	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 1 de 9

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS
RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024**

Fecha del Informe: 30 de octubre de 2024

Nombre Auditor: Milton E. Ovalle Garzón


No. Informe: OCI-29-2024

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 - PQRS durante el primer semestre de 2024, 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 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”.
- 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”

	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 2 de 9

- 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

3.1. ANTECEDENTES

La Oficina de Control Interno para el desarrollo de este seguimiento, solicitó al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía mediante comunicación interna radicada bajo el número SGC-3-2024-004947 del 30 de septiembre del 2024:

- a. Consolidado de las PQRSD recibidas y radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2024, donde se pudiera 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.
- c. Solicitud de acceso al aplicativo NAUTILUS para consulta de los PQRSD.

Esta documentación fue aportada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante correo interno el 7 de octubre de 2024, informando que: *“Respecto a los instrumentos de seguimiento y control utilizados para el monitoreo de los asuntos recibidos en el SGC, informamos que el Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía realiza 3 gestiones referentes a las PQRSD, una preliminar, en la cual se efectúa el envío de una alerta por correo o chat con 3 días previo al vencimiento, una notificación por correo o chat posterior al vencimiento y finalmente después de agotadas las instancias anteriores, una vez finaliza el mes se efectúa el envío del memorando al director técnico o jefe de área con la relación de los radicados vencidos”*.

Igualmente, previa la respectiva habilitación para consulta como auditor, se consultó en la plataforma NAUTILUS, los informes trimestrales y procedimientos al respecto de las PQRSD publicados en la página web del SGC en el link, <https://www2.sgc.gov.co/Paginas/atencion-al-ciudadano.aspx>, y la información e instrumentos disponibles en la plataforma ISOLUCION y se analizó una muestra de 24 radicados, tipificados como petición, en la base suministrada por el Grupo de Racionamiento con la Ciudadanía.

El informe preliminar resultante de este seguimiento fue remitido al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía el 18 de octubre de 2024, mediante memorando interno radicado bajo el número SGC-3-2024-005395 de la plataforma NAUTILUS, con el fin de conocer los comentarios que consideraran pertinentes. La respuesta fue remitida por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía a la Oficina de Control Interno en correo institucional del 28 de octubre de 2024, la cual se incorpora como parte del Informe final.

3.2. 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 de monitoreo a PQRSD, 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.

- Se evidencia la publicación de los Informes trimestrales de PQRSD del primero y segundo trimestre de 2024 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 2.926 solicitudes de índole general informadas por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía durante el primer semestre del 2024, se encontraron distribuidas como aparece en el siguiente cuadro, donde se observa que las tres principales corresponden a derechos de petición con un 75,12%, solicitudes de copia con un 18,73% y consultas con un 4,31%, así:

TOTAL ASUNTOS REGISTRADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Derechos de petición	2.198	75,12
Solicitud de copia	548	18,73
Consultas	126	4,31
Congreso	22	0,75
Solicitudes de acceso a la información	14	0,48
Quejas	11	0,38
Denuncia	4	0,14
Reclamos	2	0,07
Sugerencias	1	0,02
TOTAL PQRSD	2.926	100.00

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

- Sobre la población objeto de 2.926 PQRSD radicados durante el primer semestre de 2024, el comportamiento de asignación por dependencia es el siguiente:

PQRSD ASIGNADOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRSD
GT. Contratos y Convenios	1205	41,18
D. Gestión de Información	334	11,41
D. Geoamenazas	255	8,71
GT. Museo Geológico	213	7,28
GT. Relacionamiento con la Ciudadanía	168	5,74
GT. Talento Humano	130	4,44
Oficina Asesora Jurídica	116	3,96
D. Asuntos Nucleares	84	2,87
GT. Tesorería	77	2,63
GT. Licenciamiento Y control	74	2,53
D. Geociencias Básicas	72	2,46
Otros	38	1,30
D. Laboratorios	34	1,16
D. Recursos Minerales	33	1,13
Secretaría General	27	0,92
D. General	18	0,62

PQRSD ASIGNADOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRSD
GT. Servicios Administrativos	14	0,48
GT. Evaluación Monitoreo y Diagnostico...	14	0,48
Unidad Recursos Financieros	11	0,38
GT. Planeación	9	0,31
TOTAL PQRSD	2.926	100,00

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

3.3. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – QRSD

Según la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, de los 18 asuntos recibidos por QRSD durante el primer semestre de 2024:

- Once (11) fueron quejas (61,11%).
- Cuatro (4) fueron denuncias (22,22%)
- Dos (2) fueron reclamos (11,11%) y,
- Uno (1) fue sugerencia (5,56%).

