

**HOJA DE APROBACIÓN**

	<b>Preparado Por:</b>	<b>Revisado Por:</b>	<b>Aprobado Por:</b>
<b>Nombre:</b>	KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S	Luis Alberto Camelo Cristancho Darleny C. Fajardo Cuadrado	Luis Alberto Camelo Cristancho
<b>Cargo:</b>	Firma de Auditoria contratada	Asesor de Control Interno Dir. Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Asesor de Control Interno
<b>Fecha:</b>	30/05/2017	08/06/2017	08/06/2017

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la Acción</b>	<b>Numeral</b>	<b>Responsable</b>
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

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  
Parafiscales UGPP**

**Auditoría Interna**

**Informe de Auditoría  
Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias, felicitaciones, denuncias – PQRSFD y Tutelas primer  
semestre de 2018**

**19- 09 - 2018**

<b>Nombre del Informe:</b> Informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD y tutelas, primer semestre de 2018.	<b>Código:</b> D5-2-7
<b>Descripción:</b> Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 2018 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), así como la gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.	

Lista de Destinatarios	
Saúl Suancha Talero <a href="mailto:ssuancha@ugpp.gov.co">ssuancha@ugpp.gov.co</a>	Director de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano
Luis Manuel Garavito Medina <a href="mailto:lgaravito@ugpp.gov.co">lgaravito@ugpp.gov.co</a>	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional
Javier Enrique Velásquez Cuervo <a href="mailto:jvelasquezc@ugpp.gov.co">jvelasquezc@ugpp.gov.co</a>	Subdirector de Gestión Documental
Carlos Eduardo Umaña Lizarazo <a href="mailto:ceumana@ugpp.gov.co">ceumana@ugpp.gov.co</a>	Director Jurídico

Datos de Contacto de los Auditores	
Luis Alberto Camelo Crisancho <a href="mailto:lcameloc@ugpp.gov.co">lcameloc@ugpp.gov.co</a>	Asesor de Control Interno UGPP

## 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
3. Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones.....	13
3.1.Hallazgos	13
3.2.Observaciones	23

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación 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 ...	13
Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea .....	13
Tabla 5. Áreas que presentan demora en el proceso.....	14
Tabla 6. Áreas que reportaron demora por el movimiento entre áreas .....	15
Tabla 8. Radicados de copias con respuesta extemporánea .....	16
Tabla 9. Radicados de consulta con respuesta extemporánea .....	18
Tabla 10. Áreas responsables de los radicados sin finalización.....	19
Tabla 11. Gestión de los radicados .....	19
Tabla 12.Causas extemporaneidad en la respuesta y áreas responsables .....	22
Tabla 13. Tutelas contestadas extemporáneamente y sentido de fallo .....	22
Tabla 14. Detalle validación derechos de petición que originaron Acciones de Tutela .....	24
Tabla 15. Detalle validación derechos de petición que originaron Acciones de Tutela a pesar de haberse contestado dentro del término. ....	24

## 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 2018 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*), así como la gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.

### 1.2. Alcance

- Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Tutelas, incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias; 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 del 1 de enero al 30 de junio de 2018.
- 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 2011<sup>1</sup>
- Verificar el cumplimiento de la Entidad frente al Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales<sup>2</sup>"
- 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"
- Verificar que las respuestas dadas a los ciudadanos por parte de la Unidad, correspondan a lo solicitado en los derechos de petición.

### 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, Caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias- PQRSFD versión 8.0 y caracterización del subproceso Tutelas e incidentes de desacato versión 3.0.
- 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.

---

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> 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).

- 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<sup>3</sup> (en adelante SGD), Subdirección Jurídica Parafiscales, Dirección Jurídica<sup>4</sup> y el Asesor de Control Interno de la Unidad<sup>5</sup>.
- Los hallazgos detectados y contenidos en el presente informe, fueron calificados de acuerdo a los criterios de la Tabla 1.

**Tabla 1. Criterios de calificación de los hallazgos**

Calificación	Criterio
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Los controles diseñados no son efectivos, o no operan adecuadamente.</li> <li>- Se presentan incumplimientos a la normatividad que rige la operación de la Entidad.</li> </ul>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales, reputacionales y de corrupción 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.</li> <li>- Los controles diseñados mitigan en parte los riesgos de la Entidad.</li> <li>- Existen desviaciones en la aplicación de alguna regulación</li> </ul>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existen controles que mitigan adecuadamente los riesgos operacionales, de corrupción y reputacionales de la entidad.</li> <li>- Las desviaciones de los controles son mínimas.</li> <li>- Se aplica la normatividad vigente.</li> </ul>

**Fuente:** metodología proceso evaluación independiente.

### 1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIAC:
  - PQRSFD primer semestre de 2018: "*Base KPMG I Semestre 2018.xlsx*"
- Reglas de negocio definidas en la caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD V. 8.0., código SC-PRO-002
- Bases de Tutelas suministradas por
  - Subdirección Jurídica Pensional: "*BASE TUTELAS ENERO A JUNIO 2018.xlsx*" y "*BASE TUTELAS ENERO A JUNIO 2018 13 - 08.xlsx*"
  - Subdirección Jurídica Parafiscales: "*INFO PARA KPMG TUTELAS 1 SEMESTRE 31072018.xlsx*"
  - Dirección Jurídica: "*Base de tutelas I semestre de 2018 auditoria.xlsx*"
- Caracterización del subproceso de tutelas e incidentes de desacato. V.3.0., identificado con el código GJ-SUB-004
- 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"

<sup>3</sup> Validado el 13 de septiembre de 2018

<sup>4</sup> Validado el 12 de septiembre de 2018

<sup>5</sup> Validado el 13 de septiembre de 2018

## 2. Resumen Ejecutivo

<b>Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP</b> <b>Auditoría Interna</b>	
Actividad reportada:	Informe de Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD y Tutelas del primer semestre de 2018.
Objetivo:	Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 2018 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), así como la gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.
Fecha	19 de septiembre de 2018

<b>Actividades adelantadas</b>	
1.	Se realizó análisis de información a partir de la base de datos aportada por la DSIAC para determinar la oportunidad en las respuestas de las PQRSFD, tendencia de recepción de solicitudes por cada canal de atención.
2.	Se revisó el cumplimiento del documento " <i>Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2</i> " componente IV.
3.	Se validó uno a uno los radicados que no han sido finalizados en el aplicativo Documentic y en las bases de 4-72 (comunicaciones oficiales de salida y página web)
4.	Se verificó la oportunidad en la respuesta dada por la Unidad, frente a las acciones de tutela del primer semestre de 2018.
5.	Se verificó el cumplimiento de la Entidad frente al Decreto 1166 de 2016 " <i>Presentación y constancia de las peticiones verbales</i> ".
6.	Se verificó que las respuestas dadas a los ciudadanos por parte de la Unidad, correspondan a lo solicitado en la petición presentada.
7.	Se identificaron las causas raíz del origen de las Tutelas a fin de determinar si estas fueron consecuencia de la no contestación de derechos de petición.

### Fortalezas o Cumplimientos

La Unidad ha demostrado mejora en la oportunidad en las respuestas de las peticiones, comparado con los semestres anteriores (I y II semestre 2017), tal como se observa en la Tabla 2 donde se detallan los registros extemporáneos por seguimiento.

**Tabla 2. Resultados de respuestas extemporáneas en seguimientos anteriores**

Seguimientos	Copias	%	Consultas jurídicas	%	Otras solicitudes	%
I semestre 2017	2.580 / 4.797	54	595 / 603	96	1.891 / 16.743	11
II semestre 2017	3.272 / 3.992	82	765 / 776	98	2.536 / 15.363	16
I semestre 2018	1.489 / 4.323	34	26 / 677	4	1.012 / 16.379	6

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

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.

