

**Informe de seguimiento primer semestre 2015 a la
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

UGPP

Fecha: Octubre 2015

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	2
1. Términos de Evaluación	3
1.1 Objetivo	3
1.2 Alcance	3
1.3 Resumen de actividades efectuadas	3
1.4 Criterio de selección de muestras	4
2. Resumen Ejecutivo	6
3. Informe detallado	22

1. Términos de Evaluación

1.1 Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 2015 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...".

1.2 Alcance

Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) 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 de enero a junio 2015 conforme a lo establecido en la normatividad vigente aplicable.

1.3 Resumen de actividades efectuadas

Para desarrollar el objeto previsto, se realizaron las siguientes actividades:

1. Identificar el número total de PQRS que han presentado los ciudadanos por los diferentes canales de atención (correspondencia, correo electrónico, presencial y radicación interna), para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015 y comparar este dato con los informes trimestrales publicados por la Unidad en la página web, para determinar la consistencia de la información.
2. Realizar el análisis de datos de los registros de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en la Unidad en el primer semestre 2015, según información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención (En adelante DSIAC), contenidos en los aplicativos Orfeo (análisis completo) y Documentic (análisis parcial) con el fin de identificar las respuestas asociadas, cumplimiento de tiempos y entrega final al ciudadano.
3. Realizar el análisis de datos de las peticiones de copias interpuestas por los ciudadanos de los meses de mayo y junio de 2015, según información suministrada por Gestión Documental, teniendo en cuenta que este registro y control se implementó a partir de los meses en referencia. Lo anterior, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades asociadas al cumplimiento normativo relacionado (Ley 1755 de 2015).
4. Identificar a través de muestra aleatoria la atención, trámite y oportunidad dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias según registros de los aplicativos de Orfeo, Documentic y Bases de datos consultadas en la carpeta compartida de "Comunicaciones Oficiales de Salida" para determinar debilidades y cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.
5. Validar si la Dirección de Servicios Integrados de Atención ha remitido al Grupo de Control Disciplinario casos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por incumplimiento de términos.

6. Identificar el número de tutelas interpuestas por los ciudadanos en el primer semestre 2015 con relación a la atención de Derechos de Petición en la Unidad, para determinar las causas que motivaron las mismas

1.4 Criterio de selección de muestras

A través del análisis preliminar de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados (PQRSD recibidas en la Unidad en el primer semestre 2015 registradas en los aplicativos de Orfeo y Documentic) se determinaron los criterios para la revisión y extracción de muestras de las fuentes en mención, con el propósito de identificar la gestión a los trámites interpuestos por el ciudadano.

Se recibieron un total de 56.445 radicados tipificados como PQRSD en el primer semestre del 2015 a través de los aplicativos de Orfeo (52,125) y Documentic (4.320), es de aclarar que en este último únicamente se radican las peticiones del macroproceso de Parafiscales a partir del 19 de mayo 2015, por lo cual los registros de Documentic representan el 8% de la información del período objeto de seguimiento.

Finalmente, se definieron aspectos representativos de las dos bases de datos para ser analizados como:

Orfeo

1. Registros Identificados en la Columna "Radicados de salida" como "Archivados¹" 12.595, 24% de los registros.
2. Registros identificados en la Columna "Radicados de salida" como "Pendientes de Gestión²" 299, 1% de los registros.
3. Registros con radicado en condiciones normales³ "2015xxxxxxxx" 39.231, 75% de los registros.

Documentic

1. Registros Identificados en la Columna "Guía" como "Error Funcional" 117, 3% de los registros, con guía 3.596, 83%, sin guía 607, es decir 14%.
2. Registros Identificados en la Columna "Radicados de salida" con "Radicado temporal" 81, es decir 2% de los registros, radicados normales 4.239, 98%.

Para determinar el tamaño de la muestra de las PQRSD del primer semestre 2015, se tomó la metodología definida por el Departamento de Administrativo de la Función Pública- DAFP, que corresponde a un muestreo aleatorio simple para la estimación de proporciones, lo cual arrojó un número de 67 registros para desarrollar la revisión al definir una proporción de éxito del 50%, a partir de los resultados obtenidos en seguimientos anteriores (I y II semestre 2014).

¹ Archivados: Registros que no tienen asociado número de radicado de respuesta de salida en el reporte general suministrado por la DSIAC

² Pendientes de gestión: Registros identificados en el aplicativo Orfeo que con corte del semestre (30 de junio 2015) se encontraban en trámite para dar respuesta, por lo cual no se halló radicado de salida en el reporte de la DSIAC.

³ Radicados normales: Radicados que cuentan con un número de salida de 14 dígitos asociado a la petición en el informe consolidado presentado por la DSIAC.

Tabla No. 1: Selección de muestras

Muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población	
Tamaño de la Población	56.445
Error muestral	50%
Proporción de éxito	10%
Nivel de Confianza	90%
Tamaño de la muestra	67

Fuente: *Elaboración propia de KPMG Advisory Services S.A.S. (en adelante KPMG), a partir de la Información Suministrada por la Dirección de Servicios Integrados*

A partir de la selección del número total de la muestra (67) y teniendo en cuenta que los registros de PQRSD de Orfeo representan el 93% del total, se extrajeron 60 radicados Orfeo y 7 Documentic, así:

Para extraer los 60 radicados de la muestra del aplicativo Orfeo se priorizó en los registros identificados como "Archivados" y "Pendiente de gestión", razón por la cual se tomaron 24 registros de cada una de estas categorías, así mismo se incluyeron 12 registros de radicados normales para confirmar que se cumpla la buena gestión por parte de la Unidad.

Tabla No. 2: Registros Orfeo tomados en muestra

Registros Orfeo columna "Radicado de Salida"	Cantidad	%		Población
Radicados normales	12	20,00%		39.231
Palabra "Archivado"	24	40,00%		12.595
Pendiente de Gestión	24	40,00%		299
Total	60	100%	Σ	52.125

Fuente: *Elaboración propia de KPMG a partir de la información reportada por la Dirección de Servicios Integrados*

Tabla No. 3: Registros Documentic tomados en muestra

Registros Documentic	Cantidad	%
Entregados	2	28,57%
Devueltos	2	28,57%
Sin guía	2	28,57%
Error funcional	1	14,29%
Total	7	Σ 100%

Fuente: *Elaboración propia de KPMG a partir de la información reportada por la Dirección de Servicios Integrados*

Finalmente, a partir de los criterios descritos anteriormente se extrajeron los registros a través de la herramienta IDEA – Data Analysis Software.

2. Resumen Ejecutivo

1. Información reportada de PQRSD primer semestre 2015

Según la información reportada por la Dirección de Servicios Integrados, se recibieron en la Unidad un total de 56.445 radicados tipificados como PQRSD a través de los diferentes canales de atención al ciudadano (Orfeo – Documentic).

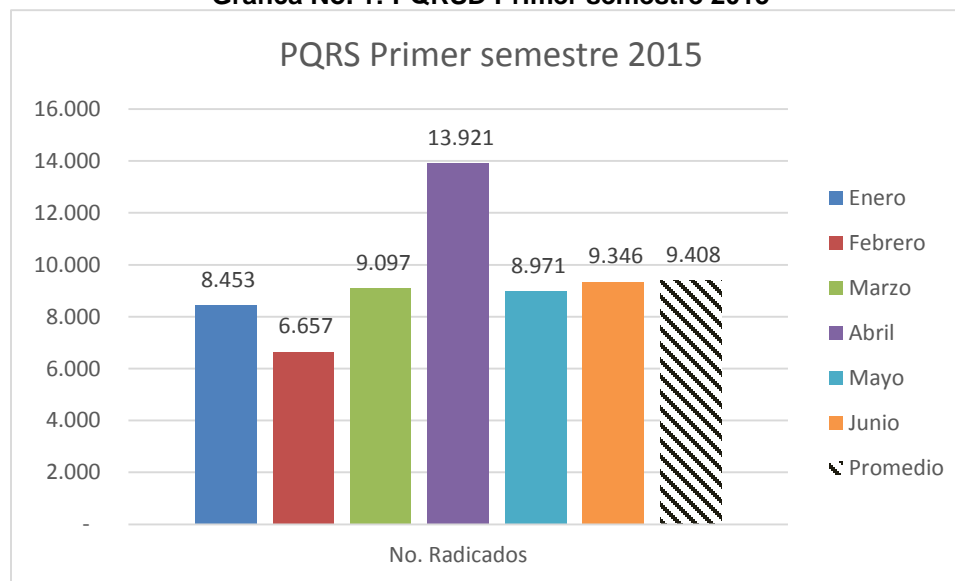
Tabla No. 4: Registros totales PQRSD primer semestre 2015

