

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD
RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

Fecha del Informe: 14 de junio de 2024

Nombre Auditor: Milton Elibardo Ovalle Garzón

No. Informe: OCI-11-2024

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

Verificar que la atención que se prestó por parte del Servicio Geológico Colombiano a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD durante el segundo semestre de 2023, 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, NAUTILUS y en la página web de la institución.

3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Para el desarrollo de este seguimiento la Oficina de Control Interno – OCI, solicitó mediante comunicación interna, radicada bajo el número SGC-3-2024-002363 del 16 de mayo, al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía:

- a. Consolidado de las PQRSD recibidas y radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2023, donde se pueda evidenciar: Radicado de Ingreso, Radicado de Respuesta, Tipo de Petición, Área o dependencia que gestiona y Asunto.
- b. Instrumentos de seguimiento y control utilizados para el monitoreo de los asuntos recibidos en el SGC.

Esta documentación fue aportada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante memorando interno radicado bajo el número SGC-3-2024-002464 el 22 de mayo de 2024, informando que en el semestre se recibieron un total de 7,433 solicitudes en general.

Igualmente, para el seguimiento se consultó la plataforma ORFEO, los informes trimestrales publicados en la página web del SGC en el link, <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/InformesPQRD.aspx>, la información e instrumentos disponibles en la plataforma ISOLUCION y se analizó una muestra de 24 radicados, tipificados como derechos de petición, en la base suministrada por el Grupo de Racionamiento con la Ciudadanía.

El informe resultante de este seguimiento fue remitido en su versión preliminar al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía el 4 de junio de 2024, mediante memorando interno radicado bajo el número SGC-3-2024-002696 de la plataforma NAUTILUS, con el fin de conocer los comentarios que consideraran pertinentes para aclarar u objetar los aspectos presentados. La respuesta fue remitida por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía en memorando radicado el 11 de junio de 2024 en la Oficina de Control Interno bajo el No. SGC-3-2024-002845, la cual se incorpora como parte del Informe final.

A continuación, se presentan los aspectos analizados y las observaciones y recomendaciones realizadas:

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 (Sistema de gestión institucional vigente) continua sin actualizarse, dado que en la actual estructura de Grupos de Trabajo del Instituto las actividades fueron asignadas al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía conforme a la modificación orgánica de la Resolución 011 del 27 de enero de 2023, e igualmente se ajustaron y actualizaron instrumentos como el procedimiento DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN, Versión 15, por lo que la Oficina de Control Interno reitera la recomendación de agilizar la respectiva gestión.
- Se evidencia la publicación de los Informes trimestrales de PQRSD del tercer y cuarto trimestre de 2023 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>.

- Las 7,433 solicitudes de índole general informadas por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

TOTAL ASUNTOS REGISTRADOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE ASUNTOS
Derechos de petición	3.918	52,71
Correspondencia General	3.443	46,32
Tutelas	40	0,54
Denuncias	11	0,15
Traslados por competencia	8	0,11
Quejas	7	0,09
Felicitaciones	5	0,07
Reclamos	1	0,01
TOTAL PQRSD	7.433	100.00

Fuente: Informe aportado por Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía del SGC.

- De los 7.433 asuntos recibidos durante el segundo semestre de 2023, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, aparece el 52,71% (3.918) que corresponde a derechos de petición; 46,32% (3.443) corresponde a correspondencia general; 0,54% (40) corresponde a tutelas; 0,15% (11) corresponde a denuncias; 0,11% (8) corresponde a traslados por competencia; 0,09% (7) corresponde a quejas; 0,07% (5) corresponde a felicitaciones y 0,01% (1) corresponde a reclamos.

Al respecto es necesario mencionar que las solicitudes tipificadas como Correspondencia General, Tutelas, Traslados por competencia y felicitaciones, no hacen parte de la población objeto para el seguimiento de PQRSD en el periodo evaluado.

