

DATOS GENERALES

Fecha:	27/07/2025	Usuario:	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO Y GESTION DE LA INFORMACION
Nombre del Proyecto:	Buzon De Integridad y Transparencia	Nombre quien aprueba:	Floralba Sterling Rojas
No. de historia:	HU-006	Nombre del analista:	Sebastian Romero
Descripción:	Como usuario funcional, requiero generar unos informes estadísticos descriptivos en el módulo estadístico del sistema Buzón de Integridad y Transparencia, para obtener información clara sobre el estado de gestión de las denuncias recibidas, de manera que se identifiquen demoras, concentración por entidad y ciudad, y se facilite la toma de decisiones para mejorar la gestión de los casos.		
Objetivo:	Contar con un informe digital interactivo y actualizado que permita: Identificar denuncias sin gestión (solo recibidas). Visualizar demoras en cada etapa del trámite. Detectar concentración de denuncias por entidad y ciudad. Evaluar el estado actual de avance de las denuncias.		
Nro. horas estimadas desarrollo:		Historias relacionadas:	N/A
Requerimientos no funcionales:	El informe debe actualizarse automáticamente con la base de datos del sistema cada vez que se acceda.		
	Debe permitir visualizaciones gráficas (barras, histogramas, tortas).		
	La carga y visualización del informe no debe superar los 3 segundos.		
	Debe ser accesible desde navegadores modernos (Chrome, Firefox, Edge).		
	El diseño debe ser responsivo (adaptado a dispositivos móviles y de escritorio).		

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

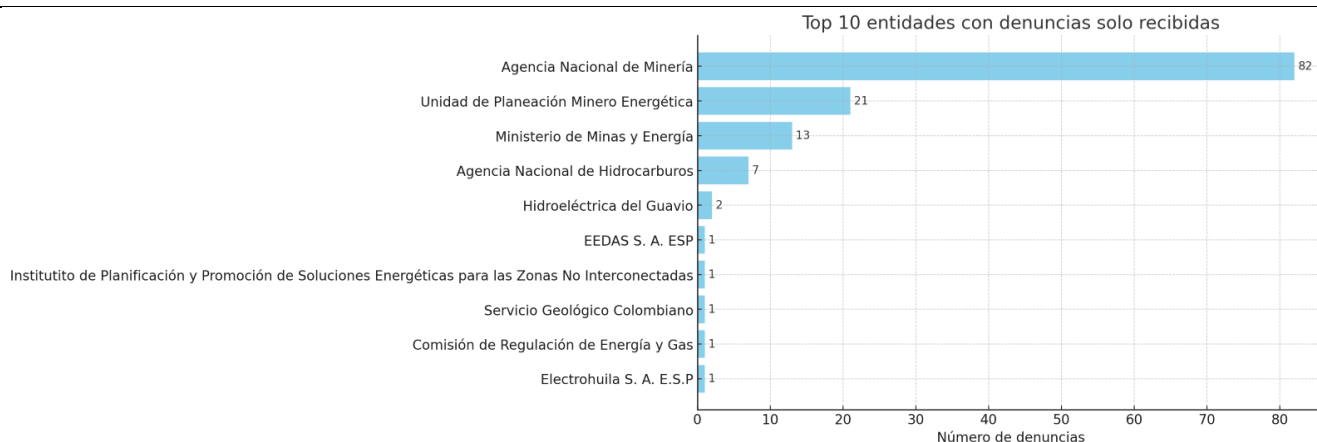
1. Los informes se dividen en tres secciones: (1) demoras en el trámite, (2) concentración de denuncias por entidad y ciudad, y (3) estado actual de las denuncias. A lo largo del documento se incluyen visualizaciones que evidencian puntos críticos y recomendaciones para mejorar el flujo y la gestión de las denuncias.

1. Demoras en el trámite

Inicialmente, se identificaron 134 denuncias que sólo registra que han sido recibidas, sin evidencia de haber sido asignadas, enviadas o cerradas. Esto representa un volumen significativo de casos sin gestión, con antigüedades que en algunos casos superan los 300 días.

La siguiente gráfica muestra las entidades que concentran el mayor número de estas denuncias solo recibidas:

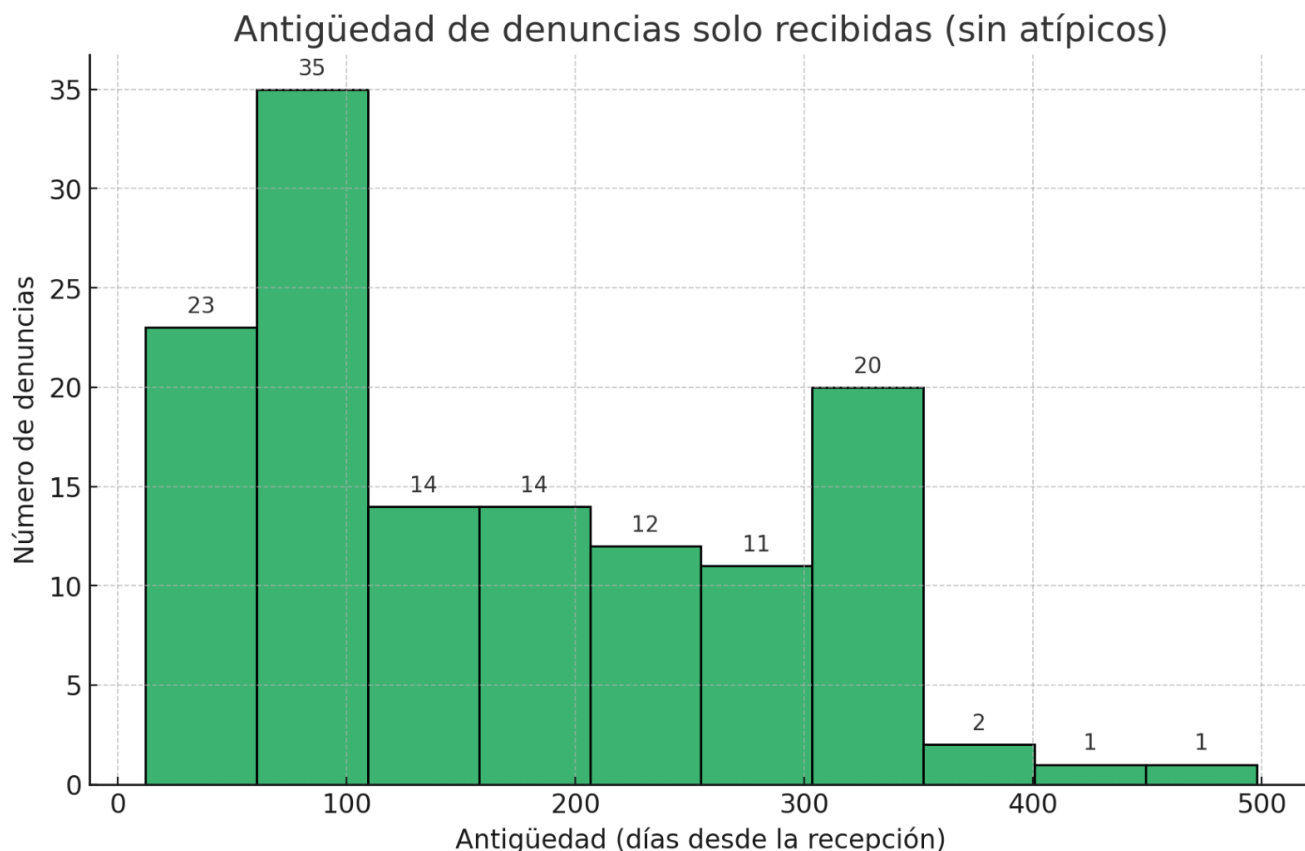
Gráfico 1. Denuncias recibidas a través del Buzón de Transparencia que se registran en etapa inicial distribuidas por entidad. 2024-2025.



Este gráfico indica que la Agencia Nacional de Minería concentra la mayor cantidad de denuncias (82) teniendo en cuenta que el total de registros de la base de datos del Buzón de Transparencia a la fecha es de 194. Teniendo en cuenta que los registros presentados en el Gráfico 1 son aquellos que solo registran que la denuncia se recibió, se recomienda verificar que estas denuncias se hayan tramitado y cerrado en cada una de las entidades adscritas, y recomendar actualizar la información de los pasos del trámite de denuncias del Buzón de Transparencia Sectorial.

A continuación, se presenta la distribución de antigüedad de estas denuncias. Se excluyó un caso extremo con más de 7.000 días de antigüedad perteneciente a la Agencia Nacional de Minería para mayor claridad:

Gráfico 2. Distribución del número de denuncias recibidas por antigüedad*1

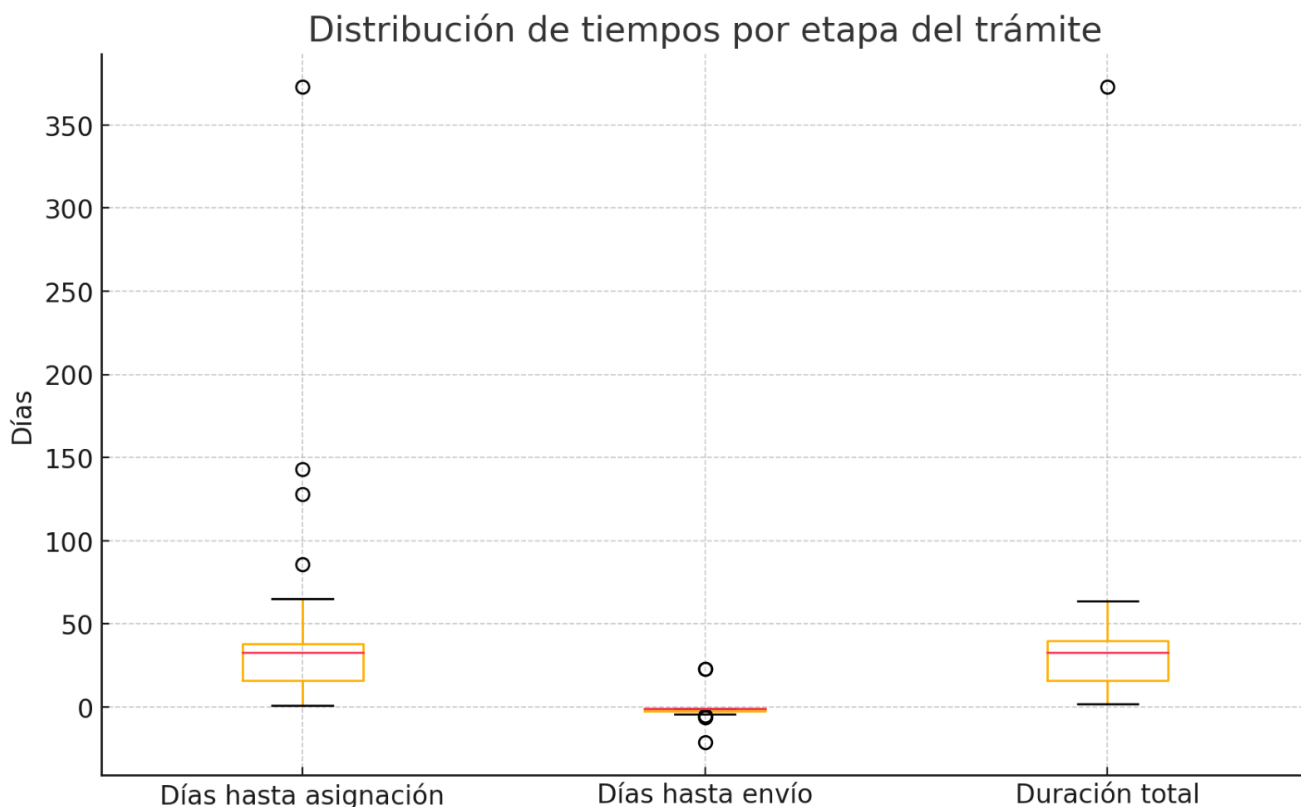


● **Alerta:** La mayor parte de las denuncias registran demoras muy superiores a los tiempos normativos establecidos. Existen casos con más de 300 días sin ningún tipo de avance. Estas denuncias deben ser priorizadas en los procesos de revisión y gestión.

2. Análisis de denuncias con gestión

Se evaluaron los tiempos en cada etapa del trámite para las 59 denuncias que sí han sido asignadas. A continuación, se presenta la distribución de los días hasta la asignación, envío y cierre:

Gráfico 3. Distribución de número de días por cada etapa del trámite de la denuncia en el Buzón de Transparencia Sectorial

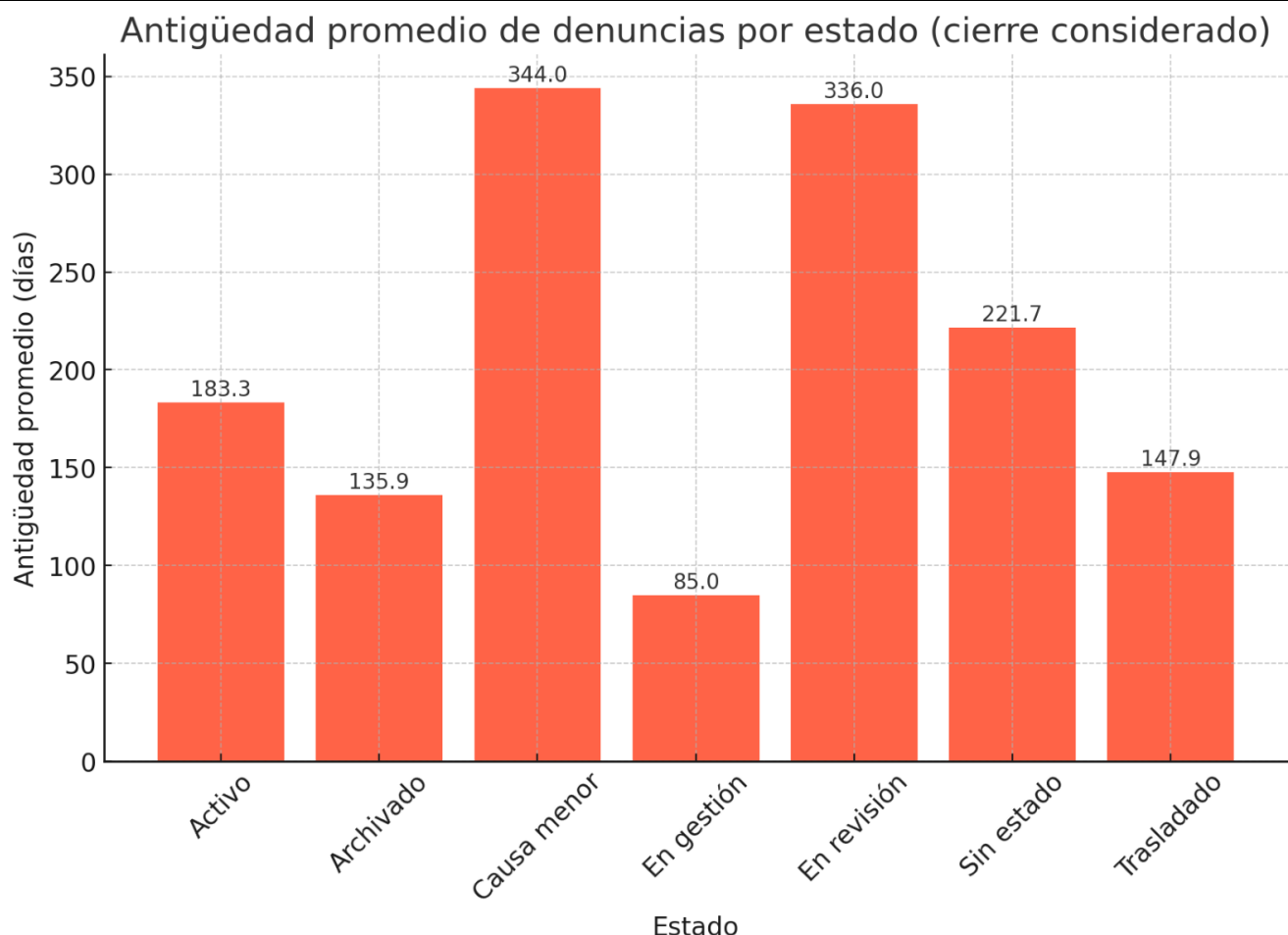


Se evidencian demoras principalmente en los días hasta asignación, lo cual puede ocasionarse por demoras en la actualización del paso a paso del estado del trámite de la denuncia en el aplicativo del Buzón de Transparencia.

3. Estado actual de las denuncias

El estado de avance de las denuncias permite conocer en qué punto del proceso se encuentran. Se evidenció que más del 69 % de las denuncias (135) no tienen estado registrado.

Gráfico 4. Número promedio de días que permanece una denuncia en cada estado



Cómo se evidencia en el gráfico anterior, los estados de “En revisión” y “Causa menor” cuentan con promedios muy superiores a los días estimados para el trámite de una denuncia, sin embargo, si no existen alertas sobre el sistema de PQRS, los retrasos pueden atribuirse a errores al momento de reportar el avance del trámite en el Buzón de Transparencia Sectorial.

DESCRIPCIÓN Y REGLAS DE NEGOCIO

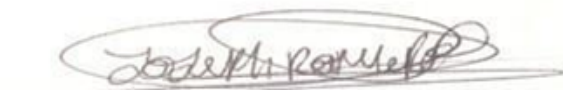
PANTALLA (Mockups)

A continuación, la representación gráfica de la pantalla:

Pantalla 1.

Pantalla 2:

FIRMAS DE APROBACIÓN



Nombre:

Nombre: Joseph Sebastian Romero Sanchez

Responsable de aprobación área

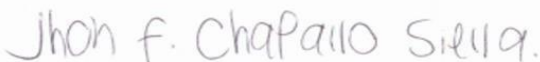
Responsable Grupo Tic

Cargo

Cargo: Analista de pruebas y requerimientos -
Contratista

Fecha de aprobación:

Fecha de aprobación:27/07/2025



Nombre:

Nombre: Jhon Faustino Chaparro Sierra

Responsable de aprobación área

Responsable Grupo Tic

Cargo

Cargo: Profesional Especializado TI

Fecha de aprobación:

Fecha de aprobación:27/07/2025