

HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S Constanza C. Díaz R.	Luis Alberto Camelo Cristancho	Luis Alberto Camelo Cristancho
Cargo:	Firma de Auditoria Externa Contratista Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Asesor de Control Interno	Asesor de Control Interno
Fecha:	Julio - Agosto de 2019	Septiembre 6 de 2019	Septiembre 6 de 2019

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción	Fecha	Descripción de la Acción	Numeral	Responsable
1.0	Creación	19/12/2011	Creación del formato	Todos	Lady Giovanna Torres Sánchez
2.0	Modificación	31/05/2012	Eliminación del numeral 1.3 la casilla PLAN DE ACCIÓN que contiene FECHA y RESPONSABLE	1.3	Lady Giovanna Torres Sánchez
3.0	Modificación	14/03/2016	Se modifica el formato en su totalidad.	Todos	Luis Fernando Granados Rincón Edgar Cobos Parra
4.0	Modificación	08/06/2017	Se realizan las siguientes modificaciones y ajustes: En el numeral 1.3 Metodología Utilizada, se incluye la Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos. En el numeral 2. Resumen Ejecutivo: Se incluye el numeral Actividades adelantadas. El numeral Fortalezas se renombra como Fortalezas o Cumplimientos. El numeral 3.1 Evaluación de riesgos y controles, se modifica y se deja como Hallazgos. El numeral 3.2 Cumplimiento de actividades críticas, se modifica y se deja como Observaciones. Se elimina el numeral 3.3 Tecnología Habilitante.	Todos	Luis Alberto Camelo Cristancho Edgar Cobos Parra
5.0	Modificación	6/09/219	Se modifica: - Lista de Destinatarios por "Lista de distribución del informe final" "Por Acción" y "Para información" - Se incluyen numerales al "Contenido" del informe y a su vez el contenido en cada numeral: 2.1 Contexto 2.2 Fortalezas o Cumplimientos 2.3 Resumen de los hallazgos 2.4 Acciones inmediatas 3. Hallazgos 4. Observaciones 5. Anexos 6. Proceso de Validación Lista de tablas, de Imágenes y de gráficas	2.1 2.2 2.3 2.4 3 4 5 6	Luis Alberto Camelo Cristancho Constanza C. Díaz R.

Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión.

AP-FOR-003 V 1.1

**Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y
Contribuciones Parafiscales de la Protección Social
UGPP**

Auditoría Interna

**Informe de Auditoría
Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias, felicitaciones, denuncias – PQRSFD Primer
semestre de 2022**

30 - septiembre- 2022

Descripción: Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 2022 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece “...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...” y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).	Código:
	D5-18-7

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Luz Dary Mendoza Rodriguez	Directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	lmendoza@ugpp.gov.co
Olga Liliana Sandoval Rodriguez	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	osandoval@ugpp.gov.co
Marcela Gómez Martínez	Directora Jurídica	mgomez@ugpp.gov.co
Adriana Samacá Talero	Directora de Gestión de Tecnologías de la Información	asamaca@ugpp.gov.co
Claudia Alejandra Caicedo Borrás	Subdirectora Jurídica Parafiscales	ccaicedob@ugpp.gov.co
Javier Enrique Velásquez Cuervo	Subdirector de Gestión Documental	jvelasquezc@ugpp.gov.co
Para Información		
Ana María Cadena Ruiz	Directora General (E)	acadena@ugpp.gov.co
Comité de Coordinación de Control Interno		

TABLA DE CONTENIDO

1. Términos de Evaluación	5
1.1.Objetivo	5
1.2.Alcance	5
1.3.Metodología Utilizada	5
1.4.Fuentes de Información	6
2. Resumen Ejecutivo	7
2.1 Contexto	7
2.2 Fortalezas o Cumplimientos	7
2.3 Resumen de los hallazgos	8
3. Hallazgos	9
4. Anexos	15

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación de impacto de los hallazgos.....	6
Tabla 2. Resultados de respuestas extemporáneas en seguimientos anteriores	8
Tabla 3. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna	9
Tabla 4. Causas de extemporaneidad por áreas peticiones.....	9
Tabla 5. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (15 días de plazo)	10
Tabla 6. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio del decreto 491 de 2020. Emergencia Sanitaria (30 días de plazo)	10
Tabla 7. Causas extemporaneidad solicitudes de Información	11
Tabla 8. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)	12
Tabla 9. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio del decreto 491 de 2020. Emergencia Sanitaria (20 días de plazo)	12
Tabla 10. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)	14
Tabla 11. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio del decreto 491 de 2020. Emergencia Sanitaria (20 días de plazo)	14

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 2022 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece “...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...”.