La Unidad cumple con la elaboración y publicación trimestral de los informes sobre las quejas y reclamos de acuerdo a 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”.

La Unidad da cumplimiento con la elaboración de 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"

De acuerdo a la validación realizada por la auditoria sobre una muestra de 24 PQRSFD, se evidenció que la unidad resuelve de fondo las peticiones presentadas por los ciudadanos.

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p><b>1. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</b></p> <p>De acuerdo a la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el primer semestre de 2018, de un total de 16.379 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 1.012 (6%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>Las causas de la inoportunidad corresponden a:</p> <p><b>Demora CAD Digitalización:</b> No se dispuso oportunamente la información a los puntos de contacto (PDC) de las áreas usuarias, superando el ANS de 3 días. (650)</p>	<p>Incluir en las actividades de la Subdirección de Gestión Documental la ejecución del control de verificación diaria de los radicados en etapa de visualización que presentan más de 3 días sin estar disponibles en un punto de contacto, a fin de impulsarlos y permitir la asignación a las áreas responsables de dar contestación, tal como lo ejecuta actualmente la DSIAC.</p> <p>Hacer entrega del control referido en la recomendación anterior por parte de la DSIAC (falta de imágenes) a la Subdirección de Gestión Documental.</p> <p>Hacer seguimiento a los radicados que se encuentran en imposición de guía a fin de</p>



Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p><b>Demora en la imposición de guía CAD:</b> 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. (115)</p> <p><b>Demoras en el proceso:</b> El proceso excede el término establecido para dar respuesta (96) registros.</p> <p><b>Incidente:</b> Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic. (44 casos referenciados con ticket).</p> <p><b>Escalamiento tardío – Demora back (DSIAC):</b> El back office no asignó a los PDC lo contenido en sus bandejas en el término establecido (3 días). (38)</p> <p><b>Movimiento entre áreas:</b> 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. (22)</p> <p><b>Demora del CAD en dar respuesta a la DSIAC:</b> Se asigna el radicado a un PDC de la SGD y de acuerdo a la DSIAC no fue oportuna su respuesta. (15)</p> <p><b>Diferencia o falta de lineamientos:</b> El radicado fue escalado en la operación de la DSIAC de forma tardía al no contar con lineamientos o tipología de clasificación. (15)</p> <p><b>Reproceso:</b> Se presenta cuando el radicado de respuesta lo devuelve el CAD, por incumplimiento en los criterios de tramite (firma fallida, error en cargue de anexos, etc.). (11)</p> <p><b>Reenvío:</b> El CAD devolvió a la Subdirección de Nomina para confirmación de dirección, no obstante la Dirección era correcta, remitiendo la respuesta con la dirección inicial (6).</p> <p>Dicha extemporaneidad conlleva a incrementos en el volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad</p>	<p>conocer el estado definitivo (devuelto, entregado) en el término de los 3 días (ANS) o de tratarse de una devolución efectuar el reenvío en el menor tiempo.</p>
<p><b>2. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</b></p> <p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2018 de un total de 4.323 registros de peticiones de copias que cuentan con</p>	<p>Estudiar la pertinencia de incrementar recursos en el área de virtualización y visualización, ya sea humano o tecnológico a fin de disminuir la brecha en el cumplimiento de tiempos.</p>

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p>información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 1.489 (34%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>Las causas de la inoportunidad de las peticiones de copias corresponde a:</p> <p><b>“DP (Derechos de Petición) por fuera de ANS Respuesta:</b> <i>Corresponde a los DP a los cuales se le da respuesta en un tiempo mayor de dos días (tiempo desde la visualización del radicado en los PDC de la SGD y la respuesta del DP firmada y aprobada por el Subdirector de Gestión documental. (954)</i></p> <p><b>DP por fuera de ANS en virtualización:</b> <i>Corresponde a los DP que son visibles en los PDC en un tiempo mayor a dos días (tiempo desde la radicación hasta la visualización del radicado). (386)</i></p> <p><b>DP por fuera de ANS Guía:</b> <i>Corresponde a los DP a los cuales se le impone guía en un tiempo mayor a tres días. (79).</i></p> <p><b>DP por fuera de ANS -Asignación a PDC segundo nivel:</b> <i>Corresponde a los DP que son visibles en los PDC en un tiempo mayor a tres días (tiempo desde la visualización del radicado en los PDC de DSIA hasta la asignación en los PDC de la SGD”. (70).</i></p> <p>Lo anterior conlleva a incrementos en el volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.</p>	<p>Realizar los ajustes que se consideren pertinentes en el proceso de reingeniería propuesto en la GA-AC-125 del 3 de enero de 2018 la cual finaliza actividades el 31/12/2018, frente a los procedimientos relacionados a dar respuesta a las solicitudes de copias, donde se incluya seguimientos a corto plazo que detallen el estado real del proceso.</p>
<p><b>3. Extemporaneidad en la respuesta de derechos de petición en la modalidad de consulta emitida por la Subdirección Jurídica de Parafiscales</b></p> <p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2018, de un total de 677 registros de peticiones de consulta jurídica, que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 26 (4%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>La causa de la inoportunidad corresponde a demoras internas en el proceso que hacen que se excedan los términos establecidos para dar respuesta.</p>	<p>Mantener la base actualizada de manera diaria con los derechos de petición que llegan a las bandejas de la Subdirección Jurídica Parafiscales y la información que remite la DSIAC sobre las fechas de vencimiento y los radicados próximos a vencer.</p> <p>Disponer de la base de datos en un medio de fácil acceso y controlado, de acuerdo a los roles y perfiles que defina el proceso. Con el fin de no depender de la disponibilidad de un funcionario para su consulta.</p>

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p><b>4. Registros con radicado de salida sin finalización (entregado, archivado o devolución).</b></p> <p>De la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2018, de 21.404 registros con radicado de salida, se observó que 142, no presentaban la trazabilidad de finalización de la solicitud, es decir, cuentan con radicado de salida pero aún no se ha definido un estado final para los radicados.</p> <p>De acuerdo a la validación de la auditoría respecto a la información allegada por las áreas al 05/09/2018, se identificó que :</p> <p>Para 126 solicitudes, el estado en Documentic fue finalizado.</p> <p>Las restantes 16 se encuentran con el estado “<i>en proceso</i>” (9) y “<i>preparación de envío</i>” (7).</p> <p>Lo anterior conlleva a que se incremente el volumen por la interposición de acciones judiciales para exigir una respuesta por parte de la Entidad.</p>	<p>Asegurar que los radicados de salida que son reemplazados por otros radicados sean debidamente asociados al radicado de entrada y a su vez finalizados, dado que al efectuar reportes, la información no revela el estado real de las solicitudes.</p>
<p><b>5. Tutelas con respuesta extemporánea o sin contestar</b></p> <p>Para el primer semestre del 2018 se instauraron 1.529 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asuntos pensionales (1.244)</li> <li>✓ Asuntos parafiscales (88)</li> <li>✓ Asuntos No Misionales (197)</li> </ul> <p><b><u>Tutelas no contestadas por la Unidad</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Pensiones:</b> De 1.244 tutelas instauradas, se identificó que para el caso del radicado 201820051377682 del 9 de mayo de 2018 la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela.</li> <li>✓ <b>No Misionales:</b> De 197 tutelas instauradas, se identificó que para el caso del radicado 201870010160692 del 22 de enero de 2018 la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela.</li> </ul> <p><b><u>Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad</u></b></p>	<p>Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los lineamientos establecidos en cada área para la contestación oportuna de acciones de tutela y del ANS suscrito en virtud de la ACP GJ-AC-057 por la Dirección Jurídica tanto con Gestión documental como con la DSIAC en relación con los escalamientos de las acciones de tutela de forma oportuna y teniendo en cuenta los términos concedidos por el Juez de Tutela a fin de evitar la ausencia o inoportunidad en la contestación de tutelas por parte de la entidad.</p> <p>Implementar una revisión y/o control periódico de las bases de tutelas, con el fin de que las mismas se encuentran diligenciadas en su totalidad y con la información actualizada.</p>

<b>Principales Hallazgos</b>	<b>Recomendaciones</b>
<b>No Misionales:</b> De 197 tutelas instauradas, se identificó que en 5 casos la Unidad emitió respuesta fuera del término establecido por el Juez de Tutela.	

<b>Acciones Inmediatas</b>
1. Establecer un control de verificación periódica de los radicados en etapa de visualización que presentan más de 3 días sin estar disponibles en un punto de contacto a fin de impulsarlos y permitir la asignación a las áreas responsables de dar contestación.
2. Analizar por parte de la SGD la capacidad de respuesta para los procesos de virtualización y visualización en cuanto a recurso humano y tecnológico a fin de disminuir la brecha en el cumplimiento de tiempos.
3. Hacer seguimiento a los radicados que se encuentran en imposición de guía a fin de conocer el estado definitivo (devuelto, entregado) en el término de los 3 días (ANS); de tratarse de una devolución, efectuar el reenvío en el menor tiempo.
4. Realizar los ajustes que se consideren pertinentes en el proceso de reingeniería propuesto en la GA-AC-125 del 3 de enero de 2018, frente a los procedimientos relacionados a dar respuesta a las solicitudes de copias, donde se incluya seguimientos a corto plazo que detallen el estado real del proceso.
5. Asegurar que los radicados de salida que son reemplazados por otros radicados sean debidamente asociados al radicado de entrada y a su vez finalizados dado que al efectuar reportes, la información no revela el estado real de las solicitudes.

### 3. Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones

#### 3.1. Hallazgos

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																																																									
1.	<p><b>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</b></p> <p>De acuerdo a la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el primer semestre de 2018, de un total de 16.379 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 1.012 (6%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>En la Tabla 3 se relacionan las áreas responsables de los radicados extemporáneos.</p> <p><b>Tabla 3. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Área responsable</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Total</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Extemporáneos</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">%incumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Dirección de Pensiones</td><td style="text-align: center;">169</td><td style="text-align: center;">15</td><td style="text-align: center;">9</td></tr> <tr><td>Subdirección Financiera</td><td style="text-align: center;">1.463</td><td style="text-align: center;">131</td><td style="text-align: center;">9</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales</td><td style="text-align: center;">1.507</td><td style="text-align: center;">141</td><td style="text-align: center;">9</td></tr> <tr><td>Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales</td><td style="text-align: center;">48</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">8</td></tr> <tr><td>Dirección de Servicios Integrados de Atención</td><td style="text-align: center;">5.238</td><td style="text-align: center;">429</td><td style="text-align: center;">8</td></tr> <tr><td>Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales</td><td style="text-align: center;">354</td><td style="text-align: center;">20</td><td style="text-align: center;">6</td></tr> <tr><td>Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional</td><td style="text-align: center;">203</td><td style="text-align: center;">9</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Subdirección de Nómina de Pensionados</td><td style="text-align: center;">5.375</td><td style="text-align: center;">215</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Subdirección de Cobranzas</td><td style="text-align: center;">1.690</td><td style="text-align: center;">43</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Obligaciones</td><td style="text-align: center;">288</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Dirección de Parafiscales</td><td style="text-align: center;">44</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td style="text-align: center;"><b>16.379</b></td><td style="text-align: center;"><b>1.012</b></td><td style="text-align: center;"><b>6</b></td></tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>Los rangos de cumplimiento se detallan en la Tabla 4.</p> <p><b>Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Días</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Registros</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #d9ead3;"><td>0 - 15</td><td style="text-align: center;">15.367</td><td style="text-align: center;">94</td></tr> <tr><td>16 - 20</td><td style="text-align: center;">571</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>21 - 30</td><td style="text-align: center;">356</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>31 - 40</td><td style="text-align: center;">49</td><td style="text-align: center;">0,5</td></tr> <tr><td>Más de 40</td><td style="text-align: center;">36</td><td style="text-align: center;">0,5</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td style="text-align: center;"><b>16.379</b></td><td style="text-align: center;"><b>100</b></td></tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p>	Área responsable	Total	Extemporáneos	%incumplimiento	Dirección de Pensiones	169	15	9	Subdirección Financiera	1.463	131	9	Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	1.507	141	9	Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	48	4	8	Dirección de Servicios Integrados de Atención	5.238	429	8	Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	354	20	6	Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	203	9	4	Subdirección de Nómina de Pensionados	5.375	215	4	Subdirección de Cobranzas	1.690	43	3	Subdirección de Determinación de Obligaciones	288	5	2	Dirección de Parafiscales	44	0	0	<b>Total</b>	<b>16.379</b>	<b>1.012</b>	<b>6</b>	Días	Registros	(%)	0 - 15	15.367	94	16 - 20	571	3	21 - 30	356	2	31 - 40	49	0,5	Más de 40	36	0,5	<b>Total</b>	<b>16.379</b>	<b>100</b>	<p>Incluir en las actividades de la Subdirección de Gestión Documental la ejecución del control de verificación diaria de los radicados en etapa de visualización que presentan más de 3 días sin estar disponibles en un punto de contacto, a fin de impulsarlos y permitir la asignación a las áreas responsables de dar contestación, tal como lo ejecuta actualmente la DSIAC</p> <p>Hacer entrega del control referido en la recomendación anterior por parte de la DSIAC (falta de imágenes) a la Subdirección de Gestión Documental.</p> <p>Hacer seguimiento a los radicados que se encuentran en imposición de guía a fin de conocer el estado definitivo (devuelto, entregado) en el término de los 3 días (ANS) o de tratarse de una devolución efectuar el reenvío en el menor tiempo.</p>
Área responsable	Total	Extemporáneos	%incumplimiento																																																																								
Dirección de Pensiones	169	15	9																																																																								
Subdirección Financiera	1.463	131	9																																																																								
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	1.507	141	9																																																																								
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	48	4	8																																																																								
Dirección de Servicios Integrados de Atención	5.238	429	8																																																																								
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	354	20	6																																																																								
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	203	9	4																																																																								
Subdirección de Nómina de Pensionados	5.375	215	4																																																																								
Subdirección de Cobranzas	1.690	43	3																																																																								
Subdirección de Determinación de Obligaciones	288	5	2																																																																								
Dirección de Parafiscales	44	0	0																																																																								
<b>Total</b>	<b>16.379</b>	<b>1.012</b>	<b>6</b>																																																																								
Días	Registros	(%)																																																																									
0 - 15	15.367	94																																																																									
16 - 20	571	3																																																																									
21 - 30	356	2																																																																									
31 - 40	49	0,5																																																																									
Más de 40	36	0,5																																																																									
<b>Total</b>	<b>16.379</b>	<b>100</b>																																																																									

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																
	<p>Lo anterior incumple lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015<sup>6</sup> y la Resolución 805 del 2013, art. 3<sup>7</sup>.</p> <p><b>Aclaración de las áreas</b></p> <p>Las áreas responsables de los registros extemporáneos mediante correo electrónico presentaron las causas de la inoportunidad de los 1.012 registros resumido en lo siguiente:</p> <p><b>Demora CAD Digitalización:</b> No se dispuso oportunamente la información a los puntos de contacto (PDC) de las áreas usuarias, superando el ANS de 3 días. (650)</p> <p><b>Demora en la imposición de guía CAD:</b> 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. (115)</p> <p><b>Demoras en el proceso:</b> El proceso excede el término establecido para dar respuesta (96) registros. A continuación el detalle en la tabla 5.</p> <p><b>Tabla 5. Áreas que presentan demora en el proceso</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">Proceso</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asesoría y Conceptualización Pensional</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Cobranzas</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td>Nómina de Pensionados</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td>Subdirección Financiera</td> <td style="text-align: center;">33</td> </tr> <tr> <td>Determinación Derechos Pensionales</td> <td style="text-align: center;">33</td> </tr> <tr> <td>Integración</td> <td style="text-align: center;">14</td> </tr> <tr> <td><b>Total registros</b></td> <td style="text-align: center;"><b>96</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente:</b> elaboración propia de Control Interno a partir de la validación de la información suministrada por las áreas</p> <p><b>Incidente:</b> Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic. (44 casos referenciados con ticket).</p> <p><b>Escalamiento tardío – Demora back (DSIAC):</b> el back office no asignó a los PDC lo contenido en sus bandejas en el término establecido (3 días). (38)</p> <p><b>Movimiento entre áreas:</b> 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. (22) A continuación el detalle en la tabla 6.</p>	Proceso	Cantidad	Asesoría y Conceptualización Pensional	1	Subdirección de Cobranzas	8	Nómina de Pensionados	7	Subdirección Financiera	33	Determinación Derechos Pensionales	33	Integración	14	<b>Total registros</b>	<b>96</b>	
Proceso	Cantidad																	
Asesoría y Conceptualización Pensional	1																	
Subdirección de Cobranzas	8																	
Nómina de Pensionados	7																	
Subdirección Financiera	33																	
Determinación Derechos Pensionales	33																	
Integración	14																	
<b>Total registros</b>	<b>96</b>																	

<sup>6</sup> “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”

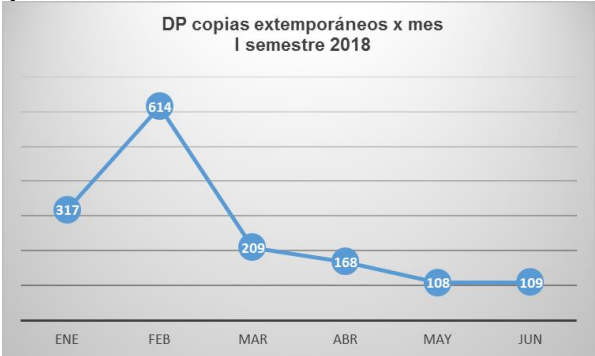
<sup>7</sup> ...**Finalidad:** toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno...”

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación												
	<p><b>Tabla 6. Áreas que reportaron demora por el movimiento entre áreas</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">Proceso</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DSIAC</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td>Nómina de Pensiones</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Subdirección Financiera</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Determinación de Derechos Pensionales</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td><b>Total registros</b></td> <td style="text-align: center;"><b>22</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la validación de la información suministrada por las áreas</p> <p><b>Demora del CAD en dar respuesta a la DSIAC:</b> Se asigna el radicado a un PDC de la Subdirección de Gestión Documental y de acuerdo a la DSIAC no fue oportuna su respuesta. (15)</p> <p><b>Diferencia o falta de lineamientos:</b> el radicado fue escalado en la operación de la DSIAC de forma tardía al no contar con lineamientos o tipología de clasificación. (15)</p> <p><b>Reproceso:</b> Se presenta cuando el radicado de respuesta lo devuelve el CAD a la DSIAC, por incumplimiento en los criterios de trámite (firma fallida, error en cargue de anexos, etc.). (11)</p> <p><b>Reenvío:</b> El CAD devolvió a la Subdirección de Nomina para confirmación de dirección, no obstante la Dirección era correcta, remitiendo la respuesta con la dirección inicial (6).</p> <p>El detalle de las áreas por cada causa se encuentra en el <b>Anexo 1</b> y en el <b>Anexo 2</b> la distribución y comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.</p> <p><b>Exposición Potencial</b></p> <p>Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.</p>	Proceso	Cantidad	DSIAC	8	Nómina de Pensiones	2	Subdirección Financiera	4	Determinación de Derechos Pensionales	8	<b>Total registros</b>	<b>22</b>	
Proceso	Cantidad													
DSIAC	8													
Nómina de Pensiones	2													
Subdirección Financiera	4													
Determinación de Derechos Pensionales	8													
<b>Total registros</b>	<b>22</b>													
	<b>Calificación:</b>	<b>3</b>												

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																					
2.	<p><b>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano.</b></p> <p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2018 de un total de 4.323 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 identificó 1.489 (34%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>En la Tabla 7., se presentan los resultados identificados.</p> <p><b>Tabla 7. Radicados de copias con respuesta extemporánea</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Días</th> <th>Registros</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - 10</td> <td>2.834</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>11 - 15</td> <td>771</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>16 - 20</td> <td>334</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>21 - 30</td> <td>260</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Más de 30</td> <td>124</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>4.323</b></td> <td><b>100</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 1 de la ley 1755/2015<sup>8</sup></p> <p><b>Respuesta del proceso</b></p> <p>La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 30/08/2018, 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 así:</p> <p><b>“DP (Derechos de Petición) por fuera de ANS Respuesta:</b> Corresponde a los DP a los cuales se le da respuesta en un tiempo mayor de dos días (tiempo desde la visualización del radicado en los PDC de la SGD y la respuesta del DP firmada y aprobada por el Subdirector de Gestión documental. (954)</p> <p><b>DP por fuera de ANS en virtualización:</b> Corresponde a los DP que son visibles en los PDC en un tiempo mayor a dos días (tiempo desde la radicación hasta la visualización del radicado). (386)</p> <p><b>DP por fuera de ANS Guía:</b> Corresponde a los DP a los cuales se le impone guía en un tiempo mayor a tres días. (79).</p>	Días	Registros	%	1 - 10	2.834	66	11 - 15	771	18	16 - 20	334	7	21 - 30	260	6	Más de 30	124	3	<b>Total</b>	<b>4.323</b>	<b>100</b>	<p>Estudiar la pertinencia de incrementar recursos en el área de virtualización y visualización, ya sea humano o tecnológico a fin de disminuir la brecha en el cumplimiento de tiempos.</p> <p>Realizar los ajustes que se consideren pertinentes en el proceso de reingeniería propuesto en la GA-AC-125 del 3 de enero de 2018 que finaliza actividades el 31/08/2018, frente a los procedimientos relacionados a dar respuesta a las solicitudes de copias, donde se incluya seguimientos a corto plazo que detallen el estado real del proceso.</p>
Días	Registros	%																					
1 - 10	2.834	66																					
11 - 15	771	18																					
16 - 20	334	7																					
21 - 30	260	6																					
Más de 30	124	3																					
<b>Total</b>	<b>4.323</b>	<b>100</b>																					

<sup>8</sup> “Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción”.



No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación														
	<p><b>DP por fuera de ANS -Asignación a PDC segundo nivel:</b> Corresponde a los DP que son visibles en los PDC en un tiempo mayor a tres días (tiempo desde la visualización del radicado en los PDC de DSIA hasta la asignación en los PDC de la SGD. (70).</p> <p><i>Es importante tener en cuenta que la SGD se estuvo en contingencia operativa durante los meses de enero, febrero y marzo del presente año, lo cual afectó la oportunidad en la respuesta de Derechos de Petición.</i></p> <p><i>Se evidencia que con el transcurrir del tiempo la operación se ha ido estabilizando”.</i></p> <p>Con base en la respuesta del proceso, la auditoría validó el comportamiento para el primer semestre del 2018, validando el impacto de la acción correctiva para los meses de abril mayo y junio de 2018, detallado en el <b>Gráfico 1</b>.</p> <p><b>Gráfico1. Comportamiento mensual DP copias-extemporáneos</b></p>  <table border="1"> <caption>DP copias extemporáneos x mes I semestre 2018</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>DP copias extemporáneos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENE</td> <td>317</td> </tr> <tr> <td>FEB</td> <td>614</td> </tr> <tr> <td>MAR</td> <td>209</td> </tr> <tr> <td>ABR</td> <td>168</td> </tr> <tr> <td>MAY</td> <td>108</td> </tr> <tr> <td>JUN</td> <td>109</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente:</b> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p><b>Exposición Potencial</b></p> <p>Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad</p> <p><b>Calificación:</b></p>	Mes	DP copias extemporáneos	ENE	317	FEB	614	MAR	209	ABR	168	MAY	108	JUN	109	<p align="center"><b>3</b></p>
Mes	DP copias extemporáneos															
ENE	317															
FEB	614															
MAR	209															
ABR	168															
MAY	108															
JUN	109															

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación												
3.	<p><b>Extemporaneidad en la respuesta de derechos de petición en la modalidad de consulta que emite la Subdirección Jurídica de Parafiscales</b></p> <p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2018, de un total de 677 registros de peticiones de consulta, que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 26 (4%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>En la Tabla 8., se presentan los resultados identificados.</p> <p><b>Tabla 8. Radicados de consulta con respuesta extemporánea</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Rango de días</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">No. Registros</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Porcentaje %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #92d050;">0 - 30</td> <td style="background-color: #92d050;">651</td> <td style="background-color: #92d050;">96</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #92d050;">31 - 35</td> <td style="background-color: #92d050;">26</td> <td style="background-color: #92d050;">4</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #92d050;"><b>Total</b></td> <td style="background-color: #92d050;"><b>677</b></td> <td style="background-color: #92d050;"><b>100</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 2 de la ley 1755/2015<sup>9</sup></p> <p><b>Respuesta del proceso</b></p> <p>La Subdirección Jurídica Parafiscales a través de correo electrónico del 24/08/2018, confirmó que la causa de la inoportunidad obedece a demoras internas del proceso.</p> <p><b>Exposición Potencial</b></p> <p>Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.</p> <p><b>Calificación:</b></p>	Rango de días	No. Registros	Porcentaje %	0 - 30	651	96	31 - 35	26	4	<b>Total</b>	<b>677</b>	<b>100</b>	<p>Implementar seguimientos diarios al interior del proceso sobre la base de los derechos de petición que llegan a las bandejas de la Subdirección Jurídica Parafiscales y la información que remite la DSIAC sobre las fechas de vencimiento y los radicados próximos a vencer.</p> <p>Disponer de la base de datos en un medio de fácil acceso de acuerdo a los roles que defina el proceso. Con el fin de no depender de la disponibilidad de un funcionario para su consulta.</p>
Rango de días	No. Registros	Porcentaje %												
0 - 30	651	96												
31 - 35	26	4												
<b>Total</b>	<b>677</b>	<b>100</b>												
	<b>3</b>													

<sup>9</sup> "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 (30) días siguientes a su recepción."

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																				
4.	<p><b>Registros con radicado de salida sin finalización (entregado, archivado o devolución).</b></p> <p>De la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2018, de 21.404 registros con radicado de salida, se observó que 142, no presentaban la trazabilidad de finalización de la solicitud, toda vez que no se evidenció registro de guía y estado del envío de acuerdo a lo registrado en la columna “fecha de entrega efectiva” y en los reportes del CAD generados en Documentic. Las áreas responsables de los radicados se detallan en la Tabla 9.</p> <p><b>Tabla 9. Áreas responsables de los radicados sin finalización</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Area Responsable</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Registros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Subdirección de Gestión Documental</td><td style="text-align: center;">32</td></tr> <tr><td>Subdirección Jurídica de Parafiscales</td><td style="text-align: center;">31</td></tr> <tr><td>Dirección de Servicios Integrados de Atención</td><td style="text-align: center;">22</td></tr> <tr><td>Subdirección Financiera</td><td style="text-align: center;">17</td></tr> <tr><td>Subdirección de Cobranzas</td><td style="text-align: center;">11</td></tr> <tr><td>Subdirección de Nómina de Pensionados</td><td style="text-align: center;">10</td></tr> <tr><td>Subdirección de Integración - Parafiscales</td><td style="text-align: center;">6</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales</td><td style="text-align: center;">6</td></tr> <tr><td>Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Obligaciones</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Dirección de Pensiones</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td><b>Total Registros</b></td><td style="text-align: center;"><b>142</b></td></tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>La auditoría validó la información allegada por las áreas responsables como respuesta a los radicados sin finalización al 05/09/2018, obteniendo los resultados detallados en la Tabla 10.</p> <p><b>Tabla 10. Gestión de los radicados</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Estado</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Registros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Finalizados asociados al radicado de entrada (RE)</td><td style="text-align: center;">119</td></tr> <tr><td>Finalizados sin asociar al RE</td><td style="text-align: center;">7</td></tr> <tr><td>Pendientes por finalizar</td><td style="text-align: center;">16</td></tr> <tr><td><b>Total registros</b></td><td style="text-align: center;"><b>142</b></td></tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por las áreas responsables.</p> <p>En el <b>Anexo 3</b> se detallan los 16 registros sin finalización con su respectivo responsable, el estado se refiere a radicados en proceso (9) y, preparación de envío (7).</p>	Area Responsable	Registros	Subdirección de Gestión Documental	32	Subdirección Jurídica de Parafiscales	31	Dirección de Servicios Integrados de Atención	22	Subdirección Financiera	17	Subdirección de Cobranzas	11	Subdirección de Nómina de Pensionados	10	Subdirección de Integración - Parafiscales	6	Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	6	Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	4	Subdirección de Determinación de Obligaciones	2	Dirección de Pensiones	1	<b>Total Registros</b>	<b>142</b>	Estado	Registros	Finalizados asociados al radicado de entrada (RE)	119	Finalizados sin asociar al RE	7	Pendientes por finalizar	16	<b>Total registros</b>	<b>142</b>	<p>Asegurar que los radicados de salida que son reemplazados por otros radicados sean debidamente asociados al radicado de entrada y a su vez finalizados, dado que al efectuar reportes, la información no revela el estado real de las solicitudes.</p>
Area Responsable	Registros																																					
Subdirección de Gestión Documental	32																																					
Subdirección Jurídica de Parafiscales	31																																					
Dirección de Servicios Integrados de Atención	22																																					
Subdirección Financiera	17																																					
Subdirección de Cobranzas	11																																					
Subdirección de Nómina de Pensionados	10																																					
Subdirección de Integración - Parafiscales	6																																					
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	6																																					
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	4																																					
Subdirección de Determinación de Obligaciones	2																																					
Dirección de Pensiones	1																																					
<b>Total Registros</b>	<b>142</b>																																					
Estado	Registros																																					
Finalizados asociados al radicado de entrada (RE)	119																																					
Finalizados sin asociar al RE	7																																					
Pendientes por finalizar	16																																					
<b>Total registros</b>	<b>142</b>																																					

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p><b>Exposición Potencial</b></p> <p>Posible incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir una respuesta por parte de la Entidad.</p>	
	<p><b>Calificación:</b></p>	<b>3</b>

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
5.	<p><b>Tutelas con respuesta extemporánea o sin contestar</b></p> <p>Para el primer semestre del 2018 se instauraron 1.529 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asuntos pensionales (1.244)</li> <li>• Asuntos parafiscales (88)</li> <li>• Asuntos No Misionales (197)</li> </ul> <p><b><u>Tutelas no contestadas por la Unidad</u></b></p> <p>✓ <b>Pensiones:</b> De 1.244 tutelas instauradas, se identificó que para el caso del radicado 201820051377682 del 9 de mayo de 2018 la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela.</p> <p><b>Respuesta del proceso</b></p> <p>De acuerdo a correo electrónico remitido por la Subdirección de Defensa Judicial Pensional del 13/08/2018: <i>“el radicado no fue atendido, por cuanto al registrar los datos de la acción de tutela en la base general, por error involuntario se omite indicar la fecha de vencimiento de la actuación, ocasionando una falla en el control de la alerta, así mismo en la revisión del radicado por parte del abogado sustanciador y en consideración a la carga de radicados no se pudo detectar dentro del término de vencimiento”.</i></p> <p><b>Validación Auditoría</b></p> <p>Una vez realizada la validación anterior en Documentic, se identificó que la tutela se generó por no contestación del derecho de petición radicado 201860050341292 del 7 de febrero de 2018, que solicitaba un pago de retroactivos.</p> <p>El fallo de tutela en primera instancia fue desfavorable para la Unidad, razón por la cual se impugnó mediante radicado de salida 201811102411361 del 22 de mayo de 2018 y fallado en segunda instancia favorablemente mediante radicado</p>	<p>Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los lineamientos establecidos en cada área para la contestación oportuna de acciones de tutela y del ANS suscrito en virtud de la ACP GJ-AC-057 por la Dirección Jurídica tanto con Gestión documental como con la DSIAC en relación con los escalamientos de las acciones de tutela de forma oportuna y teniendo en cuenta los términos concedidos por el Juez de Tutela a fin de evitar la ausencia o inoportunidad en la contestación de tutelas por parte de la entidad.</p> <p>Implementar una revisión y/o control periódico de las bases de tutelas, con el fin de que las mismas se encuentran diligenciadas en su totalidad y con la información actualizada.</p>

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>201820052124652 del 13 de julio de 2018 en el que se declaró carencia actual de objeto por hecho superado.</p> <p>✓ <b>No Misionales:</b> De 197 tutelas instauradas, se identificó que para el caso del radicado 201870010160692 del 22 de enero de 2018 la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela.</p> <p><b>Respuesta del proceso</b></p> <p><b>a) Dirección Jurídica:</b></p> <p>De acuerdo a correo electrónico remitido por la Dirección Jurídica del 06/08/2018: <i>“El avoco de tutela NUNCA se escaló a la Dirección Jurídica, el radicado fue archivado por la DSIAC EL 24/01/2018”</i></p> <p><b>b) DSIAC:</b></p> <p>De acuerdo a correo electrónico remitido por la DSIAC del 17/09/2018: <i>“Como se evidenció y se expuso el día 13 de septiembre en la presentación del informe preliminar, la DSIAC gestionó correctamente este radicado. El radicado del 22 de enero de 2018, ingresó a clasificación tutelas del CAD el mismo día y este lo escala al Grupo tutelas pensiones y al back el mismo día, el flujo de la DSIAC sigue su curso normal, se evidencia que es un tema no prestacional, que no existe expediente y se archiva el 24 de Enero de 2018.</i></p> <p><i>El flujo que se asignó al grupo tutelas, es asignado al funcionario de tutelas pensiones Cristian Ramírez, quien el 23 de enero dice que no es competencia y lo devuelve al punto de contacto de su área, a su vez desde este punto de contacto se asigna al back con la instrucción de Clasificar en el expediente (quedando dos flujos en el back), ese mismo día 23 de enero el back lo escala nuevamente a grupo tutelas informando que no es posible clasificar porque el ciudadano no tiene expediente pensional en la Unidad y el día 24 de Enero el Grupo tutelas devuelve a DSIA insistiendo en clasificar en el expediente, por lo cual ese segundo flujo del radicado se archiva el 25 de Enero de 2018.</i></p> <p><i>El archivo del radicado no es responsabilidad de la DSIA y se debe modificar en el informe por cuanto solo se atendió la instrucción reiterada en dos oportunidades del Grupo tutelas Pensiones”</i></p>	

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																
	<p><b>Validación Auditoría</b></p> <p>Una vez realizada la validación anterior en Documentic, se identificó que el radicado fue escalado a la Subdirección Jurídica Pensional quien lo devuelve 1 día después de recibirlo indicando <i>“no es competencia de la dependencia”</i>.</p> <p>Adicionalmente se identificó que la tutela se generó por no contestación al derecho de petición radicado 201770013961872 del 21 de diciembre de 2017 que solicitaba información sobre el reconocimiento de una pensión.</p> <p>El fallo de tutela en primera instancia fue desfavorable para la entidad, razón por la cual se impugnó mediante radicado de salida 201811000424931 del 12 de febrero de 2018 y fallado en segunda instancia confirmando fallo desfavorable para la entidad mediante radicado 201870010838462 del 22 de marzo de 2018. La unidad da cumplimiento al fallo dando respuesta de fondo a la petición, lo cual se informa al despacho a través de radicado 201811001398701 del 27 de marzo de 2018.</p> <p><b><u>Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad</u></b></p> <p>✓ <b>No Misionales:</b> De 197 tutelas instauradas, se identificó que en 5 casos la Unidad emitió respuesta fuera del término establecido por el Juez de Tutela. En el <b>Anexo 4</b> se relacionan los casos, detallando las causas indicadas por la Dirección Jurídica y la validación realizada por la auditoría a través del aplicativo Documentic, determinando como áreas responsables y causas las relacionadas en las Tablas 11 y 12</p> <p><b>Tabla 11. Causas extemporaneidad en la respuesta y áreas responsables</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº Casos</th> <th>Área Responsable</th> <th>Causa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Gestión Documental - SJPF</td> <td>Escalamiento erróneo a SJPF y tardío a DJ</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Gestión Documental - SJPF- DJ</td> <td>Escalamiento erróneo a SJPF, tardío a DJ y Contestación Tardía</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Dirección Jurídica</td> <td>Contestación Tardía</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente:</b> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic.</p> <p><b>Tabla 12. Tutelas contestadas extemporáneamente y sentido de fallo</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Radocado de entrada</th> <th>Fecha de radicado</th> <th>Fecha Vencimiento</th> <th>Fecha Respuesta</th> <th>Fallo para la UGPP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201820050141472</td> <td>18/01/2018</td> <td>19/01/2018</td> <td>22/01/2018</td> <td>Favorable</td> </tr> <tr> <td>201820050809402</td> <td>20/03/2018</td> <td>21/03/2018</td> <td>22/03/2018</td> <td>Favorable</td> </tr> <tr> <td>201870010915232</td> <td>28/03/2018</td> <td>3/04/2018</td> <td>4/04/2018</td> <td>Favorable</td> </tr> </tbody> </table>	Nº Casos	Área Responsable	Causa	1	Gestión Documental - SJPF	Escalamiento erróneo a SJPF y tardío a DJ	1	Gestión Documental - SJPF- DJ	Escalamiento erróneo a SJPF, tardío a DJ y Contestación Tardía	3	Dirección Jurídica	Contestación Tardía	Radocado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Fallo para la UGPP	201820050141472	18/01/2018	19/01/2018	22/01/2018	Favorable	201820050809402	20/03/2018	21/03/2018	22/03/2018	Favorable	201870010915232	28/03/2018	3/04/2018	4/04/2018	Favorable	
Nº Casos	Área Responsable	Causa																																
1	Gestión Documental - SJPF	Escalamiento erróneo a SJPF y tardío a DJ																																
1	Gestión Documental - SJPF- DJ	Escalamiento erróneo a SJPF, tardío a DJ y Contestación Tardía																																
3	Dirección Jurídica	Contestación Tardía																																
Radocado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Fallo para la UGPP																														
201820050141472	18/01/2018	19/01/2018	22/01/2018	Favorable																														
201820050809402	20/03/2018	21/03/2018	22/03/2018	Favorable																														
201870010915232	28/03/2018	3/04/2018	4/04/2018	Favorable																														

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo					Recomendación
	201820050960492	4/04/2018	4/04/2018	5/04/2018	Favorabl e	
	201820051818362	18/06/2018	18/06/2018	19/06/2018	Favorabl e	
<p><b>Fuente:</b> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic</p> <p><b>Respuesta del proceso</b></p> <p>De acuerdo a la información remitida por la Dirección Jurídica mediante correos electrónicos del 06/08/2018 y del 13/08/2018, las causas se deben a escalamientos erróneos y tardíos, asignación tardía al abogado y contestaciones tardías por temas administrativos.</p> <p><b>Exposición potencial</b></p> <p>La omisión en la contestación o respuesta extemporánea de las acciones de tutela que son interpuestas en contra de la Unidad, deja a la entidad expuesta al cumplimiento de fallos adversos a sus intereses que pueden terminar en desacatos.</p>						
<b>Calificación:</b>				<b>2</b>		

### 3.2. Observaciones

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
1.	<p><b>Acciones de Tutela por presunta vulneración del derecho fundamental de petición</b></p> <p>De la totalidad de Acciones de Tutela presentadas en contra de la Unidad (1.534) para el primer semestre de 2018, se seleccionó una muestra aleatoria de 24, sobre las cuales se identificó a partir de la revisión de la Acción de tutela, la contestación de la misma por parte de la unidad, el fallo de tutela y en los casos que aplicó la impugnación y la decisión de la misma.</p> <p>Se identificó que en 5 casos (20,83%) las acciones de tutela se originaron por la presunta vulneración al derecho de petición, en 2 casos se determinó no son consecuencia de una deficiencia en las actuaciones de la Unidad pues la petición si fue contestada, contrario a lo manifestando por el tutelante y en los 3 casos restantes se evidenció ausencia de respuesta al derecho de petición, tal como se detalla en la Tabla 13 y 14.</p>	<p>Realizar campañas de sensibilización que refuercen los controles implementados para la disminución de la inoportunidad en la respuesta de las peticiones presentadas a fin de evitar acciones de tutela por presunta vulneración al derecho fundamental de petición.</p>

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																			
	<p><b>Tabla 13. Detalle validación derechos de petición que originaron Acciones de Tutela</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="298 386 396 462">Rad. Tutela</th> <th data-bbox="396 386 493 462">Rad. Derecho de petición</th> <th data-bbox="493 386 678 462">Validación Auditoria</th> <th data-bbox="678 386 769 462">Solicitud</th> <th data-bbox="769 386 883 462">Sentido Fallo para UGPP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="298 462 396 583">2018200 5049143 2</td> <td data-bbox="396 462 493 583">2017700 1393089 2</td> <td data-bbox="493 462 678 583">El derecho de petición se contestó el 21/02/2018 con posterioridad a la radicación de la tutela (20/02/2018).</td> <td data-bbox="678 462 769 583">Solicitud de copias</td> <td data-bbox="769 462 883 583">Favorable</td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 583 396 705">2018200 5097682 2</td> <td data-bbox="396 583 493 705">2018600 5055960 2</td> <td data-bbox="493 583 678 705">El derecho de petición se contestó el 09/04/2018 con posterioridad a la radicación de la tutela (05/04/2018).</td> <td data-bbox="678 583 769 705">Solicitud de copias</td> <td data-bbox="769 583 883 705">Favorable</td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 705 396 827">2018200 5137768 2</td> <td data-bbox="396 705 493 827">2018600 5034129 2</td> <td data-bbox="493 705 678 827">El derecho de petición fue presentado el 07/02/2018 y no fue contestado.</td> <td data-bbox="678 705 769 827">Solicitud pago retroactivos e inclusión de nómina.</td> <td data-bbox="769 705 883 827">Favorable</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente:</b> elaboración propia de Control Interno a partir de validación en el aplicativo Documentic.</p> <p><b>Tabla 14. Detalle validación derechos de petición que originaron Acciones de Tutela a pesar de haberse contestado dentro del término.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="298 1045 396 1121">Rad. Tutela</th> <th data-bbox="396 1045 493 1121">Rad. Derecho de petición</th> <th data-bbox="493 1045 662 1121">Validación Auditoria</th> <th data-bbox="662 1045 786 1121">Solicitud</th> <th data-bbox="786 1045 883 1121">Sentido Fallo para UGPP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="298 1121 396 1243">2018700 1190650 2</td> <td data-bbox="396 1121 493 1243">201870051 495912</td> <td data-bbox="493 1121 662 1243">El derecho de petición fue presentado el 18/05/2018 y contestado el 30/05/2018 de fondo.</td> <td data-bbox="662 1121 786 1243">Solicitud de copias</td> <td data-bbox="786 1121 883 1243">Favorable</td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 1243 396 1365">2018700 1035290 2</td> <td data-bbox="396 1243 493 1365">201770012 238542</td> <td data-bbox="493 1243 662 1365">El derecho de petición fue presentado el 24/07/2017 y contestado el 09/08/2017 de fondo.</td> <td data-bbox="662 1243 786 1365">Aclaración respecto del pago de sumas reconocidas en Resolución</td> <td data-bbox="786 1243 883 1365">Favorable</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente:</b> elaboración propia de Control Interno a partir de validación en el aplicativo Documentic.</p>	Rad. Tutela	Rad. Derecho de petición	Validación Auditoria	Solicitud	Sentido Fallo para UGPP	2018200 5049143 2	2017700 1393089 2	El derecho de petición se contestó el 21/02/2018 con posterioridad a la radicación de la tutela (20/02/2018).	Solicitud de copias	Favorable	2018200 5097682 2	2018600 5055960 2	El derecho de petición se contestó el 09/04/2018 con posterioridad a la radicación de la tutela (05/04/2018).	Solicitud de copias	Favorable	2018200 5137768 2	2018600 5034129 2	El derecho de petición fue presentado el 07/02/2018 y no fue contestado.	Solicitud pago retroactivos e inclusión de nómina.	Favorable	Rad. Tutela	Rad. Derecho de petición	Validación Auditoria	Solicitud	Sentido Fallo para UGPP	2018700 1190650 2	201870051 495912	El derecho de petición fue presentado el 18/05/2018 y contestado el 30/05/2018 de fondo.	Solicitud de copias	Favorable	2018700 1035290 2	201770012 238542	El derecho de petición fue presentado el 24/07/2017 y contestado el 09/08/2017 de fondo.	Aclaración respecto del pago de sumas reconocidas en Resolución	Favorable	
Rad. Tutela	Rad. Derecho de petición	Validación Auditoria	Solicitud	Sentido Fallo para UGPP																																	
2018200 5049143 2	2017700 1393089 2	El derecho de petición se contestó el 21/02/2018 con posterioridad a la radicación de la tutela (20/02/2018).	Solicitud de copias	Favorable																																	
2018200 5097682 2	2018600 5055960 2	El derecho de petición se contestó el 09/04/2018 con posterioridad a la radicación de la tutela (05/04/2018).	Solicitud de copias	Favorable																																	
2018200 5137768 2	2018600 5034129 2	El derecho de petición fue presentado el 07/02/2018 y no fue contestado.	Solicitud pago retroactivos e inclusión de nómina.	Favorable																																	
Rad. Tutela	Rad. Derecho de petición	Validación Auditoria	Solicitud	Sentido Fallo para UGPP																																	
2018700 1190650 2	201870051 495912	El derecho de petición fue presentado el 18/05/2018 y contestado el 30/05/2018 de fondo.	Solicitud de copias	Favorable																																	
2018700 1035290 2	201770012 238542	El derecho de petición fue presentado el 24/07/2017 y contestado el 09/08/2017 de fondo.	Aclaración respecto del pago de sumas reconocidas en Resolución	Favorable																																	



### Anexo 1. Causas de extemporaneidad por áreas

Áreas Responsables / Causas	Total radicados	Demora CAD digitalización	Demora CAD Imposición de Guía	Demora en el proceso	Incidentes tecnológicos	Escalamiento Tardío Demora back	Movimiento entre áreas	Demora CAD otros procesos	Falta de lineamientos	Reproceso	Reenvío
DSIAC	429	278	66		10	30	8	15	11	11	
Dirección de Pensiones	15	14	1								
Asesoría y Conceptualización Pensional	9	5	1	1		2					
Cobranzas	43	19	12	8	4						
Determinación de Obligaciones	5		5								
Nómina de Pensionados	215	187	4	7	7	2	2				6
Normalización de Expedientes Pensionales	4	4									
Subdirección Financiera	131	72	19	33	3		4				
Determinación de Derechos Pensionales	141	68	4	33	20	4	8		4		
Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	20	3	3	14							
<b>Total registros extemporáneos</b>	<b>1.012</b>	<b>650</b>	<b>115</b>	<b>96</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

**Fuente:** elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por las áreas

**Demora CAD Digitalización:** Demora en la visualización de los radicados. Se realizó devolución al CAD (por falta de imágenes, adjuntos o mala indexación) superando el ANS de 3 días.

**Demora en la imposición de guía:** El proceso contestó en los términos, sin embargo al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días.

**Escalamiento tardío – Demora back (DSIAC):** Por represamiento de bandejas el radicado tuvo demora en la gestión que debía realizar el back office.

**Demoras en el proceso:** El proceso excede el término establecido para dar respuesta.

**Incidente:** Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo.

**Reproceso:** Se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya sea por error funcional, incidentes de Documentic como firma fallida, error en cargue de anexos, o devolución de correspondencia física del operador postal.

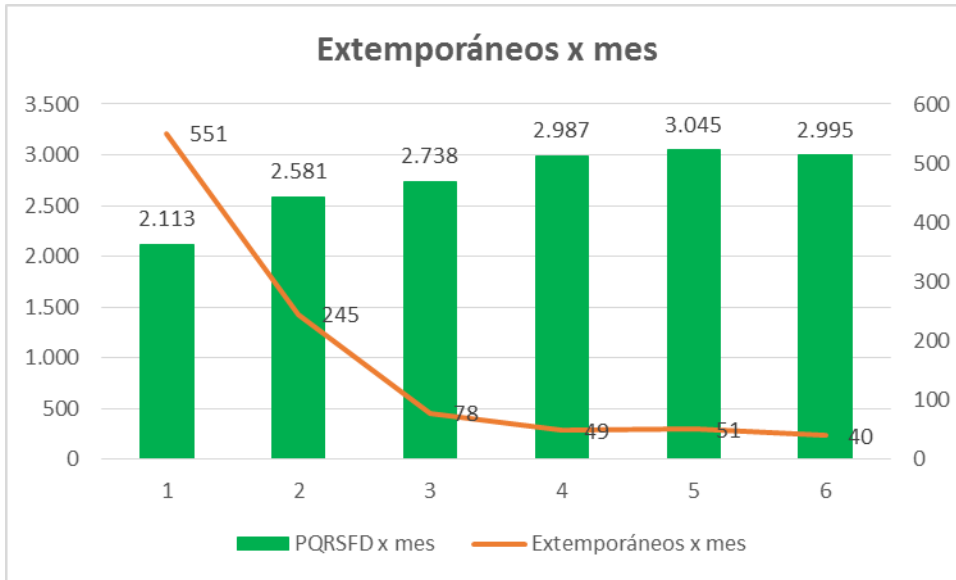
**Demora del CAD en dar respuesta a la DSIAC:** Se asigna el radicado a un PDC de la Subdirección de Gestión Documental y se demora en la respuesta.

**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.

**Diferencia o falta de lineamientos:** el radicado fue escalado por la operación de la DSIAC porque por parte de la Unidad no existe lineamiento o tipología.

**Reenvío:** Fue necesario enviarlo por segunda ocasión y no se tuvo en cuenta la primera fecha.

**Anexo 2. Comportamiento mensual de los radicados extemporáneos**



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

**Anexo 3. Radicados pendientes por finalizar para el seguimiento del primer semestre del 2018**

Area Responsable / Estado Documentic 05/09/2018	Total	Preparación envío	En proceso
Subdirección Jurídica de Parafiscales	2	2	
Dirección de Servicios Integrados de Atención	4	3	1
Subdirección Financiera	2	1	1
Subdirección de Gestión Documental	5		5
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	3	1	2
<b>Total radicados pendientes</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

*Fuente:* elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por las áreas

**En Proceso:** Permanecen en las bandejas de las áreas

**Preparación envío:** Se encuentra en las bandejas del CAD

**Anexo 4. Trazabilidad y áreas responsables tutelas No Misionales contestadas extemporáneamente**

	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Respuesta Dirección Jurídica	Trazabilidad Documentic	Causa	Area Responsable
<b>1</b>	20182005014 1472	18/01/2018	19/01/2018	22/01/2018	“La tutela fue radicada el día 18/01/2018 fue mal escala al grupo de tutelas parafiscales y aun cuando la tutela llegó a la dirección jurídica a las 10:25 a.m. según visualizo en documentic (no sé si además se habrá escalado por correo electrónico a alguien de la dirección), en mi herramienta fue colocada hasta las 3:00”.	DJ 2018-01-22 10:51 DJ 2018-01-19 10:25 GD 2018-01-19 10:25 SJPF 2018-01-18 16:55 GD 2018-01-18 15:02 DSIAC 2018-01-18 15:02	1.Escalamiento erróneo 2.Escalamiento Tardío 3. Contestación Tardía	1.GD 2. SJPF 3. DJ
<b>2</b>	20182005080 9402	20/03/2018	21/03/2018	22/03/2018	“La acción de tutela fue radicada en la entidad el día 20 de marzo del 2018 a la 17:26 y asignada al grupo de parafiscales el día 21 de marzo del 2018 a las 08:52 reasignada por competencia a la dirección jurídica el 22 de marzo 2018 y asignada al abogado el 22 de marzo a las 09 de la mañana y sustanciada a las 10 : 23 del 22 de marzo la tutela se venció en la bandeja del grupo de Parafiscales pues tenía termino de vencimiento de un día venciendo el 21 de marzo y solo trasladada por competencia a esta Dirección un día después del vencimiento por tal no debe quedar vencida en cabeza de la Dirección jurídica evidencia trazabilidad de documentic rad 201820050809402”.	SJP 2018-03-22 10:23 DJ 2018-03-22 06:55 SJPF 2018-03-21 08:52 GD 2018-03-20 17:26 DSIAC 2018-03-20 17:26	1.Escalamiento erróneo 2.Escalamiento Tardío	1.GD 2. SJPF
<b>3</b>	20187001091 5232	28/03/2018	3/04/2018	4/04/2018	“En el caso del vencimiento por responsabilidad del área, fue por situaciones administrativas de los funcionarios	DJ 2018-04-04 16:54 DJ 2018-03-28 10:44 GD 2018-03-28 10:23	Contestación Tardía	DJ

**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA**

	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Respuesta Dirección Jurídica	Trazabilidad Documentic	Causa	Area Responsable
4	20182005096 0492	4/04/2018	4/04/2018	5/04/2018	<i>Me fue escalada tardíamente, situación que oportunamente informé al doctor CARLOS UMAÑA</i> .	DJ 2018-04-05 09:06. DJ 2018-04-04 15:05 GD 2018-04-04 13:21	Contestación Tardía	DJ
5	20182005181 8362	18/06/2018	18/06/2018	19/06/2018	<i>“A la Dirección Jurídica según documentic llegó a las 11:56 del 18 de junio y el tema me fue escalado a las 4:00 p.m., por lo que no soy la llamada a explicar las razones del vencimiento”.</i>	DJ 2018-06-19 17:34 DJ 2018-06-18 11:56 GD 2018-06-18 11:54 DSIAC 2018-06-18 10:46	Contestación Tardía	DJ

**Fuente:** elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic.