

### 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 Constanza C. Díaz R.	Luis Alberto Camelo Cristancho	Luis Alberto Camelo Cristancho
<b>Cargo:</b>	Firma de Auditoria Externa Contratista Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Asesor de Control Interno	Asesor de Control Interno
<b>Fecha:</b>	Julio - Agosto de 2019	Septiembre 6 de 2019	Septiembre 6 de 2019

### 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
5.0	Modificación	6/09/2019	Se modifica: - Lista de Destinatarios por "Lista de distribución del informe final" "Por Acción" y "Para información" - Se incluyen numerales al "Contenido" del informe y a su vez el contenido en cada numeral: 2.1 Contexto 2.2 Fortalezas o Cumplimientos 2.3 Resumen de los hallazgos 2.4 Acciones inmediatas 3. Hallazgos 4. Observaciones 5. Anexos 6. Proceso de Validación Lista de tablas, de Imágenes y de gráficas	2.1 2.2 2.3 2.4 3 4 5 6	Luis Alberto Camelo Cristancho Constanza C. Díaz R.

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

AP-FOR-003 V 1.1

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

**Auditoría Interna**

**Informe de Auditoría  
Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,  
felicitaciones, denuncias – PQRSFD segundo semestre de 2021**

**18- abril- 2022**

<p><b>Descripción:</b> Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recibidas en la Unidad durante el segundo semestre 2021 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).</p>	<p><b>Código:</b>  <b>D5-18-6</b></p>
--	---

**Lista de distribución del informe final**

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

## 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 .....	5
2.1 Contexto.....	5
2.2 Fortalezas o Cumplimientos.....	6
2.3 Resumen de los hallazgos .....	6
3. Hallazgos .....	7
4. Anexos .....	13

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación de impacto de los hallazgos.....	5
Tabla 2. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna .....	7
Tabla 3. Radicados con respuesta extemporánea peticiones (30 días) .....	8
Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea solicitudes (20 días) .....	9
Tabla 5. Radicados de copias con respuesta extemporánea (20 días) .....	10
Tabla 6. Radicados de consulta con respuesta extemporánea (35 días) .....	11

## 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 segundo semestre 2021 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).

### 1.2. Alcance

- Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias y conceptos jurídicos; recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante la Unidad), a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021.
- 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".

### 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 del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias- PQRSFD versión 10.0.
- Elaborar el plan de auditoría con base en el análisis de la normatividad.
- Ejecutar las pruebas de auditoría diseñadas y contenidas en el plan de auditoría.
- Elaborar informe con los resultados obtenidos, el cual fue validado con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (en adelante DSIAC), Subdirección Jurídica Parafiscales, Subdirección de Gestión Documental (en adelante SGD) y el Asesor de Control Interno de la Unidad.

<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).

- Los hallazgos detectados y contenidos en el presente informe fueron calificados de acuerdo con los criterios de la Tabla 1.

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

	<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> <li>• Conflictos de segregación de funciones asociados actividades críticas.</li> <li>• Fuga o pérdida de información</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Los controles diseñados mitigan en parte los riesgos de la Entidad.</li> <li>• Existen desviaciones en la aplicación de alguna regulación</li> <li>• Conflictos de segregación de funciones asociados actividades no críticas.</li> <li>• Falta de trazabilidad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen controles que mitigan adecuadamente los riesgos operacionales de la entidad.</li> <li>• Las desviaciones de los controles son mínimas.</li> <li>• Se aplica la normatividad vigente.</li> <li>• Inconsistencias en el control de registros de bajo impacto.</li> </ul>

**Fuente:** metodología proceso evaluación independiente.

## 1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIAC:  
- PQRSFD segundo semestre de 2021: "Base Auditoría KPMG Año 2021 - Sem II.x/sx"
- Reglas de negocio definidas en la caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD V. 10.0., código SC-PRO-002
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V 2.0.
- Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales"

## 2. Resumen Ejecutivo

### 2.1 Contexto

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el segundo semestre 2021 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).

Para el segundo semestre de 2021, se realizó el cálculo en la oportunidad de respuesta a los derechos de petición de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020

“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios artículo 5, “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

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

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

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

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

Se evaluó la información estadística partir de la base de datos aportada por la DSIAC para determinar el comportamiento y oportunidad de atención al ciudadano de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, felicitaciones y denuncias durante el segundo semestre 2021.

## 2.2 Fortalezas o Cumplimientos

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 con lo establecido en la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 2”, acápite de presentación de las peticiones que establece... “Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos”.

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".

## 2.3 Resumen de los hallazgos

De acuerdo con la verificación efectuada y analizado el comportamiento de las devianaciones presentadas en los últimos semestres, se observó que, para el segundo semestre de 2021, hubo un incremento en la inoportunidad de los tiempos de atención de las peticiones y solicitudes de información y consultas jurídicas, como se detalla a continuación:

Seguimientos	Copias	% incumplimiento	Consultas jurídicas	% incumplimiento	Otras (peticiones y solicitudes de información)	% incumplimiento
II semestre de 2020	3/2.805	0,1	3/816	0,4	47/19.498	0,2
I semestre de 2021	6/2.832	0,2	0/540	0,0	43/16.654	0,3
II semestre de 2021	6/2.561	0,2	2/497	0,4	114/16.435	0,7

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">3</p> <p>Hallazgos Bajos</p>	1.1	<p><b>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición y solicitudes de información</b></p> <p>a. De un total de 10.007 peticiones, se identificaron 41 registros (0,4%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>b. De un total de 6.428 solicitudes de información, se identificaron 73 registros (1,1%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p>
	1.2	<p><b>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</b></p> <p>De un total de 2.561 registros de peticiones de copias, se identificaron 6 registros (0,2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p>
	1.3	<p><b>Extemporaneidad en la respuesta de derechos de petición en la modalidad de consulta emitida por la Subdirección Jurídica de Parafiscales</b></p> <p>De un total de 497 registros de peticiones de consulta, se identificaron 2 registros (0,4%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p>

### 3. Hallazgos

#### 1.1. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición y solicitudes de información

##### Procesos

##### a. Peticiones

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el segundo semestre de 2021, de un total de 10.007 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 41 registros (0,4%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

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

**Tabla 2. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna**

Área Responsable	Total DP A	Total Extemporáneos B	% Incumplimiento (B/A)
Subdirección de Nómina de Pensionados	3.906	0	0,0%
Dirección de Parafiscales	2.072	4	0,2%
Subdirección Financiera	1.128	1	0,1%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	867	4	0,6%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	853	6	0,7%
Subdirección de Cobranzas	832	9	1,1%

Dirección de Pensiones	121	17	14,0%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	120	0	0,0%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	107	0	0,0%
Dirección Jurídica	1	0	0,0%
<b>Total registros</b>	<b>10.007</b>	<b>41</b>	<b>0,4%</b>

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

Ver detalle de causas por área en el **Anexo 1** y en el **Anexo 2** la distribución y comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.

Para el segundo semestre de 2021, se realizó el cálculo en la oportunidad de respuesta a los derechos de petición de acuerdo con lo establecido en el decreto 491 de 2020<sup>3</sup>, obteniendo lo siguiente:

Los rangos de cumplimiento se detallan en la Tabla 4.

**Tabla 3. Radicados con respuesta extemporánea peticiones (30 días)**

Rango días	Registros	%
0 – 30	9.966	99,6%
31 – 40*	38	0,4%
Más de 40	3	0,0%
<b>Total</b>	<b>10.007</b>	<b>100%</b>

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

\* En este rango de las 38 peticiones, 17 excedieron en tres días el término establecido.

Lo anterior incumple lo estipulado en la Resolución 805 del 2013, art. 3<sup>4</sup> y artículo 5 Decreto 491 de 2020<sup>5</sup>.

### Comentarios del auditado y análisis de la auditoría

En correos electrónicos recibidos entre el 16 de febrero y 3 de marzo de 2022 por las áreas involucradas en la desviación y la validación realizada por la auditoría en el aplicativo documentic de las causas que generaron la desviación se encontraron las siguientes:

**Incidente de TI:** Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (15 casos) principalmente por no visibilidad en la bandeja para aprobación y firma. Representa el 37%.

**Demoras en el proceso:** El proceso excede el término establecido para dar respuesta (14) registros. Representa el 34%.

**Escalamiento tardío:** Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, la responsable de la asignación tardía es la DSIAC (11) y Dirección de Pensiones (1). Representa el 29%.

<sup>3</sup> "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios" según art. 5. se amplían los términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

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

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

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

<sup>4</sup> ...**Finalidad:** toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno..."

<sup>5</sup> "Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

## b. Solicitudes de Información

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el segundo semestre de 2021, de un total de 6.428 solicitudes de información que cuentan con radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 73 registros (1,1%) con respuesta extemporánea al ciudadano:

Área Responsable	Total SI A	Total Extemporáneos B	% Incumplimiento (B/A)
Dirección de Servicios Integrados de Atención	6.428	73	1,1

Los rangos de cumplimiento se detallan en las Tablas 5.

**Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea solicitudes (20 días)**

Rango días	No. Registros	%
0-20	6.355	98,8%
21 – 30	68	1,1%
Más de 30	5	0,1%
<b>Total</b>	<b>6.428</b>	<b>100%</b>

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

### Comentarios del auditado y análisis de la auditoría

En correo electrónico recibido el 23 de febrero de 2022 por el área y lo validado por la auditoría en el aplicativo documentic, las principales causas que se identificaron en la extemporaneidad en la respuesta a las solicitudes de información fueron las siguientes:

**Incidente de TI:** Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (45 casos). Representa el 62%.

**Demoras en el proceso:** El proceso excede el término establecido para dar respuesta (19) registros. Representa el 26%.

**Escalamiento tardío:** Se asignó a los PDC del área de forma tardía, los responsables de la asignación tardía son los siguientes: Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (2), Dirección de Parafiscales (1) Subdirección de Integración (1), Subdirección de Cobranzas (1) y Subdirección de Gestión Documental (1). Representa el 8%.

**Reproceso:** se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya sea por error funcional, firma fallida o devolución de correspondencia física del operador postal. (2). Representa el 3%.

**Error escalamiento:** la DSIAC debía escalar el radicado, pero por error se generó el temporal, el radicado fue enviado al área a través de correo electrónico para dar respuesta fuera de flujo, se presentó demora en la respuesta por parte del área encargada (1). Representa el 1%.

### Exposición Potencial:

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.

### Recomendaciones

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

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

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

**Responsables:** Dirección Gestión de Tecnologías de la Información

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

### Procesos

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2021, de un total de 2.561 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 6 registros (0,2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

En la Tabla 6, se presentan los resultados identificados.

**Tabla 5. Radicados de copias con respuesta extemporánea (20 días)**

Rango días	No. Registros	%
0 - 20	2.555	99,8%
21 - 30	6	0,2%
<b>Total</b>	<b>2.561</b>	<b>100%</b>

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

La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 5 Decreto 491 de 2020<sup>6</sup>.

### Comentarios del auditado y análisis de la auditoría

De acuerdo con la respuesta que emitió la Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 18 de febrero de 2022 y validadas por la auditoría la causa que generó la inoportunidad en las peticiones de copias se identificó lo siguiente:

**Incidente de TI:** Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en el aplicativo al no ser visible el documento en la bandeja (6 casos). Representa el 100%.

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

**Exposición Potencial:**

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.

**Recomendación**

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

**Responsables:** Dirección Gestión de Tecnologías de la Información

**1.3 Extemporaneidad en la respuesta de derechos de petición en la modalidad de consulta que emite la Subdirección Jurídica de Parafiscales**

**Procesos**

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2021, de un total de 497 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 identificaron 2 registros (0,4%) con respuesta extemporánea al ciudadano:

**Tabla 6. Radicados de consulta con respuesta extemporánea (35 días)**

Rango días	Registros	%
0 – 35	495	99,6%
36 - 60	2	0,4%
<b>Total</b>	<b>497</b>	<b>100%</b>

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

La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 5 Decreto 491 de 2020<sup>7</sup>

**Comentarios del auditado y análisis de la auditoría**

De acuerdo con la respuesta que emitió la Subdirección Jurídica Parafiscales a través de correo electrónico del 17 de febrero de 2022 y la validación realizada por la auditoría de la trazabilidad registrada en el aplicativo documentic, se pudieron establecer las siguientes causas:

**Demoras en el proceso:** El proceso excede el término establecido para dar respuesta (1).

**Escalamiento tardío:** Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, la responsable de la asignación tardía es la Subdirección de Determinación de Obligaciones (1).

<sup>7</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 y cinco (35) días siguientes a su recepción".

**Exposición Potencial:**

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.

**Recomendación**

Continuar fortaleciendo las actividades encaminadas para dar trámite oportuno a las PQRSFD y realizar seguimiento permanente a los términos de respuesta.

**Responsable:** Subdirección Jurídica Parafiscales

## 4. Anexos

### Anexo 1. Causas de extemporaneidad por áreas peticiones y solicitudes de información

Área Responsable	Total Radicados	Incidente de TI	Demora en el proceso	Escalamiento tardío	Reproceso	Error de escalamiento
Dirección de Pensiones	17	1	6	10		
Subdirección de Cobranzas	9	2	6	1		
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	6	5		1		
Dirección de Parafiscales	4	4				
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	4	2	2			
Subdirección Financiera	1	1				
<b>Total registros extemporáneos</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Solicitudes de información						
Dirección de Servicios Integrados de Atención	73	45	19	6	2	1
<b>Total extemporáneos peticiones y solicitudes de Información</b>	<b>114</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**Incidente de TI:** Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (60 casos). Representa el 52%.

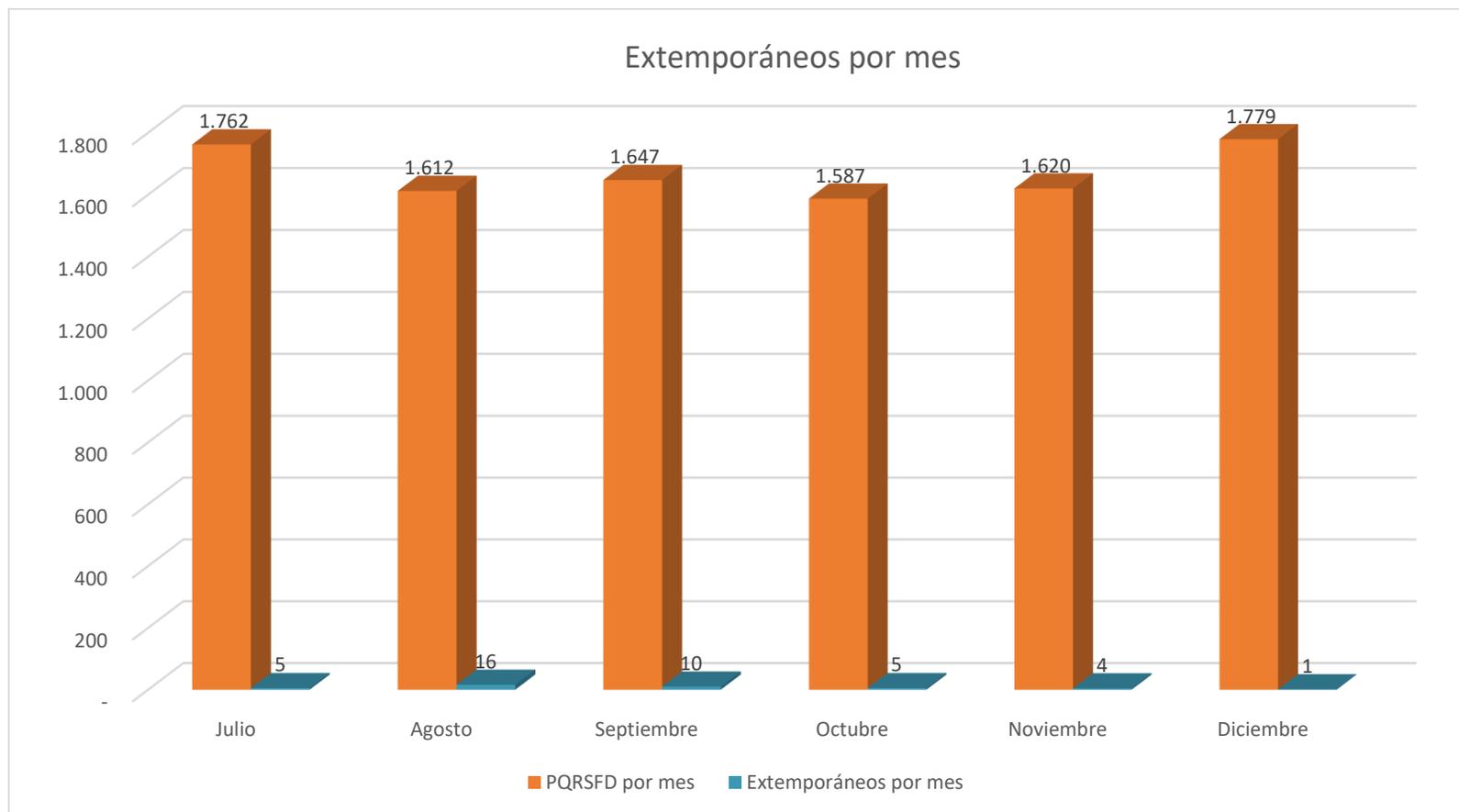
**Demoras en el proceso:** El proceso excede el término establecido para dar respuesta (33) registros. Representa el 29%.

**Escalamiento tardío:** Se asignó a los PDC del área de forma tardía, los responsables de la asignación tardía son los siguientes: DSIAC (11), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (2), Dirección de Parafiscales (1), Dirección de Pensiones (1), Subdirección de Integración (1), Subdirección de Cobranzas (1) y Subdirección de Gestión Documental (1). Representa el 16%.

**Reproceso:** se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya sea por error funcional, firma fallida o devolución de correspondencia física del operador postal. (2). Representa el 2%.

**Error escalamiento:** la DSIAC debía escalar el radicado, pero por error se generó el temporal, el radicado fue enviado al área a través de correo electrónico para dar respuesta fuera de flujo, se presentó demora en la respuesta por parte del área encargada (1). Representa el 1%.

**Anexo 2. Comportamiento mensual de los radicados extemporáneos todas las áreas**



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