Frente a lo anterior, la Oficina de Control Interno reitera la recomendación de detallar lo consolidado como Derechos de Petición, identificando los que corresponden a solicitudes de documentos, solicitudes de información, solicitudes de consulta, solicitudes entidades de control, solicitudes de periodistas, entre otras, a fin de poder implementar los controles específicos, atendiendo a las particularidades en tiempo de respuesta y finalmente poder hacer cuantificación y seguimiento de compromisos incluidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Sobre una población objeto (Derechos de petición, Denuncias, Quejas y reclamos) de 3.937 PQRSD radicados durante el segundo semestre de 2023, el comportamiento de asignación por dependencia es el siguiente:

PQRSD ASIGNADOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRSD
D. Gestión de Información	1.187	30,15
G.T. Contratos y Convenios	511	12,98
Secretaría General	461	11,71
G.T. Licenciamiento Y control	398	10,11
D. Asuntos Nucleares	349	8,86

D. Geoamenazas	208	5,28
Dirección General	182	4,62
O Jurídica	172	4,36
D. Geociencias Básicas	105	2,67
Unidad de Recursos Financieros	90	2,29
G. T Servicios y Divulgación de información	43	1,09
G.T. Talento Humano	43	1,09
G.T. Museo	42	1,067
D. Laboratorios	42	1,067
Otros	35	0,89
G.T. Servicios Administrativos	26	0,66
D. Recursos Minerales	15	0,38
G.T. Control Interno Disciplinario	12	0,30
G.T. Relacionamiento con la Ciudadanía	10	0,25
D. Hidrocarburos	5	0,14
Sin dependencia	1	0,03
TOTAL QRSD	3.937	100

Fuente: Informe aportado por Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía del SGC.

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

Según la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía en su reporte, de los 19 asuntos recibidos durante el segundo semestre de 2023, Once (11) de los radicados, correspondientes al 57,89% fueron Denuncias, Siete (7) de los radicados, correspondientes al 36,85% fueron quejas y Uno (1) de los radicados, correspondiente al 5,26% fue un reclamo, los cuales están distribuidos según el siguiente detalle:

DISTRIBUCIÓN QRSD RADICADOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023			
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QRSD
DENUNCIAS	11	(1) Factura servicio de energía.	5,26
		(2) Demanda al SGC.	10,55
		(1) Denuncia Geoparque.	5,26
		(1) Requerimiento ANH.	5,26
		(2) Actuación procesal.	10,55
		(1) Día mascota.	5,26
		(1) Solicitud certificado.	5,26
		(1) Vulneración derechos.	5,26
		(1) Proceso de licitación.	5,26
QUEJAS	7	(1) Certificado contrato.	5,26
		(1) Modificación certificado.	5,26
		(1) Disponibilidad de muestra.	5,26
		(1) Respuesta a solicitud.	5,26
		(1) Traslado expediente.	5,26
		(1) Información manejo ruido.	5,26
		(1) Olimpiadas SGC	5,26
RECLAMO	1	(1) Traslado expediente.	5,26
TOTAL QRSD	19		100,00

Fuente: Informe aportado por Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía del SGC.

- Del total de los 19 asuntos analizados, no fue posible conocer el contenido de la respuesta y/o verificar el envío de la misma al peticionario, en de 13 de los asuntos, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20231200067572	La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200067572 el 3 de agosto de 2023, respecto a solicitud Disponibilidad muestras de zanja VMM pozo Toca-1, no corresponde a una queja si no a una solicitud. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO, bajo el radicado No 20237200082021 del 8 de agosto de 2023, pero sin soporte de envío por correo electrónico.
20231200084132	La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200084132 el 3 de agosto de 2023, respecto a Reiterar solicitudes radicados con No: 20231200058222 y 20231200068782, e iniciar investigación disciplinaria. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario vía correo electrónico del 2 de octubre, informando la apertura del expediente, sin embargo se evidencia en ORFEO, comunicado de respuesta frente a la reiteración de las peticiones, solo hasta el 12 enero de 2024, bajo el radicado No SGC-1-2024-000141, y sin soporte de envío o entrega al peticionario.
20231200086342	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200086342 el 19 de septiembre de 2023, respecto a acción de tutela No 110013342 067 2023 00300 00, se registra en ORFEO el 9 de abril de 2024, que fue tramitada, pero no se vincula ningún tipo de soporte en ORFEO.
20231200088752	La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200088752 el 26 de septiembre de 2023, respecto a Olimpiadas en el SGC, se registra en ORFEO el 30 de noviembre de 2023, "Se finaliza el trámite del radicado, toda vez que no requiere respuesta", pero no se vincula ningún tipo de soporte en ORFEO siendo un anónimo.
20231200088972	La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200088972 el 26 de septiembre de 2023, respecto a EXPEDIENTE IUS E - 2023-371259 / IUC D - 2023-311407, se registra en ORFEO el 4 de diciembre de 2023, "Se finaliza trámite de los radicados ya que estos son de tipo informativo y no requieren respuesta", pero no se vincula ningún tipo de soporte en ORFEO siendo una queja puesta en la procuraduría, en la cual nos solicitan se adelanten los trámites respectivos.
20231200092182	El reclamo registrado en ORFEO bajo el radicado No 20231200092182 el 4 de octubre de 2023, respecto a demanda interpuesta por el SGC ante del Departamento de Planeación Nacional y otros, corresponde a una acción originada en el Servicio Geológico Colombiano, sobre la cual no se encuentra soportes de gestión en ORFEO por parte de Planeación Nacional.
20231200092302	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200092302 el 4 de octubre de 2023, respecto a PRESENTACIÓN DE DEMANDA DE IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRE - (COCU0328N1), se registra en ORFEO el 27 de diciembre de 2023, "No requiere respuesta", no se vincula ningún tipo de soporte en ORFEO siendo una demanda interpuesta al SGC.
20231200110752	La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200110752 el 22 de noviembre de 2023, respecto a Derecho de petición acciones por ruido en el SGC, se registra en ORFEO el 11 de diciembre de 2023, "Se envió respuesta por correo electrónico", pero no se vincula ningún tipo de soporte en ORFEO siendo una petición de información.
20231200113152	La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200113152 el 27 de noviembre de 2023, respecto a no más día de la mascota en el SGC, se registra en ORFEO el 14 de diciembre de 2023, se remite para respuesta y fines pertinentes a Control Interno Disciplinario, con asignación de privado para la consulta en ORFEO.
20231200120862	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200120862 el 14 de diciembre de 2023, respecto a vulneración de derechos fundamentales, no se

RADICADO	OBSERVACIÓN
	evidencia soportes de respuesta al peticionario
20231200121102	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200121102 el 14 de diciembre de 2023, respecto a proceso licitación seguridad privada, no se evidencia soportes de respuesta al peticionario.
20231200122472	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200122472 el 18 de diciembre de 2023, respecto a NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2015-00192-01, se registra en ORFEO el 27 de diciembre de 2023, "No requiere respuesta de parte de SGC", y no se vincula ningún tipo de soporte en ORFEO.
20231200124492	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200124492 el 21 de diciembre de 2023, respecto a resuntas situaciones constitutivas de acoso laboral, se evidencia en ORFEO memorando de envío al señor GIOVANNI ANDRES VELA GUZMAN, para lo pertinente, el 19 de enero de 2024, bajo el radicado No SGC-3-2024-000319 de la plataforma NAUTILUS, sin ningún otro soporte.

- Del total de los 6 asuntos a los cuales se tuvo acceso para su análisis, 5 fueron oportunos y claros en sus respuestas.
- Del total de los 6 asuntos a los cuales se tuvo acceso para su análisis, 1 fue inoportuno o por fuera de términos, por lo que la Oficina de Control Interno recomienda implementar los controles necesarios para que garantizar la respuesta de forma oportuna.
- La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200064462 el 27 de julio de 2023, respecto a solicitud de certificación, no corresponde a una queja si no a una solicitud de información, por lo que la Oficina de Control Interno recomienda implementar controles que garanticen la correcta tipificación de los asuntos.
- La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200064622 el 27 de julio de 2023, respecto a ajuste a certificación de calibración, no corresponde a una queja si no a un reclamo, realizado y resuelto entre abril y mayo del 2023, pero radicado en ORFEO hasta julio de 2023, por lo que la Oficina de Control Interno recomienda implementar controles que garanticen la oportuna radicación de las solicitudes y la correcta tipificación de las mismas.
- La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No 20236600080242 el 4 de septiembre de 2023, respecto a certificación de servicios de energía, no corresponde a una denuncia si no a una solicitud, por lo que la Oficina de Control Interno recomienda implementar controles que garanticen la correcta tipificación de los asuntos.
- La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200117092 el 6 de diciembre de 2023, respecto a solicitud de certificación, no corresponde a una denuncia si no a una solicitud de documentación, por lo que la Oficina de Control Interno recomienda implementar controles que garanticen la correcta tipificación de los asuntos.

3.3. PETICIONES.

Durante el segundo semestre de 2023 fueron radicadas 3.918 peticiones, que los ciudadanos formularon al Servicio Geológico Colombiano, las cuales fueron analizadas por parte de la Oficina de Control Interno en muestra aleatoria de 24 peticiones, observándose:

- De las 24 peticiones de la muestra, en 2 de los asuntos no les aplicaba los criterios de la auditoría, por el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20231200056122	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200056122 el 6 de julio de 2023, respecto al envío de información por un usuario. Corresponde a la respuesta enviada por el usuario, a petición del SGC, por lo que no aplica para la auditoría
20231200059402	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200059402 el 14 de julio de 2023, respecto al envío de factura de compra por un usuario. Corresponde al envío de factura por parte de un proveedor, por lo que no aplica para la auditoría

Por lo anteriormente descrito, la Oficina de Control Interno recomienda verificar si este tipo de asuntos hace parte de la correspondencia general y no de las peticiones institucionales, a fin de implementar controles que garanticen la correcta tipificación de los mismos.

- De las 24 peticiones de la muestra, en 4 de los asuntos no fue posible conocer el contenido de la respuesta y/o verificar el envío de la misma al peticionario, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20231200062692	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200062692 el 24 de julio de 2023, respecto a NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2002-00483-00. Se registra en ORFEO el 8 de octubre de 2023, "Documentos archivados en cada expediente digital - Repositorio OAJ" y no se vincula ningún soporte.
20231200074082	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200074082 el 18 de agosto de 2023, respecto a Solicitud de balances_CPO-5_ONGC Videsh. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO bajo el radicado No 20237200093551 del 5 de septiembre de 2023, pero sin soporte de envío al peticionario.
20231200083872	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200083872 el 13 de septiembre de 2023, respecto a Solicitud acceso a la ruta del SGC. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO, bajo el radicado No 20237200105501 del 29 de septiembre de 2023, pero sin soporte de envío por correo electrónico.
20231200126332	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200126332 el 26 de diciembre de 2023, respecto a Solicitud certificado laboral Jairo Ortiz. Se registra ORFEO que "Se da respuesta al peticionario", pero no se adjuntan soportes de envío.

- De las respuestas a las 20 peticiones de la muestra a las cuales se tuvo acceso, 19 fueron oportunas y claras en su respuesta, y 1 fue no oportuna, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
----------	-------------

RADICADO	OBSERVACIÓN
20231200070812	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No 20231200070812 el 11 de agosto de 2023, respecto a Aclaraciones sobre Balance del contrato de Exploración y Explotación de Hidrocarburos Área Santa Clara y Hobo. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO bajo el radicado No 20237200085451 del 15 de agosto de 2023 y con soporte de envío por correo electrónico del 7 de noviembre de 2023. Por fuera de términos

Por lo descrito anteriormente la Oficina de Control Interno recomienda 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.

3.4. RIESGO EVALUADO - INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD.

Según lo observado en el presente informe, respecto a los casos en los cuales se evidenciaron respuestas posteriores a los términos otorgados por ley, se concluye que el riesgo evaluado se materializó durante el segundo semestre del año 2023, por lo que la Oficina de Control Interno recomienda al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, como segunda línea de defensa, fortalecer las acciones de monitoreo ante los directos responsables, con el fin de que se implementen los correctivos necesarios a fin de que se dé respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente al 100% de las peticiones radicadas, así como reportar con la debida oportunidad los resultados de incumplimientos presentados en la entidad a la alta dirección, para aunar esfuerzos en la eliminación de la problemática observada y tomar las acciones que considere pertinentes.

Al respecto de lo observado, el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía menciona en su respuesta al Informe Preliminar, que:

“Así las cosas, me permito informar que frente al numeral 3.4, desde el Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía, en la referida vigencia se pudo evidenciar la falta de cultura institucional frente al cumplimiento de términos de ley en materia de las respuestas a derechos de petición radicados ante el Servicio Geológico Colombiano, en virtud de lo anterior y dado que el aplicativo Orfeo no contaba con las funcionalidades pertinentes que (entre otras) permitieran el control por medio de alertamientos frente a los de las PQRSD radicadas que estuvieran próximas a vencer, vencidas y en general la correspondencia, se decide efectuar la compra del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) denominado Nautilus, que está proporcionando unas mejores dinámicas en este 2024.

Por lo anterior, se informa que el aplicativo Nautilus genera alertas tempranas de vencimiento de las PQRSD, las cuales llegan al correo electrónico del responsable y el líder; adicionalmente, en el Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía se está efectuando la validación y alertamiento por correo electrónico de próximos vencimientos con antelación de 3 días a la fecha esperada de respuesta. De igual manera, se está efectuando la validación y alertamiento por correo electrónico a los responsables y líderes de los radicados de PQRSD vencidos.

Finalmente, dados los constantes incumplimientos que se presentan en el Servicio Geológico Colombiano en materia de respuestas oportunas de PQRSD, una vez termina el mes se efectúa nuevamente la validación de los radicados vencidos para generar el envío de memorandos dirigidos a los Directores Técnicos, Jefes de oficina y/o Secretaria General, informando la cantidad de radicados vencidos e indicando que si no se acata la solicitud elevada en el correo electrónico, se procederá a pasar las diligencias a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.”.

Al respecto de lo mencionado por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno ratifica la recomendación y procederá a verificar las mejoras en el próximo seguimiento a las PQRSD.

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 2023, se observan mejoras frente a la gestión que la entidad viene dando a estos asuntos, respecto a semestres anteriores.

Sin embargo, es necesario fortalecer aspectos relacionados con el control y seguimiento, haciendo énfasis en temas tales como:

- Actualización de la caracterización del proceso que en la actualidad se encuentra bajo el liderazgo del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
 - Visibilización en la clasificación de los asuntos que corresponden a solicitudes de documentos, solicitudes de información, solicitudes de consulta, solicitudes entidades de control, solicitudes de periodistas, con el fin de tener claridad frente al cumplimiento de los tiempos específicos establecidos para estos asuntos por la normatividad vigente.
 - Adecuada tipificación de los PQRSD registrados en la plataforma institucional de correspondencia.
 - Oportuna radicación de los PQRSD en la plataforma institucional de correspondencia
- Frente al riesgo evaluado: Incumplimiento de la normatividad vigente en términos de respuesta a PQRSD, se evidenciaron 2 casos en los cuales las respuestas se dieron con posterioridad a los términos otorgados por ley, lo que implica la materialización del riesgo durante el segundo semestre del año 2023.