1.2. Alcance

- Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias y conceptos jurídicos; recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante la Unidad), a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2022.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011¹
- Verificar el cumplimiento de la Entidad frente al Decreto 1166 de 2016 *"Presentación y constancia de las peticiones verbales"*²
- Validar el cumplimiento de los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de acuerdo con lo establecido en la *"Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2"*

1.3. Metodología Utilizada




A continuación, se detallan los principales procedimientos adelantados durante el desarrollo de la auditoría:

- Revisar y analizar la normatividad aplicable al proceso (artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Decreto 1166 de 2016, Decreto 491 de 2020, Ley 2207 de 2022, Caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias- PQRSFD versión 10.0.
- Elaborar el plan de auditoría con base en el análisis de la normatividad.
- Ejecutar las pruebas de auditoría diseñadas y contenidas en el plan de auditoría.
- Elaborar informe con los resultados obtenidos, el cual fue validado con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (en adelante DSIAC), Subdirección de Gestión Documental (en adelante SGD) y el Asesor de Control Interno de la Unidad.
- Los hallazgos detectados y contenidos en el presente informe fueron calificados de acuerdo con los criterios de la Tabla 1.

¹ Deberes que se tienen ante las personas que acuden a la Unidad en relación a los asuntos que tramiten (Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, Garantizar atención personal al público, Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio).

² Cuando el ciudadano presente un derecho de petición verbal, La Unidad debe radicar una constancia de petición donde se identifique claramente (Número de radicado, fecha y hora de la presentación, datos de quien presenta, objeto o razones, señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal).

Tabla 1. Criterios de calificación de impacto de los hallazgos

Clasificación	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> • La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales, reputacionales y de corrupción pueden afectar considerablemente a la Entidad, la integridad y confiabilidad de la información. • Los controles diseñados no son efectivos, o no operan adecuadamente. • Se presentan incumplimientos a la normatividad que rige la operación de la Entidad. • Conflictos de segregación de funciones asociados actividades críticas. • Fuga o pérdida de información
	<ul style="list-style-type: none"> • La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales pueden afectar a la Entidad, o generar retrasos en el desarrollo de las actividades y/o afectar la integridad y calidad de la información de los procesos. • Los controles diseñados mitigan en parte los riesgos de la Entidad. • Existen desviaciones en la aplicación de alguna regulación • Conflictos de segregación de funciones asociados actividades no críticas. • Falta de trazabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> • Existen controles que mitigan adecuadamente los riesgos operacionales de la entidad. • Las desviaciones de los controles son mínimas. • Se aplica la normatividad vigente. • Inconsistencias en el control de registros de bajo impacto.

Fuente: metodología proceso evaluación independiente.

1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIAC: PQRSFD primer semestre de 2022: "Base Auditoría KPMG Año 2022 - Sem I.xlsx"
- Reglas de negocio definidas en la caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD V. 10.0., código SC-PRO-002
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V 2.0.
- Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales"

2. Resumen Ejecutivo

2.1 Contexto

Para el primer semestre de 2022, se realizó el cálculo en la oportunidad de respuesta a los derechos de petición de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios artículo 5, “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Dada la derogación del artículo 5 del decreto 491 de 2020 mediante la ley 2207 de 2022, los tiempos aplicables a partir del 18 de mayo de 2022 corresponden a: 15 días hábiles para peticiones, 10 días hábiles para peticiones de documentos y de información y 30 días hábiles para peticiones de consulta.

Se evaluó la información estadística a partir de la base de datos aportada por la DSIAC para determinar el comportamiento y oportunidad de atención al ciudadano de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, felicitaciones y denuncias durante el primer semestre 2022.

