de acuerdo con las normas y plazos legales vigentes, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y los procedimientos internos establecidos.

**2. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO.**

- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- 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.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio del cual se Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 2623 del 2009, “Por el cual se crea el Sistema nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Decreto 4131 de 2011, “Por el cual se cambia la Naturaleza Jurídica del Instituto Colombiano de Geología y Minería (INGEOMINAS)”.
- Decreto 2703 del 2013, “Por el cual se establece la estructura interna del Servicio Geológico Colombiano (SGC) y se determinan las funciones de sus dependencias”.
- Decreto 1166 del 2016, presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución D - 198 del 5 de julio de 2022, “Por medio de la cual se deroga la Resolución D-197 del 26 de julio del 2021 y se le asignación de funciones a los Grupos de Trabajo del Servicio Geológico Colombiano”.
- Resolución D-377 del 18 de octubre de 2022, “Por medio de la cual se deroga la Resolución D-198 del 5 de julio del 2022 y se le asignan funciones a los Grupos de Trabajo del Servicio Geológico Colombiano”
- Procedimientos y documentos asociados a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS, disponibles en el aplicativo ISOLUCION, ORFEO y en la página web de la institución.

	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 2 de 13

### 3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Para el desarrollo de este seguimiento la Oficina de Control Interno – OCI solicitó al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía la matriz o instrumento utilizado para la consolidación y monitoreo de los asuntos recibidos en el SGC durante el segundo semestre de 2022, dado que esta información sirve de base para la selección de la muestra a analizar en cuanto a oportunidad y claridad de las respuestas. No obstante, debido a las limitantes presentadas en la consecución de la información que nos fueron manifestadas por parte del Grupo, la Oficina de Control Interno tomó como base de análisis una muestra de 9 QRSD y 13 Peticiones identificadas como tal en la plataforma ORFEO, para el periodo evaluado, así como los informes trimestrales publicados en la página web del SGC en el link, <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/InformesPQRD.aspx> y la información e instrumentos disponibles en la plataforma ISOLUCION.

El informe resultante de este seguimiento fue remitido en su versión preliminar al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía el 26 de junio de 2023, mediante memorando interno radicado bajo el número 20231300029873, con el fin de conocer los comentarios que consideraran pertinentes para aclarar u objetar los aspectos presentados. La respuesta fue remitida en memorando radicado el 4 de julio de 2023 bajo el No. 20231200030993, suscrita por la Secretaria General del SGC, e informado el 6 de julio a la Oficina de Control Interno, la cual se incorpora como parte del Informe Final.


De esta forma, a continuación se presentan los aspectos analizados y los comentarios recibidos:

- Respecto del párrafo inicial del punto 3, la Secretaría General realiza los siguientes comentarios:

*“Al validar el contenido del informe, se evidenció que conforme a las verificaciones de la OCI existe un presunto consolidado de 850 PQRSD para el periodo evaluado (Segundo semestre 2022), sin embargo, la OCI tomó como muestra de auditoria un total de veintidós (22) PQRSD para el análisis auditor. Teniendo en cuenta la cantidad de la muestra, se observa que la misma corresponde al 2.59% del total de PORSF validado. En consideración a dicho análisis de muestreo, es pertinente enunciar que la información validada por la OCI puede no corresponder a una muestra representativa del universo total de auditoria, en este sentido, atendiendo a lo dispuesto en la Guía de Auditoria Territorial en el marco de Normas Internacionales ISSAI 3.0 Versión 2022 de la Contraloría General de la República, es considerable mencionar que el enunciado instrumento define:*

*“Muestreo de auditoria. Aplicación de procedimientos **para seleccionar un porcentaje representativo de los elementos de una población o universo, que permita evaluarlos.** De acuerdo con la naturaleza de la población en estudio y los objetivos específicos de la auditoria, debe seleccionado y utilizado un método de muestreo adecuado, y de ser necesario, solicitar el apoyo especializado para este fin.”*

*Teniendo en cuenta la definición puesta de presente, desde este Grupo de Trabajo se considera pertinente y necesario señalar criterios con base se estableció que la muestra tomada es representativa o en caso contrario ajustar el análisis de la muestra de auditoria con el propósito de evidenciar situaciones ajustadas a la realidad proporcionada del universo auditado”.*

	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 3 de 13

Al respecto de los comentarios referidos por la Secretaría General, la Oficina de Control Interno aclara:

Como se indicó en el informe preliminar, la información necesaria para el presente seguimiento que fue solicitada al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía desde el 8 de marzo de 2023, y reiterada en posteriores ocasiones, según lo informado a la Oficina de Control Interno presentó limitantes en su consecución.