A continuación, se presenta la distribución según el siguiente detalle:

DISTRIBUCIÓN QRSD RADICADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024			
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QRSD
DENUNCIAS	4	(1) A empresa por presuntas malas prácticas de gestión	5,55
		(2) Aguas subterráneas del SGC.	11,11
		(1) Presunto peculado.	5,55
QUEJAS	11	(2) Inadecuada atención de usuario.	11,11
		(1) Prueba del sistema.	5,55
		(1) Solicitud de radicación.	5,55
		(1) Ajuste plataforma pagos.	5,55
		(2) Solicitud de certificación.	11,11
		(1) Malas prácticas de exploración y explotación de empresa.	5,56
		(1) Inadecuado funcionamiento del chat.	5,56
		(1) Correo malicioso.	5,56
		(1) Retiro de deuda.	5,56
RECLAMO	2	(1) Ajuste plataforma pagos.	5,56
		(1) No conformidad por evento institucional.	5,56
SUGERENCIA	1	(1) Tema desconocido.	5,56
TOTAL QRSD	18		100,00

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

- Del total de los 18 QRSD analizados no fue posible verificar el envío de las respuestas al peticionario, en 5 de los asuntos, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno	Nota
SGC-2-2024-002049 del 19 de febrero de 2024	Respecto a Inadecuada atención de usuario, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-002162 del 27 de febrero de 2024, pero sin soporte de envío al peticionario.	
SGC-2-2024-002050 del 19 de febrero de 2024	A la queja respecto a Inadecuada atención de usuario, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-002162 del 27 de febrero de 2024, pero sin soporte de envío al peticionario.	1
SGC-2-2024-006831 del 15 de junio de 2024	A la sugerencia respecto a tema desconocido, se refiere en el sistema NAUTILUS que la solicitud es desistida.	
SGC-2-2024-004490 del 15 de abril de 2024	A la queja respecto a malas prácticas de exploración y explotación de empresa, se evidencia comunicado de respuesta en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-005661 del 7 de mayo de 2024, solicitando prórroga para el envío hasta el 29 de mayo, y con certificado de envío por correo electrónico del 16 de mayo del 2024. Sin embargo, no es evidente si se envió por correo la respuesta solicitando prórroga al peticionario para el envío de respuesta del 29 de mayo de 2024.	
SGC-2-2024-004982 del 26 de abril de 2024	A la queja respecto a inadecuado funcionamiento del chat, se evidencia comunicado de respuesta en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-006219 del 21 de mayo de 2024, pero sin certificado de envío por correo electrónico.	2

Nota 1. el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con La Ciudadanía comentó: *“Frente al proceso de estabilización del sistema Nautilus, en el mes de febrero no se contaba con la funcionalidad de Certimail, ya que el sistema enviaba el mensaje a través de una plataforma propia llamada Sangrif. La implementación de Certimail se realizó finalizado del mes de abril de 2024”.*

Nota 2. El Grupo de Trabajo de Relacionamiento con La Ciudadanía comentó: *“Frente al proceso de estabilización del sistema Nautilus en el mes de febrero no se contaba con la funcionalidad de Certimail, ya que el sistema enviaba el mensaje a través de una plataforma propia llamada Sangrif. La implementación de Certimail se realizó a finales del mes de abril de 2024. Teniendo que la Pqrsd ya se encontraba en tramite desde el 26 de abril no se envió a través de certimail”.*

- Del total de los 18 QRSD analizados, no le aplicaba análisis de oportunidad y calidad en la respuesta, a 2 de los QRSD según el siguiente detalle:

RADICADO	Comentario Oficina de Control Interno	Nota
SGC-2-2024-001312 del 3 de febrero de 2024	Esta queja corresponde a una prueba realizada en el sistema. Se evidencia comunicado de respuesta en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-000694 del 3 de febrero de 2024. Es importante que este tipo de pruebas se realice en la plataforma de pruebas para no afectar la estadística de las quejas interpuestas por los peticionarios.	1
SGC-2-2024-003544 del 19 de marzo de 2024	A la queja registrada, respecto a solicitud de radicar una queja, se evidencia comunicado de respuesta en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-003501 del 19 de marzo de 2024. Refieren cierre, porque solo correspondía a una solicitud de radicación de queja. Es importante que este tipo de solicitudes sea reclasificada para no afectar la estadística de las quejas interpuestas por los peticionarios.	

Nota 1. El Grupo de Trabajo de Relacionamiento con La Ciudadanía comentó: *“Frente a este radicado es importante mencionar que las pruebas de funcionamiento fueron realizadas en el ambiente de producción, sin embargo, con el fin de garantizar la funcionalidad total de módulo de PQRSD fue necesario realizar la mencionada prueba. Sin embargo, posteriormente no fue requerido realizar ningún ejercicio en el ambiente de pruebas”.*

- Del de los 11 QRSD a los cuales se tuvo acceso para su análisis, 8 fueron oportunos y claros en sus respuestas.
- Del total de los 11 QRSD a los cuales se tuvo acceso para su análisis, 2 se realizaron por fuera de términos según el detalle del cuadro siguiente:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-003459 del 18/03/2024	Respecto a solicitud de ajustar plataforma de pagos, se evidencia comunicado de respuesta en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-004833 del 22 de abril de 2024, y con certificado de envío por correo electrónico del mismo día. Por fuera de términos. De acuerdo con la revisión realizada por esta Oficina parece un reclamo, no una queja como aparece registrado.
SGC-2-2024-004707 19/04/2024	Respecto a correo malicioso, se evidencia comunicado de respuesta en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-007314 del 12 de junio de 2024, y con certificado de envío por correo electrónico del mismo día. Por fuera de términos.

- Las QRSD relacionadas a continuación, presentan duplicidad en su ingreso al sistema NAUTILUS:

RADICADO 1	RADICADO 2	Nota
SGC-2-2024-002049	SGC-2-2024-002050	1
SGC-2-2024-005422	SGC-2-2024-005991	2

Nota 1. El Grupo de Trabajo de Relacionamiento con La Ciudadanía informó lo siguiente: *“Radicados SGC-2-2024-002049 fue registrado a través de la página web a las 13:31:37 y SGC-2-2024-002050 fue registrada en el sistema a las 13:37:10, lo cual evidencia que el registro realizado por el ciudadano en la página web lo hizo dos veces”.*

Nota 2. El Grupo de Trabajo de Relacionamiento con La Ciudadanía informó *“Frente a los radicados SGC-2-2024-005422 fue recibida en fecha 2024-05-22 y SGC-2-2024-005991 fue recibida el día 2024-05-07 15:58:00, así las cosas, se puede determinar que fueron recibidas en distintas fechas sin embargo se evaluarán los controles posteriores a implementar con el fin de atender estos casos”.*

3.4. PETICIONES.

Durante el primer semestre de 2024 fueron radicadas 2.908 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 11 de los asuntos no fue posible verificar el envío de la misma al peticionario, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-000664 19/01/2024	Respecto a solicitud de visita técnica a observatorio, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-000312 del 23 de enero de 2024, pero sin certificado de envío de respuesta.
SGC-2-2024-000291 10/01/2024	Respecto a solicitud de información, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-000122 del 11 de enero de 2024, pero sin soporte de envío de respuesta al peticionario.
SGC-2-2024-000334 18/01/2024	Respecto a solicitud de certificación, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-000274 del 22 de enero de 2024, pero sin soporte de envío de respuesta al peticionario.
SGC-2-2024-000199 05/01/2024	Respecto a solicitud de certificado laboral, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-2-2024-000199 del 13 de febrero de 2024, pero sin soporte de envío de respuesta al peticionario.
SGC-2-2024-000117 3/01/2024	Respecto a solicitud de certificación laboral, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-001194 del 13 de febrero de 2024, pero sin soporte de envío de respuesta al peticionario.
SGC-2-2024-002195 21/02/2024	Respecto a solicitud material de divulgación, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-002463 del 1 de marzo de 2024, pero sin certificado de envío por correo al peticionario.
SGC-2-2024-002265 22/02/2024	Respecto a solicitud de certificación laboral, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-002959 del 11 de marzo de 2024, pero sin certificado de envío por correo al peticionario.
SGC-2-2024-001726 12/02/2024	Respecto a solicitud de certificados, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-002053 del 26 de febrero de 2024, pero sin certificado de envío por correo al peticionario.
SGC-2-2024-001533 07/02/2024	Respecto a solicitud de certificados laborales, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-002375 del 29 de febrero de 2024, pero sin certificado de envío por correo al peticionario.
SGC-2-2024-002920 6/03/2024	Respecto a dudas sobre radicado de licencia, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-003784 del 26 de marzo de 2024, pero sin certificado de envío por correo al peticionario. Nota: El Grupo de Trabajo de Relacionamiento con La Ciudadanía comentó: <i>“Frente al proceso de estabilización del sistema Nautilus en el mes de febrero no se contaba con la funcionalidad de Certimail, ya que el sistema enviada el mensaje a través de una plataforma propia llamada Sangrif”</i>
SGC-2-2024-002917 6/03/2024	Respecto a solicitud de certificación contrato, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-002944 del 11 de marzo de 2024, pero sin certificado de envío por correo al peticionario.

- Del total de las 24 peticiones analizadas, no le aplicaba análisis de oportunidad y calidad en la respuesta, a 1 de los asuntos, según el siguiente detalle:

RADICADO	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-005681 del 15 de mayo de 2024	Respecto a remisión de radicado, se evidencia traslado a la Oficina Asesora Jurídica y no se le da respuesta por ser informativo.

- De las respuestas a las 12 peticiones de la muestra a las cuales se tuvo acceso, 9 fueron oportunas y claras en su respuesta y 3 fueron no oportunas, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-001180 del 31/01/2024	Respecto a solicitud certificado laboral, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-001776 del 23 de febrero de 2024, y con certificado de envío por correo electrónico del mismo día, pero por fuera de términos.
SGC-2-2024-001804 del 13/02/2024	Respecto a verificación de referencias laborales, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-005629 del 7 de mayo de 2024, y con certificado de envío por correo electrónico del mismo día, pero por fuera de términos.
SGC-2-2024-006569 del 06/06/2024	Respecto a solicitud prioritaria ANH, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el número SGC-1-2024-008740 del 4 de julio de 2024 y con certificado de envío por correo electrónico del mismo día, pero por fuera de términos.

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

Según lo observado en el presente informe y a pesar de las acciones de alerta emitidas por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, 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 primer semestre del año 2024.

4. RECOMENDACIONES

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Actualizar la caracterización del proceso estratégico de Participación Ciudadana y Comunicaciones con respecto a la actual estructura de Grupos de Trabajo del Instituto, pues las actividades de monitoreo a PQRSD, 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”.
2.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Adelantar acciones para que el soporte del envío de la respuesta al peticionario quede registrado en el sistema NAUTILUS en todas las oportunidades, a fin de facilitar el seguimiento al cumplimiento del derecho fundamental de petición, establecido en la Ley 1755 de 2015.
3.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Revisar los controles implementados para garantizar que las respuestas se den de forma oportuna según lo definido en el Artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, pues dentro de las 11 QRSD analizadas se encontró que 3 se realizaron por fuera de términos. Igualmente, dentro de las 12 Peticiones analizadas en la muestra, se encontró que 3 se realizaron también, por fuera de término.
4.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Efectuar las pruebas en el ambiente destinado para tal fin (no en ambiente de producción) para no afectar el resultado de las estadísticas

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
		interpuestas por los peticionarios (queja registrada en NAUTILUS bajo el radicado No SGC-2-2024-001312 del 3 de febrero de 2024).
5.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Reclasificar las solicitudes de radicar quejas para no afectar la estadística de las quejas interpuestas por los peticionarios (queja de radicado No SGC-2-2024-003544 del 19/03/2024 que refiere cierre).
6.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Revisar las acciones implementadas para tipificar las PQRSD pues encontramos dos quejas que parecen reclamos (radicado No SGC-2-2024-003459 del 18 de marzo de 2024 y SGC-2-2024-004982 del 26 de abril de 2024).
7.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Fortalecer las acciones de monitoreo ante los directos responsables, con el fin de que se implementen los correctivos necesarios para dar 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.

5. 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 primer semestre de 2024, se observan mejoras con respecto a los semestres anteriores frente a la gestión de respuesta. Sin embargo, es necesario fortalecer aspectos relacionados con el control y seguimiento para que la respuesta sea oportuna en todos los casos.

Revisado por: Erika Marcela Huari Mateus- Jefe Oficina de Control Interno