2.2 Fortalezas o Cumplimientos

- Se evidenció que la Unidad cumple con la “*Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 2*”, específicamente con lo establecido en el componente IV que incluye: estructura organizacional, canales de atención, acceso a discapacitados, documento de trámite interno para dar respuesta a las PQRSFD, sistema de turnos, protocolos de atención, enlace de fácil acceso para la recepción de PQRSFD, adopción de formatos estandarizados para agilizar la gestión y política de protección de datos personales. <https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano>

La Unidad elabora y publica trimestralmente los informes sobre las quejas y reclamos de acuerdo con lo establecido en la “*Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 2*”, acápite de presentación de las peticiones que *establece... “Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos”*. <https://www.ugpp.gov.co/Informes-PQRSFD>

- La Unidad ha elaborado un formato expreso para la recepción de solicitudes verbales tal como lo determina el Decreto 1166 de 2016 “*Presentación y constancia de las peticiones verbales*”. SC-FOR-093 Formato para radicación de peticiones verbales.

2.3 Resumen de los hallazgos

De acuerdo con la verificación efectuada y analizado el comportamiento de las desviaciones presentadas en los últimos semestres, se observó que para el primer semestre de 2022, la tendencia en la atención de copias y consultas jurídicas se mantuvo igual; más no así, lo relacionado con las peticiones y solicitudes de información que presentaron un incremento en la inoportunidad de atención que ascendió al 3,5%, como se detalla en la tabla No. 2:

Tabla 2. Resultados de respuestas extemporáneas en seguimientos anteriores

Seguimientos	Peticiones y solicitudes de información	% incumplimiento	Copias	% incumplimiento	Consultas jurídicas	% incumplimiento
I semestre de 2021	43/16.654	0,3	6/2.832	0,2	0/540	0
II semestre de 2021	114/16.435	0,7	6/2.561	0,2	2/497	0,4
I semestre de 2022	529/15.161	3,5	4/2.570	0,2	0/352	0

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de los seguimientos anteriores.

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<p>1 Hallazgo Medio</p>	<p>1.1</p>	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición y solicitudes de información</p> <p>a. De un total de 9.519 peticiones, se identificaron 115 registros (1,2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>b. De un total de 5.642 solicitudes de información, se identificaron 414 registros (7,3%) también extemporáneos.</p>
<p>1 Hallazgo Bajo</p>	<p>1.2</p>	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</p> <p>De un total de 2.570 registros de peticiones de copias, se identificaron 4 registros (0,2%) extemporáneos.</p>

3. Hallazgos

Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición y solicitudes de información

1.1

Procesos (Gestión de PQRSFD, Dirección de Servicios Integrados de Atención)

a. Peticiones

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el primer semestre de 2022, de un total de 9.519 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 115 registros (1,2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

En la Tabla 3 se relacionan las áreas responsables de los radicados extemporáneos.

Tabla 3. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna

Área Responsable	Total DP A	Total Extemporáneos B	% Incumplimiento (B/A)
Subdirección de Nómina de Pensionados	3.771	6	0,2%
Dirección de Parafiscales	1.674	2	0,1%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	1.447	49	3,4%
Subdirección Financiera	929	7	0,8%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	719	10	1,4%
Subdirección de Cobranzas	625	20	3,2%
Dirección de Pensiones	147	0	0,0%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	131	21	16,0%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	68	0	0,0%
Subdirección Administrativa	6	0	0,0%
Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	2	0	0,0%
Total Registros	9.519	115	1,2%

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

En correos electrónicos recibidos entre el 29 de julio y 04 de agosto de 2022 por estas áreas y lo validado por la auditoría en el aplicativo documentic, las principales causas que se identificaron en la extemporaneidad en la respuesta a los derechos de petición fueron las siguientes:

Tabla 4. Causas de extemporaneidad por áreas peticiones

Áreas Responsables/Causas	Total Radicados	Demora en el proceso	Incidente de TI	Movimiento entre áreas	Demora IG	Escalamiento tardío
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	49	42	3		1	3
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	21	17		1	3	
Subdirección de Cobranzas	20	19	1			
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	10	2	4	3	1	
Subdirección Financiera	7	2	3	2		
Subdirección de Nómina Pensionados	6	3	2			1
Dirección de Parafiscales	2		2			
Total registros extemporáneos	115	85	15	6	5	4

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (85) registros. Representa el 74%.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (15 casos). Representa el 13%.