Ahora bien, la obligación que le asiste a la Oficina de Control Interno respecto a la elaboración de este seguimiento, se encuentra señalada en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control del control de la gestión pública”:


*“ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.** *En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

...” (subrayado fuera de texto)

Por lo tanto, ante la ausencia de información detallada para el seguimiento y monitoreo de los asuntos recibidos en el SGC durante el segundo semestre de 2022 respecto a los PQRSD, y ante la necesidad de realizar el respectivo seguimiento para atender el requerimiento legal, esta Oficina optó por consultar la información directamente en el sistema ORFEO, por la opción de “buscar por” y “buscar por asunto”, como resultado de lo cual se obtuvieron alrededor de 70 radicados que una vez depurados, se pudo verificar e identificar que los 22 referidos en el informe hacían parte de asuntos objeto del presente seguimiento (PQRSD). Razón por la cual esta Oficina realiza un proceso descriptivo sobre lo que encontró haciendo algunas recomendaciones al respecto, siendo evidente que en ningún momento la muestra tomada del Orfeo tenga algún tipo de relación con el informe publicado en la página web que registra los 850 asuntos recibidos en el segundo semestre de 2022.

Adicionalmente, cabe aclarar que, en efecto, los trabajos de auditoría se realizan sobre una muestra seleccionada de una población objeto, tal como lo determinan las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, que para la elaboración del presente seguimiento no fue posible por las limitantes presentadas en el suministro de esta información. Así mismo, que las normas ISSAI citadas en la respuesta al Informe Preliminar, Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, conocidas como ISSAI por sus siglas en inglés, son emitidas por la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), adaptadas al contexto nacional y al marco jurídico que rige la actuación de la Contraloría General de la República.

	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 4 de 13

**3.1. GENERALIDADES.**

- La caracterización del proceso estratégico de Participación Ciudadana y Comunicaciones (CP-COM.-001, Versión 9 del 9 de noviembre de 2017), disponible en ISOLUCION, que contiene dentro de su alcance la recepción y respuesta de PQRS, sigue sin actualizarse, a pesar que se identifican instrumentos ajustados y actualizados, como el procedimiento DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN, Versión 14 de mayo de 2023, que no han sido incorporados dentro de la caracterización del proceso, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** revisar el tema.


Al respecto, en su respuesta al Informe Preliminar la Secretaría General realiza los siguientes comentarios:

*“En relación con este aspecto, es pertinente precisar que como parte del proceso de migración documental adelantado desde el Grupo de Trabajo de Planeación, se enviaron las evidencias documentales del Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía el 1 de junio del presente año, entre dicha documentación, la correspondiente a la caracterización del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, el cual fue ajustado conforme a la modificación orgánica de la Resolución 011 del 27 de enero de 2023, por el que se modificó la estructura del Grupo de Trabajo separándolo del componente de comunicaciones, para lo cual se creó el Grupo de Trabajo de Comunicaciones adscrito a la Dirección General.*

*Por lo anterior, este Grupo de Trabajo se permite mencionar que el documento objeto de situación encontrada por la OCI ya se encuentra actualizado y en proceso de cargue con ocasión del proceso de migración documental. Para efecto, nos permitimos adjuntar la caracterización actualizada”.*

Al respecto de estos comentarios, no fue posible conocer el documento actualizado dado que no fue aportado como anexo a la comunicación de respuesta, por lo que el cargue respectivo de la documentación actualizada será verificado en el informe semestral que se realice para el primer semestre de 2023.

- Se evidencia la publicación de los Informes trimestrales de PQRS del segundo semestre de 2022 por parte del Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía, los cuales se encuentran disponibles en el siguiente link de la página web del SGC: <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/InformesPQRD.aspx>.
- Dada la dificultad manifestada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía respecto a la disponibilidad de la información consolidada y controlada para el seguimiento a las PQRS del segundo semestre de la vigencia 2022, y conociendo que la institución cuenta con el sistema ORFEO sobre el cual se están registrando y gestionando las PQRS, la Oficina de Control Interno reitera la **recomendación** de explorar todas las herramientas de consolidación y organización de información, de análisis y de generación de indicadores que trae este sistema para realizar el respectivo seguimiento y control de los asuntos tramitados, a fin de optimizar el proceso, evitando pérdida de información y manteniendo la trazabilidad de la gestión.

	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 5 de 13

Frente a esto, en la respuesta al Informe Preliminar la Secretaría General realiza los siguientes comentarios:

*“Desde este Grupo de Trabajo, se ratifica, que dadas las condiciones en las que recibió el mismo y teniendo en cuenta que no se generó un empalme por parte de la coordinadora anterior que permitiera la adecuada gestión del conocimiento, desde la actual administración a partir de febrero del presente año se han generado acciones tendientes a la estructuración de mecanismos documentales, procedimentales y estratégicos que permitan al SGC, tener un diagnóstico de la gestión de PQRSD, así como el control, la trazabilidad y el seguimiento constante las mismas.*

*Como evidencia documentada se adjunta el informe de gestión de PQRSD del periodo comprendido entre febrero y junio del presente año, tiempo en la actual administración ha asumido el liderazgo de este Grupo de Trabajo, de igual forma, se aporta como parte del control interno del mismo, se cuenta con la base de datos-matriz de radicados de la presente vigencia, construida a partir del enunciado periodo”.*

Respecto de los comentarios referidos, se reconoce que los esfuerzos realizados en esta materia buscan permitir a la entidad disponer de cifras ciertas respecto a los asuntos recibidos, para el caso que nos ocupa acerca de PQRSD, lo que igualmente facilitará el seguimiento que tanto esta Oficina como entes de control externo realicen en periodos posteriores frente a la atención de estos asuntos, por lo que la Oficina de Control Interno retira la recomendación. Sin embargo, para efectos de documentar el seguimiento, se solicita hacer llegar a esta Oficina los documentos referidos como adjuntos en el memorando de respuesta, ya que este no traía vinculados los adjuntos soportes, y tampoco están disponibles como documentos anexos en el respectivo radicado en ORFEO.

- Según el informe del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, disponible en la página web del Servicio Geológico Colombiano, se radicaron 850 PQRSD durante el segundo semestre de 2022. Sin embargo, este total genera incertidumbre, dado que como el mismo Grupo lo manifestó se presentaron dificultades en la consecución de esta información, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** evaluar la implementación de una ventanilla de entrada para el respectivo control y seguimiento, así como la implementación de expedientes en el sistema Orfeo para garantizar la trazabilidad e integridad de los documentos frente a las PQRSD recibidas, que evidencie un control para corroborar que todas las comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales disponibles en el SGC y sus sedes a nivel nacional, hayan sido puestas en conocimiento del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, e incluidos en el sistema ORFEO.

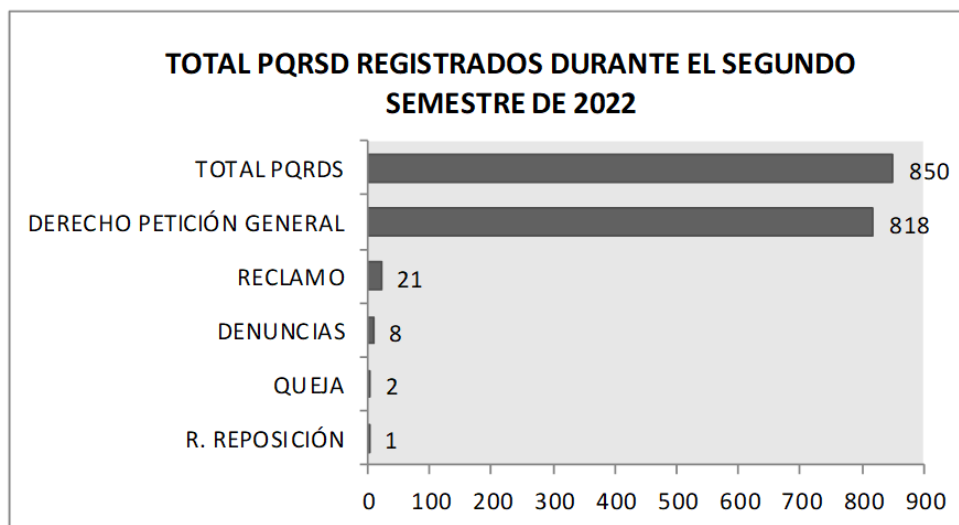
Al respecto, en la respuesta al Informe Preliminar la Secretaría General realiza los siguientes comentarios:

*“El registro de radicación de PQRSD, en la página web del Servicio Geológico Colombiano a través del enlace de consultas de Atención y servicios a la ciudadanía contiene el número de PQRSD relacionados en el informe preliminar OCI (850), lo cual genera incertidumbre frente al total de PQRSD, teniendo en cuenta que además del enunciado cambio de coordinación del Grupo de Trabajo, con anterioridad al mismo, cada proceso de la entidad gestionaba a través de sus canales oficiales, la entrada, trámite y gestión de sus PQRSD, razón por la cual, para efectos del periodo validado, no es posible generar certeza frente a un número determinado de PQRSD.*

*Sin embargo, el Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía atendiendo a la mejora continua de los procesos y procedimiento establecidos por esta administración centraliza la recepción, radicación, control y seguimiento de las PORSD recibidas en los diferentes canales de atención dispuestos en el SGC, los cuales se encuentran relacionados en el procedimiento de PQRSD, debidamente publicado en el sistema de Gestión Institucional ISOLUCION”.*

Respecto de los comentarios referidos, que ratifican lo observado frente a la incertidumbre, la Oficina de Control Interno retira la recomendación.

Los 850 PQRSD informados en página web, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:



Los 850 asuntos recibidos, en términos de porcentaje corresponden a los siguientes:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
DERECHO PETICIÓN GENERAL	818	96,24
RECLAMOS	21	2,47
DENUNCIAS	8	0,94
QUEJAS	2	0,24
RECURSO REPOSICIÓN	1	0,11
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>850</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Informe disponible en página web del SGC.

- De los 850 PQRDS recibidos durante el segundo semestre de 2022, de acuerdo con la información consultada por la OCI, el 96,24% (818) corresponde a derechos de petición general, 2,47% (21) corresponde a reclamos, 0,94% (8) corresponde a denuncias, 0,24% (2) corresponde a quejas y 0,11% (1) corresponde a recurso de reposición.

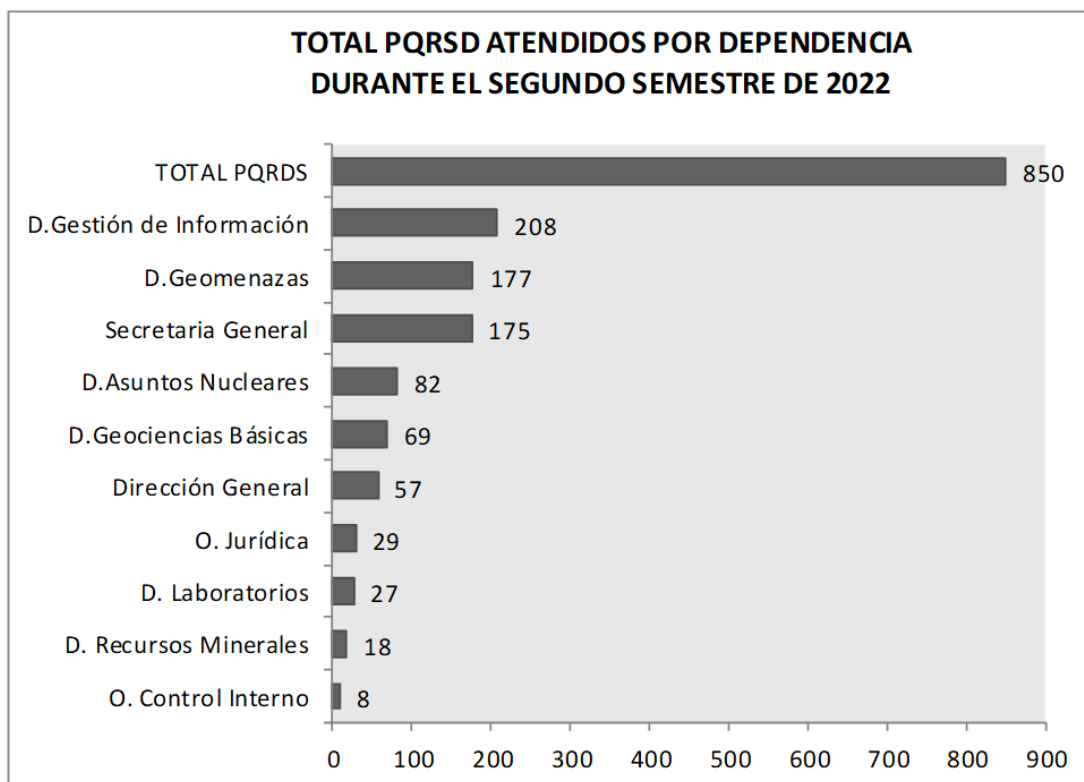
Con respecto al primer semestre de 2022, es significativo el incremento de los reclamos, ya que pasaron de 7 a 21 en el segundo semestre de 2022, lo que amerita un seguimiento especial para determinar su causalidad y la implementación de acciones pertinentes.

Igualmente la Oficina de Control Interno **recomienda** detallar lo consolidado como Derechos de Petición General, identificando las que corresponden a solicitudes de documentos, solicitudes de información, solicitudes de entidades de control, solicitudes de consulta, solicitudes de periodistas, entre otras, a fin de poder diseñar estrategias que fortalezcan y optimicen la gestión y finalmente poder hacer cuantificación y seguimiento de compromisos incluidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano respecto a los derechos de petición de información.


- Durante el segundo semestre de 2022, las dependencias con mayor número de PQRDS asignadas fueron: Dirección de Gestión de Información con el 24,47% (208 PQRSD), Dirección de Geoamenazas con el 20,82% (177 PQRSD), Secretaria General con el 20,59% (175 PQRSD), Dirección de Asuntos Nucleares con el 9,65% (82 PQRSD), Dirección de Geociencias Básicas con el 8,12% (69 PQRSD) y Dirección General 6,70% (57 PQRSD), cuya distribución en términos de porcentaje es:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRSD
D.GESTIÓN INFORMACIÓN	208	24,47
D. GEOAMENAZAS	177	20,82
SECRETARIA GENERAL	175	20,59
D. ASUNTOS NUCLEARES	82	9,65
D. GEOCIENCIAS BÁSICAS	69	8,12
DIRECCIÓN GENERAL	57	6,70
O. JURÍDICA	29	3,41
D. LABORATORIOS	27	3,18
D. RECURSOS MINERALES	18	2,12
O. CONTROL INTERNO	8	0,94
TOTAL PQRSD	850	100

Fuente: Informe disponible en página web del SGC.





	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 8 de 13

Con respecto al primer semestre de 2022, es significativo el incremento de los PQRSD gestionados por la Dirección de Geoamenazas, ya que pasaron de 114 a 177 en el segundo semestre de 2022, lo que amerita un seguimiento especial para determinar su causalidad y la implementación de estrategias de gestión.

Igualmente la Oficina de Control Interno **recomienda** detallar en el consolidado los PQRSD cuya gestión corresponda a traslados a otras entidades por competencia, a fin de poder realizar seguimiento a la oportunidad en el traslado, en cumplimiento de lo definido en la normatividad vigente.


Respecto a los dos puntos anteriores, en su respuesta al Informe Preliminar la Secretaría General menciona:

*“El contenido de la situación encontrada refiere un aumento significativo en las PQRSD conforme un análisis comparativo frente al primer semestre del 2022, sin embargo, la situación evidenciada no encuentra una estructura adecuada en su construcción, toda vez que atendiendo a la “Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas” la estructura del hallazgo de auditoría debe contener dentro de sí un sentido lógico construido de la siguiente forma: Una condición (Consistente en la situación evidenciada), un criterio (Normas o lineamientos con los que guarda relación la condición), una causa (una análisis de las diferencias entre criterio y la condición), y una consecuencia o efecto (Una exposición de los escenarios adversos reales o potenciales originados en la causa).*

*En tal sentido, al solo decir la OCI que “existe un aumento significativo de las PQRSD”, no expresa con precisión la norma o lineamientos que presuntamente se transgreden frente a esta situación evidenciada (Análisis de condición, criterio y causa), y los factores de riesgo que puedan surgir para la entidad (Consecuencia). Aunado a lo anterior, y con especial énfasis en consecuencias de la situación encontrada, la OCI en sus recomendaciones, más allá de decir que “amerita un seguimiento especial para determinar su causalidad y la implementación de acciones pertinentes”, no argumenta suficientemente las razones por las cuales es pertinente efectuar este seguimiento y determinación de causalidad, por lo que es necesario ampliar estos comentarios a fin de tener un contexto claro de cara a generar acciones de impacto frente a esta situación.*

*Por último, y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución 011 de 2023, mediante la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Participación y Atención a la Ciudadanía, si bien dentro de las funciones del enunciado grupo se tiene la de “Planear, organizar, programar, controlar y velar por el despliegue de las actividades tendientes al cumplimiento y aplicación de las normas relacionadas con Atención al ciudadano”, no es preciso que la OCI recomiende que el Grupo de Participación y Atención Ciudadana efectúe **“seguimientos para determinación de causalidades”**, toda vez que el rol de este Grupo de Trabajo se enmarca dentro de veeduría y control de la gestión en el trámite de PQRSD, mas no en determinar razones por las que el número de las mismas pueda aumentar dentro de un periodo determinado, como quiera que corresponde a un factor exógeno a la entidad.*



	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 9 de 13

*Guardando relación con lo anterior, y conforme al análisis de causalidad, es pertinente que desde la OCI bajo su rol preventivo, sea quien determine bajo un ejercicio de diagnóstico a la gestión de las diferentes Direcciones del Servicio Geológico, el número de PORSD que se allegan a los procesos y las temáticas que se aborden en los mismos, con el fin de determinar si estos PORSD guardan relación con posibles inconsistencias en la gestión de cada una de sus actividades, como ejemplo, el de la Dirección de Geoamenazas referenciado con anterioridad, frente al primer Semestre del año 2022, la Secretaría General podrá a disposición el Grupo de Relación con la Ciudadanía en el momento que se considere pertinente para profundizar en las acciones, de mejora y en la aplicación de lineamientos de mejora.*

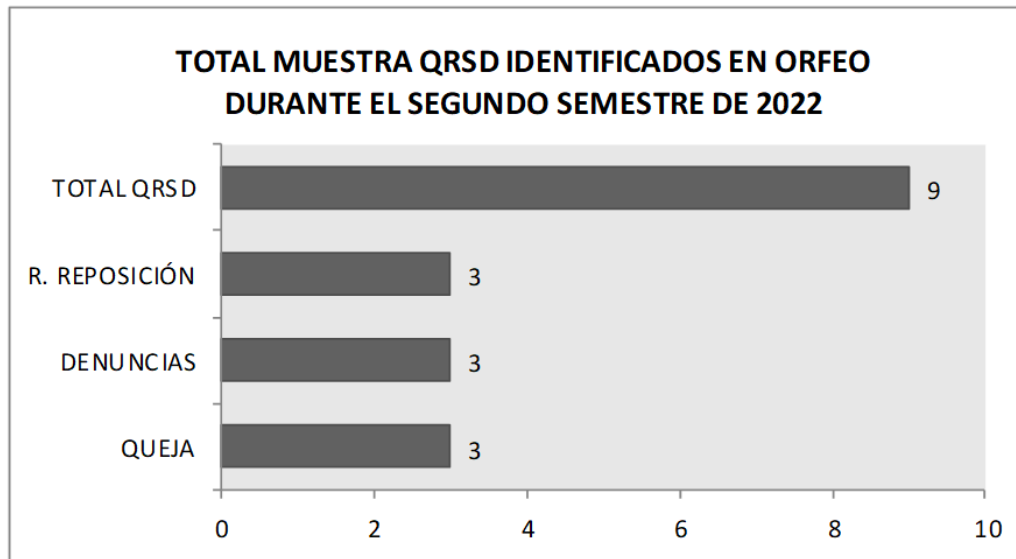
*Teniendo en cuenta los argumentos puestos de presente, es pertinente replantear el contenido de la situación encontrada frente a este aspecto, que más allá de ser un mero aspecto estadístico, del cual no se tiene plena certeza por cuanto no se tiene certidumbre del número real de PORSD gestionadas para el periodo validado, no implica un incumplimiento o hecho que implique la generación de acciones de mejora con génesis en esta Grupo de Trabajo”.*

Al respecto de los comentarios referidos por la Secretaría General, la Oficina de Control Interno aclara:

1. La situación descrita en el incremento de reclamos y en el incremento de PORSD en la Dirección de Geoamenazas, no corresponde a un hallazgo donde se transgreda algún lineamiento, norma o requisito, ni tampoco fue expresado en esos términos en el informe preliminar.
2. Es precisamente en aplicación del rol de enfoque hacia la prevención, de las funciones que le atañen a la Oficina de Control Interno y del papel como tercera línea de defensa, que este seguimiento llama la atención sobre las situaciones descritas e invita al respectivo análisis causal, sin indicar de ninguna manera un responsable directo, que muy seguramente corresponderá al área o dependencia involucrada por ser quien cuenta con el adecuado conocimiento sobre el tema.
3. Para esta Oficina no es claro en qué parte del informe preliminar se recomienda que el Grupo de Participación y Atención Ciudadana efectúe seguimientos para determinación de causalidades, tal como se aclara en el punto anterior. La recomendación aplica a la gestión de PORSD, donde toda la institución está involucrada y cada tema tendrá su competente para resolverlo, monitorearlo o evaluarlo dependiendo del nivel de responsabilidad en el que se encuentre frente al control, para lo cual el papel que ejerza el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía como segunda línea de defensa, conocedor y líder transversal en este tema para toda la entidad, será relevante.

### **3.2. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – QRSD.**

- Según la muestra de QRSD identificadas y consultadas en la plataforma ORFEO, para el periodo evaluado, de las 9 evaluadas, tres (3) de los radicados correspondientes al 33,33% fueron Quejas, tres (3) de los radicados correspondientes al 33,33% fueron Denuncias y tres (3) de los radicados correspondientes al 33,33% fueron Recursos de Reposición.



En términos de porcentajes, se tiene:

TABLA DE DATOS			
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QRSD
QUEJAS	3	(1) Procedimiento encargo.	11,11
		(1) Términos de respuesta.	11,11
		(1) Demora en proceso.	11,11
DENUNCIA	3	(1) Injusticias y humillaciones con los contratistas.	11,11
		(1) Acoso laboral.	11,11
		(1) Abuso de confianza.	11,11
RECURSO DE REPOSICIÓN	3	(1) Aplazamiento Vacaciones.	11,11
		(1) Corrección acto administrativo.	11,11
		(1) Aceptación documentación solicitud.	11,11
<b>TOTAL QRSD</b>	<b>9</b>		<b>100,00</b>

Fuente: Radicados identificados y consultados en la plataforma ORFEO del SGC.

Llama la atención que el informe publicado en la página web de PQRSD, refiere el registro de 2 quejas para el segundo semestre de 2022 y un asunto como recurso de reposición, mientras que en la consulta realizada a la plataforma ORFEO se identificaron 3 quejas y 3 recursos de reposición; tampoco fue posible identificar reclamos en la plataforma ORFEO bajo esa tipología, contrario a lo reportado en el informe, según el cual se recibieron 21 reclamos durante el segundo semestre de 2022. En vista de lo anterior, la Oficina de Control Interno **recomienda** revisar estas diferencias, para ajustar e implementar, de ser el caso, los controles necesarios que garanticen una mayor certidumbre en la información reportada.

- Del total de nueve (9) asuntos identificados en ORFEO como Quejas (3), Denuncias (3) y Recursos de Reposición (3), no se pudo verificar la respuesta de dos (2) denuncias, por el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20221200101822	Denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200101822 el 22 de diciembre de 2022, respecto acoso laboral. No se evidencia respuesta al peticionario en el sistema ORFEO. El 19 de enero de 2023 se registra en ORFEO que: Con base en la referida queja se abrió el expediente 031 de 2022 al cual se le dará trámite conforme a lo establecido en la Ley 1952 de 2019.
20221200102052	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200102052 el 23 de diciembre de 2022, respecto Abuso de confianza. No se evidencia respuesta al peticionario en el sistema ORFEO. El 19 de enero de 2023 se registra en ORFEO que: EL DOCUMENTO SE INCORPORÓ AL EXPEDIENTE 032 DE 2022. QUEJA ANONIMA.

- Del total de nueve (9) asuntos identificados en ORFEO, excepto los dos casos referidos en el cuadro anterior, se tuvo acceso a la respuesta de siete (7) asuntos (Quejas, Denuncias y Recursos de Reposición), de las cuales 2 fueron oportunas en su respuesta y 5 fueron no oportunas, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20222500054701	La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20222500054701 el 5 de agosto de 2022, respecto a Procedimientos de encargo. Se evidencia respuesta al peticionario en el sistema ORFEO con comunicado radicado bajo el número 20222300045633 del 13 de septiembre de 2022, por fuera de términos.
20221200074432	La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200074432 el 13 de septiembre de 2022, respecto a incumplimiento en términos de respuesta para radicado. Se evidencia respuesta al peticionario en el sistema ORFEO con comunicado radicado bajo el número 20222300064601 del 13 de septiembre de 2022, por fuera de términos y con respuesta a la solicitud inicial y no a la queja.
20222600088732	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20222600088732 el 31 de octubre de 2022, respecto a injusticias y humillaciones con los contratistas. Se evidencia respuesta al peticionario en el sistema ORFEO con comunicado radicado bajo el número 20228000085271 del 7 de diciembre de 2022, por fuera de términos.
20222600096182	El recurso de reposición registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20222600096182 el 5 de diciembre de 2022, respecto a Corrección acto administrativo. Se evidencia respuesta al peticionario en el sistema ORFEO con comunicado radicado bajo el número 20238100002001 del 17 de enero de 2023 y con soporte de envío del 21 de marzo del 2023. Fuera de términos.
20222600067442	El recurso de reposición registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20222600067442 el 23 de agosto de 2022, respecto a Que se acepte la documentación que respalda nuestra solicitud. Se evidencia respuesta al peticionario en el sistema ORFEO con comunicado radicado bajo el número 20238100001211 del 11 de enero de 2023 y con soporte de envío del 11 de enero del 2023. Fuera de términos.

Al respecto, la Oficina de Control Interno **recomienda:**

- Revisar el porcentaje de respuestas inoportunas (5 de 7 Asuntos analizados) para implementar los correctivos y controles necesarios a fin de que se dé respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, al 100% de las QRSD radicadas.
- Corroborar que todos los asuntos que se reciban, independientemente del canal de recepción, bajo la clasificación de queja, reclamo o denuncia cuenten con su respectiva respuesta y soportes, y la

misma sea remitida al solicitante tan pronto se cuente con dicha respuesta, dejando la debida evidencia del envío en la plataforma ORFEO.

- Centralizar la radicación de la información cuando se utilizan diferentes canales para la recepción de temas o QRSD con un mismo asunto, analizando mecanismos tales como la funcionalidad de los expedientes en el sistema ORFEO, como aplicativo vigente en el SGC.

### 3.3. PETICIONES.

Según los Derechos de Petición General identificados y consultados en la plataforma ORFEO, para el periodo evaluado, se seleccionaron trece (13), de los cuales, seis (6) de los radicados correspondientes al 46,15% fueron Derechos de petición Generales, cuatro (4) de los radicados correspondientes al 30,77% fueron Derechos de petición de documentos y tres (3) de los radicados correspondientes al 23,08% fueron Derechos de petición de información.

Igualmente en la muestra, la Oficina de Control Interno observa:

- De las las 13 peticiones, no se tuvo acceso a 2 por falta de soportes de envío al peticionario según el siguiente detalle:


RADICADO	OBSERVACIÓN
20221200090532	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200090532 el 9 de noviembre de 2022, respecto a Solicitud certificación laboral contratos. Se evidencia certificado consolidado de respuesta al peticionario en ORFEO del 11 de noviembre de 2022, pero no se evidencia soporte de envío al correo del peticionario.
20221200089442	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200089442 el 3 de noviembre de 2022, respecto a Expedición de certificación CETIL. Se evidencia respuesta al peticionario en el sistema ORFEO con comunicado radicado bajo el número 20222500083671 del 29 de noviembre de 2022, pero no se evidencia soporte de envío al peticionario.

- De las 11 Peticiones a las cuales se tuvo acceso, 10 fueron oportunas en su respuesta y 1 fue no oportuna, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20222600076992	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20222600076992 el 20 de septiembre de 2022, respecto a Certificado de las licencias de las fuentes radiactivas. Se evidencia respuesta al peticionario en el sistema ORFEO con comunicado radicado bajo el número 20228100080611 del 15 de noviembre de 2022 y con soporte de envío del 22 de noviembre del 2022, por fuera de términos.

- Las 11 peticiones, en opinión de la Oficina de Control Interno, tuvieron respuesta clara y se evidenciaron soportes para cada una de ellas.

Respecto lo observado, la Oficina de Control Interno **recomienda:**

	<b>INFORME FINAL</b>	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página <b>13</b> de <b>13</b>

- Implementar los correctivos y controles necesarios a fin de que se dé respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, al 100% de las peticiones radicadas.
- Fortalecer el seguimiento a la gestión que al interior de la entidad se dé a los diferentes asuntos recibidos, corroborando que todas las peticiones cuenten con su respectiva respuesta y soportes, y sean remitidas en esa misma fecha al solicitante, dejando la debida evidencia del envío en la plataforma ORFEO.

#### **4. CONCLUSIONES.**

Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la atención dada por el SGC a las PQRSD, en lo correspondiente al segundo semestre de 2022, se observa que la entidad viene gestionando estos asuntos, siguiendo lo establecido en la normatividad vigente.

Sin embargo, se considera necesario fortalecer la gestión de los asuntos recibidos en la entidad, tanto por parte de las áreas responsables de su respuesta como del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, en lo correspondiente a su control y seguimiento, haciendo énfasis en lo relacionado con:

- La disponibilidad de la información por parte de los responsables de la gestión y control de los PQRSD.
- Revisar y analizar las causas que están originando las respuestas inoportunas.
- Implementación de los controles suficientes para garantizar que el 100% de las PQRSD presentadas por los clientes tanto internos como externos y por los diferentes canales cuenten con su respectiva respuesta y la misma sea remitida al solicitante, dentro de los términos legales, junto con los soportes respectivos una vez emitido el documento, dejando la debida evidencia del envío en el sistema utilizado por la institución.