

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

Auditoría Interna

**Informe Auditoría
Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD
II Semestre 2023.**

15 – Marzo – 2024

Descripción: Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el Segundo Semestre de 2023 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a 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...”. Así mismo, a lo definido en 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
	IN-10-03

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Iván Alejandro Duarte	Director de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (E)	iduarte@ugpp.gov.co
Alexander Florez Garcia	Director de Pensiones	aflorezg@ugpp.gov.co
Marelbi Verbel Peña	Directora de Soporte y Desarrollo Organizacional	mverbel@ugpp.gov.co
Javier Enrique Velásquez Cuervo	Subdirector de Gestión Documental	jvelasquezc@ugpp.gov.co
Diana Patricia Rodríguez Turmequé	Directora Jurídica	drodriguez@ugpp.gov.co
Edwin Muñoz Aristizábal	Director de Gestión de Tecnologías de la Información	emunoza@ugpp.gov.co
Claudia Alejandra Caicedo Borrás	Subdirectora Jurídica Parafiscales	ccaicedob@ugpp.gov.co
Para Información		
Luciano Grisales Londoño	Director General	lgrisales@ugpp.gov.co
Comité de Coordinación de Control Interno		

TABLA DE CONTENIDO

1.	Términos de Evaluación.....	4
1.1.	Objetivo.....	4
1.2.	Alcance	4
1.3.	Metodología Utilizada	4
1.4.	Fuentes de Información	5
2.	Resumen Ejecutivo	6
3.	Hallazgos.....	13
4.	Anexos	19

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos	5
Tabla 2. PQRSFD presentadas en el II Semestre de 2023.....	6
Tabla 3. PQRSFD por áreas responsable de su atención en el II Semestre de 2023.....	6
Tabla 4. Comparativo Áreas repetitivas en extemporaneidad Peticiones.....	11
Tabla 5. Resultados de PQRSFD extemporáneos en anteriores seguimientos.....	11
Tabla 6. Áreas responsables de los Derechos de Petición contestados extemporáneamente.....	13
Tabla 7. Causa Extemporaneidad Peticiones por Áreas.....	13
Tabla 8. Tiempo de Respuesta a Tickets Generados Por Incidentes Tecnológicos.....	14
Tabla 9. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo)	15
Tabla 10. Causas Extemporaneidad Solicitudes de Información	15
Tabla 11. Tiempo de Respuesta a Tickets Generados Por Incidentes Tecnológicos.....	16
Tabla 12. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)	16
Tabla 13. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias.....	17
Tabla 14. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (10 días de plazo)	18

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el segundo semestre de 2023 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y 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 periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.
- 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 los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el Decreto 1166 de 2016 “ *Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*”².

1.3. Metodología Utilizada

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

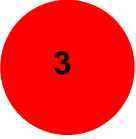
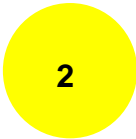

- Revisar y analizar la normatividad aplicable al proceso (Artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Decreto 1166 de 2016, Decreto 491 de 2020, Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V11.0 del 21 de junio de 2023.
- 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 será validado con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), Subdirección Jurídica Parafiscales, Subdirección de Gestión Documental (SGD) y el Asesor de la Oficina de Control Interno de la Unidad.

Los hallazgos y observaciones detectadas y contenidas en el presente informe, fueron calificadas de acuerdo a 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 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 denominada “*Base Auditoría McGREGOR S.A.S Año 2023 - Sem II (4).xlsx*”.
- Reglas de negocio definidas en la Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V11.0.
- Decreto 1166 de 2016 “*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*”.

2. Resumen Ejecutivo

2.1. Contexto

Para el segundo semestre de 2023, se realizó seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad y comunicación a la administración de los resultados de acuerdo a 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”, así mismo, a lo definido en 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).

Teniendo en cuenta que el proceso inicia cuando el ciudadano o grupo de interés, presenta de manera verbal o escrita una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncia a través de los canales de atención dispuestos, se evalúa si corresponde a una Petición la cual tiene un tiempo establecido de respuesta es de 15 días hábiles, Solicitud de Información o de Copias cuyo tiempo de respuesta es de 10 días, finalmente, las Consultas Jurídicas cuyo tiempo de respuesta es de 30 días hábiles, una vez identificada la tipología, mediante el aplicativo Documentic se distribuye al punto de contacto del área responsable de dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley; a su vez este termina con la resolución de la petición de forma verbal, o con la entrega al Ciudadano de la respuesta escrita por correo físico o electrónico, o con la publicación de dicha respuesta en la página web cuando se desconoce la dirección del ciudadano destinatario de la misma, o cuando el escrito de respuesta ha sido devuelto por el operador de correspondencia física o rechazado por el correo electrónico al que ha sido dirigido.

Conforme a lo anterior la Oficina de Control Interno para llevar a cabo el seguimiento correspondiente al Segundo Semestre de la Vigencia 2023, solicitó a la Dirección de Servicios Integrados de Atención el reporte consolidado de las solicitudes de PQRSFD que ingresaron a la Unidad, de acuerdo con la base suministrada se observa un total de 17.508 registros que cuentan con radicado de salida e imposición de guía, distribuidos de acuerdo con la tipología como se observa a continuación:

Tabla 2. PQRSFD presentadas en el II Semestre de 2023

Tipo de PQRSFD	No. de Registros
Peticiones	7.846
Solicitudes de Información	6.523
Solicitudes de Copias	2.635
Consultas Jurídicas	504
Total	17.508

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

La distribución de las PQRSFD de acuerdo con la tipología y área responsable de atención, se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 3. PQRSFD por áreas responsable de su atención en el II Semestre de 2023

Tipología	Área Responsable	No. de Registros
Peticiones	Dirección de Pensiones	77
	Dirección de Parafiscales	516
	Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	8
	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	1
	Subdirección de Cobranzas	1.933
	Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	854


Tipología	Área Responsable	No. de Registros
	Subdirección de Gestión Humana	1
	Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	415
	Subdirección de Nómina de Pensionados	3.470
	Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	66
	Subdirección Financiera	439
	Subdirección Jurídica Pensional	66
Solicitud de Información	Dirección de Servicios Integrados de Atención	6.523
Solicitud de Copias	Subdirección de Gestión Documental	2.635
Consultas Jurídicas	Subdirección de Jurídica Parafiscales	504
Total		17.508

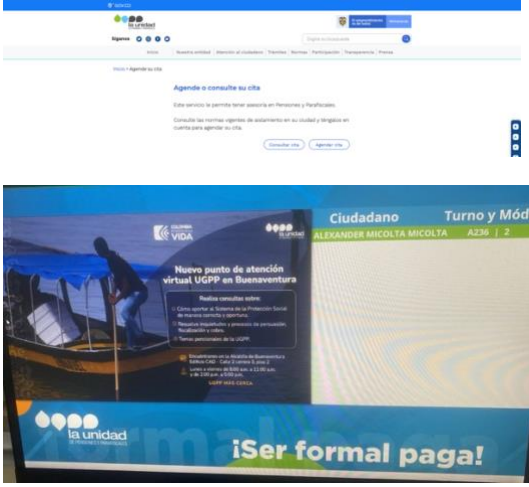
Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.


2.2. Fortalezas o Cumplimientos

- Se evidenció que la Unidad cumple con la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 7”, específicamente con lo establecido en el Componente 4: Atención al Ciudadano que incluye estructura organizacional, canales de atención, acceso a discapacitados, documentos de trámite interno para dar respuesta a las PQRSFD, sistema de turnos, protocolos de atención, enlaces de fácil acceso para la recepción de PQRSFD, adopción de formatos estandarizados para agilizar la gestión y política de protección de datos <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 Atención al Ciudadano Versión 7”, ítem Presentación de las Peticiones que estable “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-PQRSD>
- La Unidad cuenta con el documento SC-FOR-093 Formato para la Radicación de Peticiones Verbales V2.0 tal como lo determina el Decreto 1166 de 2016 “Presentación y Radicación de Peticiones Verbales”.
- Se evidenció que para el periodo de seguimiento por parte de la Subdirección de Gestión Documental se dio cumplimiento al ANS que establece un tiempo de dos (2) días para llevar a cabo el proceso de imposición de guía de correspondencia o envío por correo electrónico.
- Se observó que, para el segundo semestre de 2023 no se presentó extemporaneidad en las respuestas al ciudadano correspondientes a las consultas jurídicas.

Efectuada validación mediante lista de chequeo del cumplimiento de los criterios formales y normativos sobre la atención de PQRSFD por parte de la Unidad; a continuación, se detalla el resultado:

Criterio	Descripción	Cumple		Observación																														
		Sí	No																															
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</p> <p>Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p>	X		<p>La Unidad le permite a los ciudadanos y grupos de valor presentar PQRFSO a través de los diferentes canales dispuestos ya sea de forma virtual, telefónica, presencia, correo.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano</p> <p>Para el segundo semestre de la vigencia 2023 se observa que el punto de atención para radicar PQRFSO con un porcentaje del 55.3% es a través de correo electrónico tal como se evidencia en la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de Recepción</th> <th>Registros</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presencial</td> <td>932</td> <td>5,3%</td> </tr> <tr> <td>Servicio Mensajería</td> <td>915</td> <td>5,2%</td> </tr> <tr> <td>Página Web</td> <td>4.993</td> <td>28,5%</td> </tr> <tr> <td>Correo Electrónico</td> <td>9.687</td> <td>55,3%</td> </tr> <tr> <td>Punto de Atención Virtual</td> <td>732</td> <td>4,2%</td> </tr> <tr> <td>Llamada Telefónica</td> <td>19</td> <td>0,1%</td> </tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td> <td>1</td> <td>0,0%</td> </tr> <tr> <td>Ventanilla</td> <td>229</td> <td>1,3%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>17.508</td> <td>100,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Recepción	Registros	Porcentaje	Presencial	932	5,3%	Servicio Mensajería	915	5,2%	Página Web	4.993	28,5%	Correo Electrónico	9.687	55,3%	Punto de Atención Virtual	732	4,2%	Llamada Telefónica	19	0,1%	Interoperabilidad	1	0,0%	Ventanilla	229	1,3%	Total	17.508	100,0%
Canal de Recepción	Registros	Porcentaje																																
Presencial	932	5,3%																																
Servicio Mensajería	915	5,2%																																
Página Web	4.993	28,5%																																
Correo Electrónico	9.687	55,3%																																
Punto de Atención Virtual	732	4,2%																																
Llamada Telefónica	19	0,1%																																
Interoperabilidad	1	0,0%																																
Ventanilla	229	1,3%																																
Total	17.508	100,0%																																
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 7, numeral 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.</p>	X		<p>La Unidad atendiendo a lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, expide y divulga a través de su página web la carta del trato digno, que especifica los derechos de los usuarios y los medios habilitados para garantizar los derechos efectivamente.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno</p>																														
	<p>Artículo 7, numeral 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.</p>	X		<p>La unidad cuenta con un horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Horario de atención SuperCADE Suba - Américas: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano</p> 																														
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 7, numeral 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.</p>	X		<p>Es un principio cualitativo que no es medible pero si de imperioso cumplimiento por parte de la Unidad, así mismo, se encuentran establecidos indicadores mediante los cuales se mide la calidad percibida por parte de los usuarios en los diferentes canales de atención.</p>																														
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 7, numeral 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y</p>	X		<p>La Unidad cuenta con un sistema de digiturno de forma, una vez ingrese la persona llega al punto de atención se anuncia con el orientador y lo ingresa en la cola para posteriormente ser llamado por</p>																														

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
	las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.			<p> pantalla, adicionalmente, mediante la página web se permite el agendamiento de turnos.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/citas/citasMainNew.php</p> 
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X		<p>La Unidad atendiendo a lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, expide y divulga a través de su página web la carta del trato digno, que especifica los derechos de los usuarios y los medios habilitados para garantizar los derechos efectivamente.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno</p>
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.	X		<p>La Unidad dentro del SC-PRO-002 Proceso de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias- PQRSFD V11. tiene establecido como objetivo general <i>“Atender oportunamente y en términos de calidad las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que hagan los ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención de la UGPP en los términos enmarcados por la normatividad vigente”</i>.</p>
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X		<p>En el organigrama de la Unidad, en lo relacionado a funciones por dependencia en el proceso de apoyo, se encuentra la DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN (DSIAC) en la función 14, donde se identifica como la dependencia encargada de gestionar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/procesos/mapaprosesos</p>

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
				
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	X		<p>La Unidad dentro de sus mecanismos tecnológicos habilitados para radicar, tramitar y solucionar PQRSFD dispone de canales virtuales tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistente Virtual Clara - Oficina Virtual - Formulario Escribanos - Correo Electrónico: contactenos@ugpp.gov.co - Videollamadas y Llamadas Virtuales - Agende su cita - Chat - Whatsapp <p>https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano</p>
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.			<p>La Unidad tiene como espacios definidos para la atención cómoda y ordenada del público los relacionados a continuación:</p> <p>Bogotá D.C. Centro Comercial Multiplaza: Calle 19 A # 72 - 57 Locales B-127 y B-128 SuperCADE Suba: Avenida Calle 145 # 103B-90 Módulo 74 SuperCADE Américas: Carrera 86 # 43 - 55 sur Módulo 17</p> <p>Medellín Centro Comercial Punto Clave: Calle 27 No. 46 - 70 Local 123</p> <p>Cali Centro Comercial Chipichape: Calle 38 Norte No. 6N - 35 Local 8-224</p> <p>Barranquilla Centro Empresarial Américas 2: Calle 77 B No. 59 - 61 Local 106</p>

2.3. Efectividad Planes de Mejora Atención

Revisado el comportamiento de atención de los últimos cuatro periodos por parte de las áreas responsables, se encontró lo siguiente:

Tabla 4. Comparativo Áreas repetitivas en extemporaneidad Peticiones.

Área Responsable/Periodo	I Semestre 2022	II Semestre 2022	I Semestre 2023	II Semestre 2023 ³
Subdirección de Cobranzas	3.2%	3.5%	3.18%	16.5
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	1.4%	6%	15.9%	40.4%
Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales	3.4%	4.8%	-	4.8%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	16%	-	-	1.1%
Subdirección Nómina de Pensionados	-	5.6%	74.5%	16.5%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

En cuanto a la revisión efectuada a los tipos de atención solicitados por los ciudadanos se encontró lo siguiente:


Tabla 5. Resultados de PQRSFD extemporáneos en anteriores seguimientos.

Seguimientos	Peticiones y Solicitudes de Información	% Incumplimiento	Copias	% Incumplimiento	Consultas Jurídicas	% Incumplimiento
I Semestre 2022	529/15.161	3,5%	4/2.570	0,2%	0/352	0%
II Semestre 2022	501/20.150	2,4%	18/2.836	0,6%	0/463	0%
I Semestre 2023	1.644/16.275	10,1%	40/2.907	1,4%	2/524	0,4%
II Semestre 2023	1.326/14.369	9,2%	35/2.635	1,3%	0/504	0%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

De acuerdo con lo ilustrado en la Tabla No. 5, si bien las áreas han venido presentando desviaciones, se evidencia que, en comparación con el seguimiento realizado el periodo pasado se ha presentado una disminución en cuanto al porcentaje de incumplimiento en los tiempos de atención para solicitud de copias y consultas jurídicas y un incremento en la extemporaneidad en la atención de peticiones y solicitudes de información.

2.4. Resumen de Hallazgos

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
1 Hallazgo Medio		<p>Extemporaneidad en respuesta de Derechos de Petición y Solicitudes de Información.</p> <p>a. De un total de 7.846 derechos de petición, se identificaron 188 registros (2.39%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>b. De un total de 6.523 registros de solicitud de información, se identificaron 1.138 (17%) con respuesta extemporánea.</p>

³ El seguimiento del II semestre de 2023 es incluido de manera ilustrativa, de tal manera que se permita visualizar los resultados obtenidos en el periodo; sin embargo sobre este no se presentan actualmente planes acción vigentes, dado que estos son formulados con posterioridad a la emisión del presente informe.

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
1 Hallazgo Bajo	2.	Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de Copias. De un total de 2.635 registros de solicitudes de copia, se identificaron 35 registros (1,3%) con respuesta extemporánea.

3. Hallazgos

Extemporaneidad en respuesta de Derechos de Petición y Solicitudes de Información	1.
Aspecto Evaluado: Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.	

a. Peticiones.

De acuerdo con la base suministrada por la DSIAC relacionada con los PQRSFD para el segundo semestre de 2023, de un total de 7.846 registros los cuales cuentan con información del radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 188 registros (2,39%) con respuesta extemporáneas al ciudadano.

En la Tabla 6 se relacionan las áreas responsables de radicados extemporáneos.

Tabla 6. Áreas responsables de los Derechos de Petición contestados extemporáneamente.

Áreas Responsables	Total Derechos de Petición	Extemporáneos	% Incumplimiento por área ⁴	% Participación por área ⁵
Dirección de Parafiscales	516	8	1.6%	4.3%
Dirección de Pensiones	77	2	2.6%	1.1%
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	8	4	50%	2.1%
Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	1	0	0%	0%
Subdirección de Cobranzas	1.933	31	1.6%	16.5%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	854	76	8.9%	40.4%
Subdirección de Gestión Humana	1	0	0%	0%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	415	9	2.2%	4.8%
Subdirección Nómina de Pensionados	3.470	31	0.9%	16.5%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	66	2	3.0%	1.1%
Subdirección Financiera	439	23	5.2%	12.2%
Subdirección Asesoría y Conceptualización Pensional	66	2	3.0%	1.1%
Total	7.846	188	-	-

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

Con base en los correos electrónicos recibidos por parte de las áreas responsables y de acuerdo con lo validado en el aplicativo Documentic, las principales causas de extemporaneidad que se identificaron en las respuestas a los derechos de petición fueron las relacionadas a continuación:

Tabla 7. Causa Extemporaneidad Peticiones por Áreas.

Áreas Responsables	Total Radicados	Demora en el Proceso	Incidentes TI	Escalamiento Tardío entre Áreas	Desarchive	Incidente Oficina Virtual
Dirección de Parafiscales	8	4	1	3	-	-
Dirección de Pensiones	2	1	-	-	-	1
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	4	3	-	1	-	-
Subdirección de Cobranzas	31	6	17	8	-	-
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	76	43	7	26	-	-

⁴ El cálculo del porcentaje de incumplimiento por áreas se realizó teniendo en cuenta el total de extemporáneos entre el número de derechos de petición.

⁵ El cálculo del porcentaje de participación por áreas se realizó teniendo en cuenta el número de extemporáneos entre el total de extemporáneos en el semestre.

Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	9	5	2	2	-	-
Subdirección Nómina de Pensionados	31	13	1	12	1	4
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	2	1	-	1	-	-
Subdirección Financiera	23	4	17	2	-	-
Subdirección Asesoría y Conceptualización Pensional	2	-	-	2	-	-
Total Registros Extemporáneos	188	80	45	57	1	5

Fuente: Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la Áreas.

Demora en proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta, se identificaron 80 registros que equivalen a un 42.6%.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos, se identificaron 45 casos que equivalen a un 23.9%, cabe resaltar que, los registros antes mencionados se solucionaron en los tiempos establecidos a continuación:

Tabla 8. Tiempo de Respuesta a Tickets Generados Por Incidentes Tecnológicos.

Rangos ⁶	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 15	4	9.8%
Entre 16 a 30	0	0%
Entre 31 a 45	0	0%
Entre 45 a 60	3	7.3%
Mayor 60	34	82.9%
Total general	41	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

Nota: De acuerdo con lo validado con las áreas, si bien los tickets se solucionan dentro de los tiempos antes señalados, en el aplicativo se continúa presentando lentitud; lo que dificulta y ocasiona demora por parte de los gestores para atender el radicado dentro de los tiempos establecidos.

Cabe señalar que, si bien el total de Incidentes TI es de 45 registros, en la Tabla 8 se ilustran 41 registros debido a que se evidenciaron 4 registros sin tickets por parte de las áreas relacionadas a continuación: Subdirección de Cobranzas (2), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (2); que de acuerdo a lo consultado con la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales debido a que se presentó un error masivo en el sistema que no fue detectado por el área, no se procedió a generar un ticket.

Escalamiento tardío 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, se identificaron 57 casos que equivalen a un 30.3%, las áreas responsables del escalamiento tardío son las siguientes: Dirección de Parafiscales (1 caso), Dirección de Pensiones (1 caso), Dirección de Atención al Ciudadano (12 casos), Subdirección de Cobranzas (8 casos), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (4 casos), Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales (2 casos), Subdirección Financiera (4 casos), Subdirección Jurídica Pensional (3 casos), Subdirección Nómina de Pensionados (19 casos), Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales (1 caso), Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información (4 casos).

⁶ Los valores relacionados en el rango se encuentran expresados en minutos.

Desarchive: Son radicados cuya gestión inicial corresponde a un trámite pensional, pero durante el proceso se decidió terminar la SOP/SNN y activar el radicado en Documentic para dar respuesta al ciudadano, se identificó 1 caso que equivalen a un 0.5%.

Incidente oficina virtual: Son aquellos radicados que presentaron incidencia en el formulario de la Oficina Virtual, ya que las imágenes no eran visibles, todos los casos están soportados con el número de jira o ticket que se colocó por parte del operador BPO, se identificaron 5 casos que equivalen al 2.7%, esta causal se le atribuye a la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En relación con los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 9 se detalla su comportamiento

Tabla 9. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015⁷ (15 días de plazo).

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 15	7.658	97.4%
Entre 16 a 20	92	1.2%
Entre 21 a 30	74	0.9%
Entre 31 a 40	16	0.2%
Mayor 40	6	0.1%
Total	7.846	100%

Fuente: Elaboración propia 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 segundo semestre de 2023, de un total de 6.523 solicitudes de información que cuentan con radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 1.138 registros con respuesta extemporánea al ciudadano, lo que equivale a un 17%.

En correo electrónico recibido 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 10. Causas Extemporaneidad Solicitudes de Información

Área Responsable/Causas	Total Extemporáneos	Demora en Proceso	Incidentes TI	Escalamiento Tardío entre Áreas	Incidente Oficina Virtual
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	1.138	198	982	38	20

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

Demora en proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta, se identificaron 198 casos que equivalen a un 8.61%.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos, se identificaron 982 casos que equivalen a un 86.29%, cabe resaltar que, los registros antes mencionado se solucionaron en los tiempos establecidos a continuación:

⁷ “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Tabla 11. Tiempo de Respuesta a Tickets Generados Por Incidentes Tecnológicos.

Rangos ⁸	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 15	3	0.3%
Entre 16 a 30	100	10.2%
Entre 31 a 45	43	4.4%
Entre 45 a 60	27	2.8%
Mayor 60	808	82.4%
Total general	981	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

Nota: De acuerdo con lo validado con las áreas, si bien los tickets se solucionan dentro de los tiempos antes señalados, en el aplicativo se continúa presentando lentitud lo que dificulta gestionar el radicado dentro de los tiempos establecidos.

Cabe señalar que, si bien el total de Incidentes TI es de 982 registros, en la Tabla 11 se ilustran 981 registros debido a que si bien en el aplicativo Documentic se observa firma digital fallida el área manifiesta que no se generó ticket.

Escalamiento tardío 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, se identificaron 38 casos que equivalen a un 3.34%, las áreas responsables del escalamiento tardío son los siguientes: Dirección de Parafiscales (1 caso), Dirección de Servicios Integrados de Atención (9), Subdirección de Cobranzas (2 casos), Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales (2 casos), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (4 casos), Subdirección Jurídica de Parafiscales (1 casos), Subdirección Nómina de Pensionados (19 casos).

Incidente oficina virtual: Son aquellos radicados que presentaron incidencia en el formulario de oficina virtual, ya que las imágenes no eran visibles, todos los casos están soportados con el número de jira o ticket que se colocó por parte del operador BPO, se identificaron 20 casos que equivalen al 1.76%

En relación con los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 12 se detalla su comportamiento:

Tabla 12. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo).

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 10	5.385	82.6%
Entre 11 a 15	1.029	15.8%
Entre 16 a 20	54	0.8%
Entre 21 a 30	41	0.6%
Mayor 30	14	0.2%
Total general	6.523	100%

Fuente: Elaboración propia 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.
- Posibles acciones disciplinarias con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD que son radicadas en La Unidad.

⁸ Los valores relacionados en el rango se encuentran expresados en minutos.

Hecho Subsecuente: N/A

<p>Recomendación(es)</p> <ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el conocimiento de las personas involucradas en el cumplimiento de los tiempos generales del proceso, de tal forma que cumplan con los términos previstos para digitalización, indexación, escalamiento, proyección de respuesta e imposición de guía, todo esto con el fin de evitar incumplimientos en la atención de estas solicitudes. Efectuar procesos de revisión periódica por parte de DGTI al correcto funcionamiento las diferentes funcionalidades del aplicativo Documentic. 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. Mantener actualizado de forma periódica las áreas responsables de los puntos de contacto. <p>Responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Servicios Integrados de Atención y todas las áreas. Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información. 	<p>Comentarios de la auditoría:</p>
---	--

Extemporaneidad en la respuesta de Solicitud de Copias

Aspecto Evaluado: Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.

2.

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2023 de un total de 2.635 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 35 registros (1.3%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico, presentó las causas de 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:

Tabla 13. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias.

Área Responsable/Causas	Total Extemporáneos	Demora en Proceso	Escalamiento Tardío entre Áreas	Incidente TI
Subdirección de Gestión Documental	35	1	29	5

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

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta, se identificó 1 casos que equivalen a un 3%.

Escalamiento tardío 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, se identificaron 29 casos que equivale a un 83%, las áreas responsables del escalamiento tardío son los siguientes: Dirección de Servicios Integrados de Atención (17 casos), Dirección de Pensiones (2 casos), Subdirección de Cobranzas (1 caso), Subdirección Nómina de Pensionados (9 casos).

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos, se identificaron 5 casos que equivalen a un 14%

En relación a los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 10 se detalla su comportamiento:

Tabla 14. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (10 días de plazo).

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 10	2.600	98.7%
Entre 11 a 15	21	0.8%
Entre 16 a 20	3	0.1%
Entre 21 a 30	7	0.3%
Mayor 30	4	0.2%
Total general	2.635	100%

Fuente: Elaboración propia 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.
- Posibles acciones disciplinarias con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD que son radicadas en La Unidad.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendación(es)

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

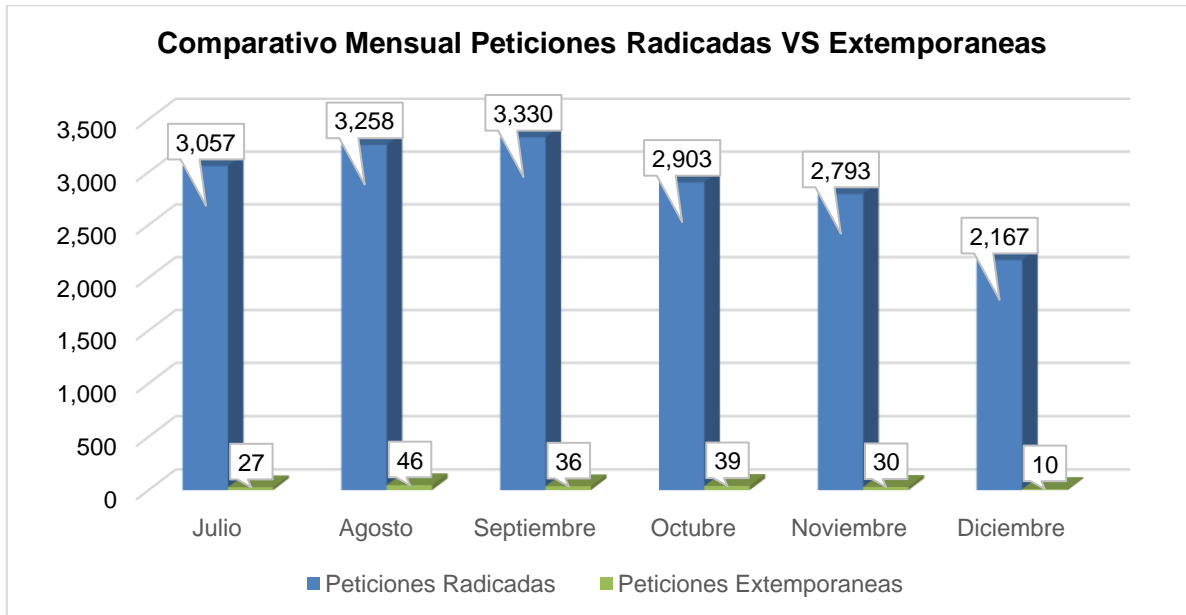
Responsable:

- Subdirección de Gestión Documental.
- Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

Comentarios de la auditoría:

4. Anexos

Anexo 1. Comportamiento Mensual de Peticiones Radicadas y Extemporáneas.



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