Movimiento entre áreas: El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente. (6). Representa el 5.2%

Demora en la imposición de guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo, al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. (5). Representa el 4.3%

Escalamiento tardío: (4) Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, los responsables de esta asignación son los siguientes: Dirección de Tecnologías de la Información (2), Subdirección de Integración (1), Subdirección de Cobranzas (1). Representa el 3,5%

Dado a conocer el resultado a las áreas con el mayor número de desviaciones, manifestaron lo siguiente:

- Subdirección de Normalización: se presentó un cumplimiento del 100% en la oportunidad de la respuesta para los meses de mayo y junio de 2022, dado que así los evaluó la DSIAC con la información suministrada por el área. Sobre este particular es importante aclarar que los tiempos que tomó la DSIAC en la conciliación realizada al indicador, no corresponden a los definidos en el proceso, ya que solamente se da por atendida la petición una vez impuesta la guía o enviado el correo electrónico y la DSIAC de acuerdo con el análisis realizado para cada caso, tomó como fecha final la proyección de la respuesta por parte del área.
- Subdirección de Integración: la extemporaneidad en la respuesta a los derechos de petición se presentó debido a que durante el primer semestre de 2022, la Coordinación de Denuncias tuvo 2 vacantes de un grupo de 7 personas, las cuales no pudieron ser cubiertas debido a la Ley de Garantías. La vacancia del 29% del equipo generó que no tuviéramos el recurso humano necesario para atender oportunamente las peticiones.

Con relación a los tiempos de atención para peticiones en las Tablas 5 y 6 se detalla su comportamiento:

Tabla 5. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015³ (15 días de plazo)

Rango días	Registros	%
0 - 15	1.773	95,9%
16 - 20	71	3,8%
21 - 30	6	0,3%
Total	1.850	100%

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

Tabla 6. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio del decreto 491 de 2020⁴.Emergencia Sanitaria (30 días de plazo)

Rango días	Registros	%
0 - 30	7.631	99,5%
31 - 40	25	0,3%
Más de 40	13	0,2%
Total	7.669	100%

³ "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"

⁴ "Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

En el **Anexo 1** se encuentra la distribución y comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.

b. Solicitudes de Información

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el primer semestre de 2022, de un total de 5.642 solicitudes de información que cuentan con radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 414 registros (7,3%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

En correo electrónico recibido el 03 de agosto de 2022 por el área y lo validado por la auditoría en el aplicativo documentic, las principales causas que se identificaron en la extemporaneidad en la respuesta a las solicitudes de información fueron las siguientes:

Tabla 7. Causas extemporaneidad solicitudes de Información

Áreas Responsables/Causas	Total Radicados	Demora en el proceso	Incidente de TI	Movimiento entre áreas	Escalamiento tardío	Demora IG	Reproceso
Dirección de Servicios Integrados de Atención	414	283	118	7	3	2	1

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (283). Representa el 68,3%.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (118 casos). 28,5%.

Movimiento entre áreas: El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente. (7). 1,7%.

Escalamiento tardío: (3) Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, los responsables de la asignación tardía son los siguientes: Subdirección Nómina Pensionados (1), Dirección de Pensiones (1), Subdirección de Determinación de Derecho Pensionales (1). Representa el 0,7%.

Demora en la imposición de guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo, al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. (2) Representa el 0,5%.

Reproceso: se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya sea por error funcional, firma fallida o devolución de correspondencia física del operador postal. (1). Representa el 0,3%.

Dado a conocer a la DSIAC el resultado del seguimiento inicial a los radicados para los cuales la auditoría encontró demora en el proceso, esta Dirección realizó el análisis de los casos manifestando, que habían firmado esos radicados entre los días octavo, noveno y décimo y que Gestión Documental por tratarse de correos electrónicos los enviaba el mismo día que los recibía. Revisada esta argumentación la auditoría pudo corroborar que efectivamente no se respetaron los 3 días, que de acuerdo con los procedimientos tiene Gestión Documental para imponer la guía o enviar el correo electrónico.

Al respecto, la DSIAC ve una oportunidad de mejora que se está analizando con la SGD para que los comunicados por correo electrónico sean confirmados con imposición de guía antes de los tres días que hoy se toman, dado que un correo electrónico es más inmediato que un envío físico, y según el análisis efectuado por la DSIAC, estas imposiciones de guía se están haciendo por correo electrónico en un porcentaje promedio del 97%.

De otro lado también argumentaron, que se habían presentado demoras en que los radicados se dispusieran en la bandeja de impresión y envío de la SGD; ante lo cual previa validación con la DGTI, se pudo establecer que una vez firmados los documentos, debían pasar inmediatamente a la bandeja de envío, lo que según la trazabilidad en documentic no ocurrió, por lo anterior, se presenta incidencia en la gestión de envíos.

Respecto a la extemporaneidad por Incidentes de TI del total de 137 casos tanto para peticiones en general, peticiones de copias y de información, la DGTI realizó el análisis indicando que solo para 27 se ellos reportaron incidencias registradas en la mesa de servicios para su solución, evidenciándose que en aquellos casos que fueron escalados a la mesa de servicio se resolvieron con oportunidad y si bien se presenta algún tipo de falla, se aclara que los tiempos de atención se manejan con la oportunidad definida para este tipo de situaciones.

Para los restantes 107 casos, no se encontraron asociados a incidentes mayores o solicitudes registradas en la mesa de servicio, por lo tanto, no fue posible identificar la existencia de estos, para atender y gestionar de manera oportuna las incidencias presentadas en esos radicados.

Con relación a los tiempos de atención para solicitudes de información en las Tablas 8 y 9 se detalla su comportamiento:

Tabla 8. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)

Rango días	No. Registros	%
0 - 10	1.106	73,9%
11 - 15	378	25,3%
16 - 20	11	0,7%
21 - 30	2	0,1%
Total	1.497	100%

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

Tabla 9. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio del decreto 491 de 2020. Emergencia Sanitaria (20 días de plazo)

Rango días	No. Registros	%
0 - 20	4.122	99,4%
21 - 30	19	0,5%
Más de 30	4	0,1%
Total	4.145	100%

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

Exposición Potencial:

Posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.

Recomendaciones

- ✓ Dadas las justificaciones que dieron los encargados de las aclaraciones de las desviaciones por parte de los procesos, es pertinente reforzar el conocimiento de cada una de las personas que intervienen en los mismos, sobre los tiempos generales del proceso, de tal manera que reconozcan que hay unos términos previstos para digitalización, indexación, escalamiento, proyección de respuesta e imposición de guía; que hace necesario que cada proceso utilice únicamente el tiempo asignado para su gestión a fin de evitar el incumplimiento en término.

Responsables: Dirección de Servicios Integrados de Atención y Todas las áreas

- ✓ Establecer controles en los aplicativos de gestión documental para disminuir las causas relacionadas con la no visibilidad en las bandejas, errores en el flujo e incidencia en la gestión de envíos, que permitan atender las PQRSFD en los términos establecidos.

Responsables: Dirección Gestión de Tecnologías de la Información

- ✓ Reportar oportunamente el incidente a través de la herramienta de Gestión de TI para dar gestión al problema.

Responsables: Todas las áreas

Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano.

1.2.

Procesos (Gestión de PQRSFD, Dirección de Servicios Integrados de Atención)

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2022 de un total de 2.570 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificaron 4 registros (0,2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 01 de agosto de 2022, presentó las causas de la inoportunidad para las peticiones de copias indicando que la extemporaneidad no solo obedece a una causa sino a combinación de causas, detalladas a continuación, las cuales fueron igualmente validadas por la auditoría a través del aplicativo documentic:

Movimiento entre áreas: El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente. (2).

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (1 caso).

Escalamiento tardío: (1) Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, el responsables de la asignación tardía es la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales.

Con relación a los tiempos de atención para solicitudes de información en las Tablas 10 y 11 se detalla su comportamiento:

Tabla 10. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015⁵ (10 días de plazo)

Rango días	No. Registros	%
0 - 10	555	99,5%
11 - 15	2	0,4%
16 - 20	1	0,2%
Total	558	100%

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

Tabla 11. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio del decreto 491 de 2020⁶. Emergencia Sanitaria (20 días de plazo)

Rango días	No. Registros	%
0 - 20	2.011	100,0%
21 - 30	1	0,0%
Total	2.012	100%

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.

A pesar de que las desviaciones no son materiales, la norma y procedimientos no realiza excepciones para dar respuestas fuera de los plazos establecidos; por lo tanto, se configura un hallazgo ante el incumplimiento.

Exposición Potencial:

Posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.

Recomendación

- ✓ Continuar con las actividades de seguimiento a los acuerdos de nivel de servicio establecidos con el proveedor de gestión documental a fin de seguir reduciendo el incumplimiento en los tiempos de atención.

Responsible: Subdirección de Gestión Documental

- ✓ Establecer controles en los aplicativos de gestión documental para disminuir las causas relacionadas con la no visibilidad en las bandejas, errores en el flujo e incidencia en la gestión de envíos, que permitan atender las PQRSFD en los términos establecidos.

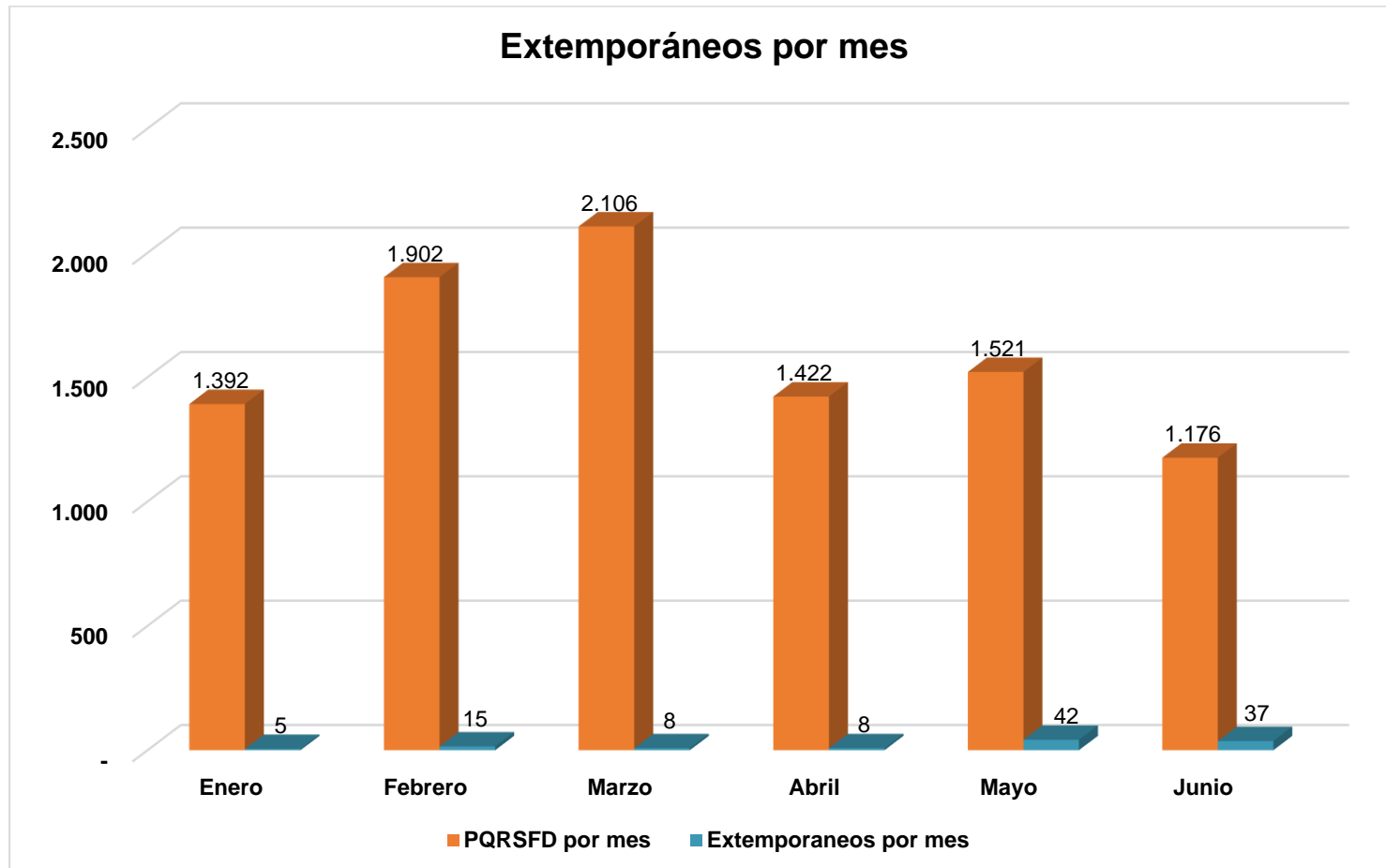
Responsables: Dirección Gestión de Tecnologías de la Información

⁵ "Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción".

⁶ "Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción".

4. Anexos

Anexo 1. Comportamiento mensual de los radicados extemporáneos peticiones



Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC