	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 1 de 11

**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 2023**

Fecha del Informe: 3 de octubre de 2023

Nombre Auditor: Milton E. Ovalle Garzón


No. Informe: OCI-32-2023

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 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 y en la página web de la institución.

	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 2 de 11

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 20231300042283 del 4 de septiembre, al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía:

- a. Consolidado de las PQRSD recibidas y radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2023, 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.

Esta documentación fue aportada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante correo electrónico el martes 12 de septiembre de 2023, informando que *“en el semestre se recibieron 4.197 solicitudes, sin embargo, teniendo en cuenta la reorganización en el grupo de relacionamiento con la ciudadanía, no hay evidencia en los repositorios del seguimiento o data de los 121 solicitudes de enero de 2023.”*.

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 28 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 22 de septiembre de 2023, mediante memorando interno radicado bajo el número 20231300045963, 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 3 de octubre de 2023 en la Oficina de Control Interno bajo el No. 20231200047623, la cual se incorpora como parte del Informe Final, según lo acordado en acta de reunión de cierre del seguimiento, realizada en la misma fecha.

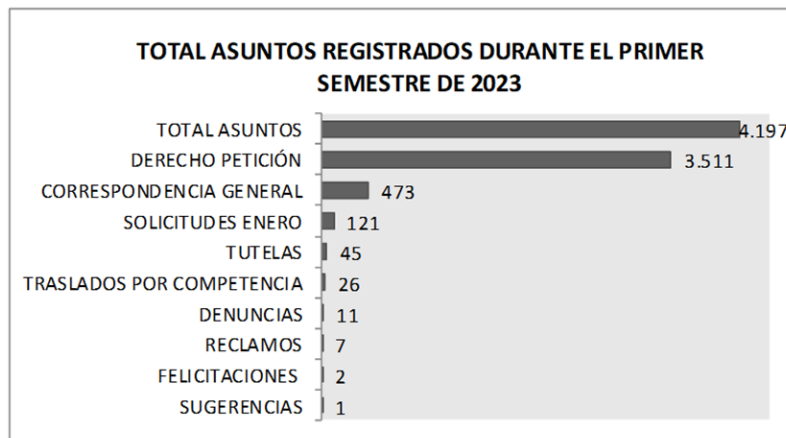
A continuación, se presentan los aspectos analizados y las observaciones y recomendaciones realizadas:

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 14 y 15 de mayo y septiembre de 2023, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** agilizar la respectiva gestión.

Al respecto, en su respuesta al Informe Preliminar el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía menciona: *“Conforme a la validación en ISOLUCIÓN de la caracterización por proceso (CP-COM-001), efectivamente se validó que el documento requiere actualizaciones conforme a la nueva estructura orgánica y funcional, para lo cual, desde el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se gestionarán las acciones pertinentes”*.

- Se evidencia la publicación de los Informes trimestrales de PQRSD del primer y segundo 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>.
- Según la información suministrada a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se registró la radicación de 4.197, de los cuales no se dispone de información de 121 solicitudes que corresponden al mes de enero de 2023; situación que deja vacíos en el seguimiento y control que se haya dado a estos asuntos por parte de la entidad, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** se implementen los controles adecuados que permitan evitar la repetición de casos como este.
- Los 4.197 asuntos informados por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:



Los 4.197 asuntos recibidos, en términos de porcentaje corresponden a los siguientes:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE ASUNTOS
DERECHO PETICIÓN	3.511	83,65
CORRESPONDENCIA GENERAL	473	11,27
SOLICITUDES ENERO	121	2,88
TUTELAS	45	1,07
TRASLADOS POR COMPETENCIA	26	0,62
DENUNCIAS	11	0,26
RECLAMOS	7	0,17
FELICITACIONES	2	0,05
SUGERENCIAS	1	0,02
TOTAL PQRSD	4.197	100.00

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

- De los 4.197 asuntos recibidos durante el primer semestre de 2023, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, respecto a los más significativos aparece el 83,65% (3.511) que corresponde a derechos de petición; 11,27% (473) corresponde a correspondencia general; 2,88% (121) corresponde a los asuntos de enero de 2023; 1,07% (45) corresponde a tutelas, y 0,62% (26) corresponde a traslados por competencia.

Al respecto es necesario mencionar que las solicitudes tipificadas como Correspondencia General y las solicitudes de enero de 2023, no hacen parte de la población objeto para el seguimiento de PQRSD en el periodo evaluado.

Frente a esto, la Oficina de Control Interno **recomienda** 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.

Al respecto, en su respuesta al Informe Preliminar el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía precisa:

“Vale la pena precisar que el Sistema de Gestión Documental Orfeo, cuenta con la segmentación y clasificación de las PQRSD, con el que se pueden distinguir los diferentes derechos de petición que son radicados en la entidad, generando precisión en el conteo de términos, lo cual permite que los colaboradores de la entidad tengan un mejor control de las respuestas.

En conclusión, vale la pena informar que dadas las falencias evidenciadas en el diagnóstico realizado por parte del Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía frente al manejo y control de las PQRSD y la correspondencia en general, se está implementando el nuevo sistema de Gestión Documental de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), lo cual generará en la entidad mejores prácticas en la materia”.

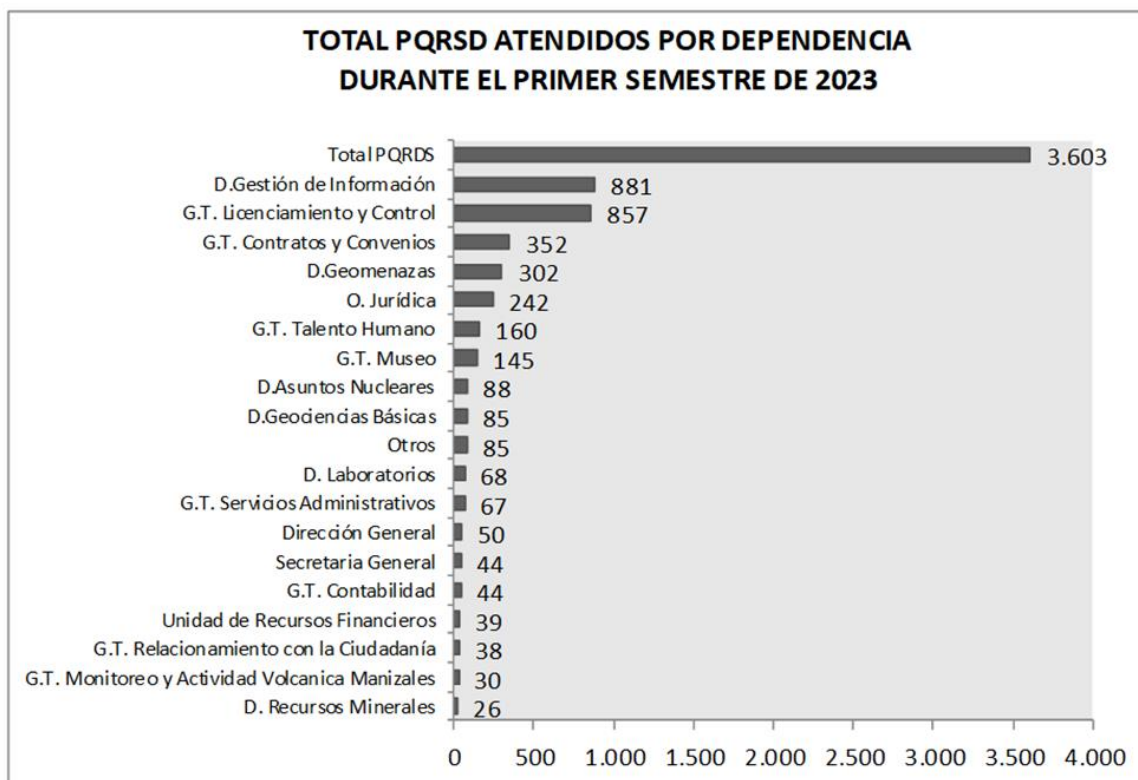
No obstante lo precisado por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno aclara que, como se mencionó en la reunión de cierre, la tipificación de los derechos de petición en el sistema ORFEO no fue visible, a pesar de la búsqueda, por lo que se mantiene la **recomendación** en el sentido de hacer visible el detalle de la tipificación de los derechos de petición.

- Sobre una población objeto de 3.603 PQRSD durante el primer semestre de 2023 (resultante de restar los 121 asuntos de enero de 2023 y los 473 de correspondencia recibida), las dependencias con mayor número de PQRDS asignadas fueron:
 - Dirección de Gestión de Información con el 24,45% (881 PQRSD)
 - Grupo de Trabajo de Licenciamiento y Control 23,79% (857 PQRSD)
 - Grupo de Trabajo Contratos y Convenios 9,77% (352 PQRSD)
 - Dirección de Geoamenazas 8,38% (302 PQRSD)
 - Oficina Jurídica 2,42% (242 PQRSD)
 - Grupo de Trabajo de Talento Humano 4,44% (160 PQRSD)
 - Grupo de Trabajo del Museo 4,02% (145 PQRSD)

La distribución general en términos de porcentaje es:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRSD
D. Gestión de Información	881	24,45
G.T. Licenciamiento Y control	857	23,79
G.T. Contratos y Convenios	352	9,77
D. Geoamenazas	302	8,38
O Jurídica	242	6,72
G.T. Talento Humano	160	4,44
G.T. Museo	145	4,02
D. Asuntos Nucleares	88	2,44
D. Geociencias Básicas	85	2,36
Otros	85	2,36
D. Laboratorios	68	1,89
G.T. Servicios Administrativos	67	1,86
Dirección General	50	1,39
Secretaría General	44	1,22
G.T. Contabilidad	44	1,22
Unidad de Recursos Financieros	39	1,08
G.T. Relacionamiento con la Ciudadanía	38	1,05
G.T. Monitoreo y Actividad Volcánica Manizales	30	0,83
D. Recursos Minerales	26	0,72
TOTAL PQRSD	3.603	100

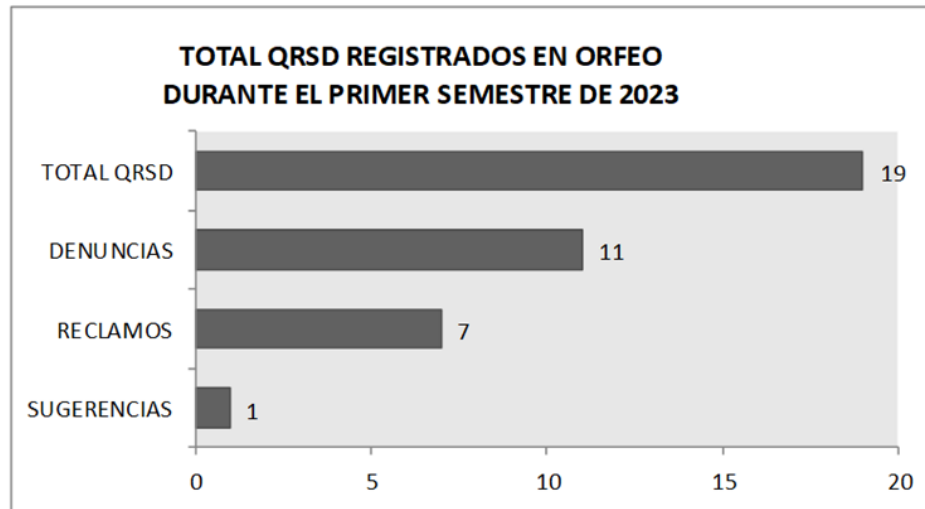
Fuente: Informe aportado por Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía del SGC.



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 primer semestre de 2023, Once (11) de los radicados, correspondientes al 57,90% fueron Denuncias, Siete (7) de los radicados, correspondientes al 36,84% fueron Reclamos y Uno (1) de los radicados, correspondiente al 5,26% fue una Sugerencia, los cuales están distribuidos según el siguiente detalle:



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

En términos de porcentajes, se tiene:

TABLA DE DATOS			
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QRSD
DENUNCIAS	11	(1) Retiro Datos Personales.	5,26
		(1) Contra funcionario SGC.	5,26
		(2) Solicitud información.	10,54
		(1) Contra el SGC.	5,26
		(1) Ante Órganos de Control.	5,26
		(1) Contratación.	5,26
		(1) Sin anexo de denuncia.	5,26
		(1) Aclaración denuncia.	5,26
		(2) Alerta Riesgo.	10,54
RECLAMOS	7	(3) Administrativa.	15,80
		(1) Daños a terceros.	5,26
		(1) Caso Geotermia.	5,26
		(1) Pedido PLUSPETROL	5,26
		(1) Rechazo Postulación Práctica	5,26
SUGERENCIAS	1	(1) Publicar documento en español.	5,26
TOTAL QRSD	9		100,00

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

- Del total de los 19 asuntos analizados, no se pudo verificar la respuesta de 5 asuntos, por el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20231200005922	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200005922 el 1 de febrero de 2023, respecto a Denuncia a SGC. Se registra en el sistema ORFEO que "La presente documentación se incorpora al expediente 004-2023", en Control Interno Disciplinario.
20231200016942	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200016942 el 16 de marzo de 2023, respecto a Denuncia ante entes de control. Se registra en el sistema ORFEO que "Se incorpora al expediente 020-2023", en Control Interno Disciplinario.
20232600021262	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20232600021262 el 30 de marzo de 2023, respecto a Denuncia contra el Servicio Geológico Colombiano. Se registra en el sistema ORFEO que "La presente documentación se incorpora al expediente 020-2023", en Control Interno Disciplinario.
20232600028612	Al reclamo registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20232600028612 el 25 de abril de 2023, respecto a reclamación aseguradora, se registra en ORFEO que se dio trámite, pero no se evidencian los soportes del trámite de respuesta.
20236500021423	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20236500021423 el 10 de mayo de 2023, respecto a aclaración frente a denuncia contra el SGC, se socializó a las dependencias involucradas para su conocimiento; la tipificación no corresponde a una denuncia por lo que no requirió dar respuesta.

Al respecto, en su respuesta al Informe Preliminar el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía manifestó:

"El detalle del informe observó que "del total de los 19 asuntos analizados, no se pudo verificar la respuesta de 5 asuntos por el siguiente detalle:", y seguidamente se exponen 4 documentos que fueron remitidos a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Al respecto, es importante precisar que más allá de la remisión por competencia de que trata el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, los documentos que fueron remitidos a la OCDI gozan de reserva desde el momento de su traslado por competencia por cuanto el artículo 115 de la ley 1952 establece lo siguiente: "En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales."

Por lo enunciado, no es preciso afirmar que "no se pudo verificar la respuesta", por cuanto con la simple remisión por competencia a la oficina correspondiente, se está dando solución al requerimiento.

Expresados las consideraciones y precisiones frente a su informe preliminar, esta administración estará atento a sus comentarios y apreciaciones".

Frente a lo mencionado por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno aclara que el comentario se refirió a que no se pudo consultar la respuesta de los asuntos, más no a que los mismos carecieran de respuesta. En tal sentido se acoge el comentario del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, siendo la observación final:

"Del total de los 19 asuntos analizados, no fue posible conocer el contenido de la respuesta de 5 asuntos, por el siguiente detalle".



- Del total de los 14 asuntos a los cuales se tuvo acceso para su análisis, los 14 fueron oportunos y claros en sus respuestas.
- La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200005932 el 1 de febrero de 2023, respecto a solicitud de información para atención denuncia, no corresponde a una denuncia para la institución ya que es una solicitud de información, 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. 20236500021423 el 10 de mayo de 2023, respecto a aclaración frente a denuncia contra el SGC, la tipificación no corresponde a una denuncia por lo que no requirió dar respuesta, 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. 20231200052662 el 27 de junio de 2023, respecto a denuncia y alerta para exigir urgente visita interinstitucional, está vinculada con la denuncia registrado bajo el radicado No. 20231200050692 el 22 de junio de 2023, por lo que no es claro el motivo por el cual es tenida en cuenta dentro de la estadística, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** implementar el uso de expedientes para garantizar la unidad documental de los asuntos gestionados.
- Consultada la plataforma ORFEO, por “Buscar Por Asunto” queja, se identificaron 2 quejas (20232600007322 y 20232600007212) radicadas el 9 y el 8 de febrero de 2023, respectivamente, que no están reportadas dentro de la información suministrada por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía. La Oficina de Control Interno **recomienda** revisar esta situación, para ajustar e implementar, de ser el caso, los controles necesarios que garanticen el control y seguimiento de todos los QRSD radicados, con el fin de evitar que haya más casos como estos.

Respecto a las anteriores observaciones, el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía menciona en su respuesta al Informe Preliminar, que:

“El contenido del informe observó una serie de situaciones con su respectiva recomendación, sin embargo, estas últimas son genéricas, por cuanto se limitan a sugerir “implementar controles que garanticen la correcta tipificación de los asuntos” o, “implementar los correctivos y controles necesarios a fin de garantizar la tipificación correcta.”

En tal sentido, amablemente solicitamos que, desde la OCI como área veedora de la gestión, nos sugiera posibles controles que permitan subsanar las situaciones evidenciadas en el informe preliminar”.

Al respecto de lo mencionado por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno aclara que las recomendaciones que se formulan no pueden oponerse al principio de objetividad que implica para estas Oficinas su rol de evaluador independiente, así como a las responsabilidades asignadas como tercera línea de defensa, y lo normado en el parágrafo del Artículo 12 de la Ley 87 de 1993: *“En ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones”.*

Igualmente, y tal como se manifestó en la reunión de cierre, se sugiere al Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía evaluar y/o fortalecer los controles incluidos en el Mapa de Riesgos frente al riesgo “Inoportuna respuesta de PQRSD”.

3.3. PETICIONES.

Durante el primer semestre de 2023 fueron radicadas 3.511 peticiones, que los ciudadanos formularon al Servicio Geológico Colombiano, las cuales fueron analizadas por parte de la Oficina de Control Interno en muestra aleatoria (28 Peticiones), observándose:

- De las 28 peticiones de la muestra, no se pudo realizar análisis de oportunidad y claridad en la respuesta en 4 casos, por:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20231200017022	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200017022 el 16 de marzo de 2023, respecto a visita al Servicio Geológico sede Manizales. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO bajo el número 20237300015671 del 27 de marzo de 2023, pero sin soporte de envío al peticionario.
20231200032262	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200032262 el 8 de mayo de 2023, respecto a solicitud de información reporte sismológico. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO bajo el número 20236000031731 del 17 de mayo de 2023, pero sin soporte de envío al peticionario. El soporte de envío del 11 de abril de 2023 vinculado en ORFEO, corresponde a otra solicitud realizada por el mismo peticionario.
20231200033812	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200033812 el 11 de mayo de 2023, respecto a información de Medicina Nuclear Diagnóstica SAS. No corresponde a un derecho de petición, ya que es un correo informativo que no obliga respuesta.
20231200038342	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200038342 el 24 de mayo de 2023, respecto a contestación acción popular. Se registra en el sistema ORFEO que, "Se remite notificación de proceso que se encuentra a su cargo" para colaborador Oficina Jurídica, sin más información.

- De las respuestas a las 24 peticiones de la muestra a las cuales se tuvo acceso, 18 fueron oportunas y claras en su respuesta, y 6 fueron no oportunas, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20231200005952	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200005952 el 1 de febrero de 2023, respecto a Actuaciones del Grupo de Licenciamiento y Control (Corresponde a un reclamo). Se evidencia comunicado (Comunicado sin asignación de radicado) de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO bajo el número 20231100011821 del 8 de marzo de 2023 y con soporte de envío por correo electrónico del 8 de marzo de 2023. Por fuera de términos.
20232600026072	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20232600026072 el 17 de abril de 2023, respecto a solicitud de información geológica. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO bajo el número 20236000026041 del 3 de mayo de 2023 y con soporte de envío por correo electrónico del 10 de mayo de 2023. Por fuera de términos.
20231200029142	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200029142 el 26 de abril de 2023, respecto a carta solicitud recambio de fuente. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO bajo el número 20238100030071 del 12 de mayo de 2023 y con soporte de envío por 472 del 24 de mayo de 2023. Por fuera de términos.

RADICADO	OBSERVACIÓN
20231200036882	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200036882 el 19 de mayo de 2023, respecto a solicitud corrección factura gestión fuente radiactiva SATOR. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario por correo electrónico del 15 de junio de 2023. Por fuera de términos.
20231200039832	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200039832 el 29 de mayo de 2023, respecto a envío de muestras, para contratos N 144-97, 078-88 y 283-95. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO bajo el número 2023900077691 del 26 de julio de 2023 y con soporte de envío por correo electrónico del 28 de julio de 2023. Por fuera de términos.
20231200053102	La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200053102 el 28 de junio de 2023, respecto a solicitud de apoyo y acompañamiento. Se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ORFEO bajo el número 20233800071851 del 13 de julio de 2023 y con soporte de envío por correo electrónico del 27 de julio 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.

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

- La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200005952 el 1 de febrero de 2023, respecto a Actuaciones del Grupo de Licenciamiento y Control, corresponde a un reclamo y el comunicado enviado se encuentra sin asignación de radicado, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** implementar los correctivos y controles necesarios a fin de garantizar la tipificación correcta y el diligenciamiento con completitud del comunicado de respuesta.
- La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200032262 el 8 de mayo de 2023, respecto a solicitud de información reporte sismológico, el soporte de envío del 11 de abril de 2023 vinculado en ORFEO, corresponde a otra solicitud realizada por el mismo peticionario, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** implementar los correctivos y controles necesarios a fin de garantizar el debido soporte de la respuesta.
- La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200033812 el 11 de mayo de 2023, respecto a información de Medicina Nuclear Diagnóstica SAS, no corresponde a un derecho de petición, ya que es un correo informativo que no obliga respuesta, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** implementar los correctivos y controles necesarios a fin de garantizar la tipificación correcta.
- La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200044252 el 7 de junio de 2023, respecto a envío documento, no corresponde a un derecho de petición, ya que es un correo informativo que no obliga respuesta, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** implementar los correctivos y controles necesarios a fin de garantizar la tipificación correcta.
- La petición registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20231200048722 el 16 de junio de 2023, respecto a sugerencia sobre boletines extraordinarios, corresponde a una sugerencia, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** implementar los correctivos y controles necesarios a fin de garantizar la tipificación correcta.



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 primer semestre del presente año, 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.

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 primer 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, ya sea en ISOLUCION o en la nueva plataforma.
- 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.
- Frente al riesgo evaluado: Incumplimiento de la normatividad vigente en términos de respuesta a PQRSD, se evidenciaron algunos 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 primer semestre del presente año.