Total registros PQRSD primer semestre 2015	
56.445	
100%	
Registros Orfeo	Registros Documentic
52.125	4.320
92%	8%

Fuente: *Elaboración propia de KPMG a partir de la información reportada por la Dirección de Servicios Integrados*

A continuación se ilustra el número de registros de PQRSD que se recibieron en la Unidad en el primer semestre 2015 discriminado por meses:

Grafica No. 1: PQRSD Primer semestre 2015



Fuente: *Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados*

De lo anterior se identificó que el mes de abril de 2015, reporta el número de registros más alto con 13.921 y un promedio en el semestre de 9.408 radicados.

A continuación se presenta la información por cada uno de los canales de atención para las PQRSD recibidas a través del aplicativo Orfeo:

Tabla No. 5: Registros Orfeo por canal de atención

Canal de recepción PQRSD	Cantidad		%
Correspondencia	23.213		45,00%
Presencial	18.921		35,86%
Correo Electrónico	9.919		19,00%
Radicación Interna ⁴	72		0,14%
Total registros PQRSD Orfeo	52.125	Σ	100%

Fuente. Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados

En el reporte del aplicativo Documentic, suministrado por la Dirección de Servicios Integrados, no se incluyó el detalle por canal de recepción de los 4.320 registros tipificados como PQRSD, por lo cual no se presenta dicho análisis, teniendo en cuenta que se encuentra en construcción y ajustes, según lo informó el proceso a través de correo electrónico del 6 de agosto 2015.

Revisión informes trimestrales publicados en la página web de la Unidad:

Se confrontó el número de registros del reporte de Orfeo suministrado a través de correo electrónico el 22 de julio 2015 por la Dirección de Servicios Integrados con los informes publicados en la página web de la Unidad en el siguiente enlace: <http://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias.html>:

Tabla No. 6: Informes trimestrales

PERIODO	TOTAL RADICADOS	%	ATENDIDOS EN TERMINOS	%	ATENDIDOS FUERA DE TERMINOS	%	EN TRÁMITE DE RESPUESTA	%
I Trimestre (enero - marzo 2015)	24.198	100%	21.383	88,37%	2.731	11,29%	84	0,35%
IV Trimestre (marzo - junio 2015)	27.927	100%	25.104	89,89%	2.791	9,99%	32	0,12%
Total semestre (enero - junio 2015)	52.125	100%	46.487	80,35%	5.522	18,37%	116	1,29%

Fuente. Elaboración propia de KPMG a partir información publicada en la página web www.ugpp.gov.co

En el informe del segundo trimestre de 2015 publicado en la página web, no se incluyeron los 4.320 registros de las PQRSD radicadas a través del aplicativo Documentic que entro en producción para las comunicaciones de Parafiscales a partir del 19 de mayo 2015, el proceso hace la salvedad en la publicación así: "Los datos corresponden al los derechos de petición registrados durante el segundo trimestre en el aplicativo orfeo. desde el 19 de mayo los derechos de petición de las areas de parafiscales se registran en el nuevo gestor documental ecm documentic los cuales no se encuentran registrados en el presente informe, por lo que se consideran cifras preliminares. el informe definitivo se publicara la primera quincena de agosto de 2015".

2. Análisis de datos de los registros de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en la Unidad en el primer semestre 2015, según información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención (Aplicativo Orfeo y Documentic) teniendo en cuenta la respuesta asociada, tiempos y entrega al ciudadano.

⁴ Radicación interna: Comunicaciones que ingresaron a la Unidad por canales no autorizados como correos electrónicos de funcionarios y fueron reportados a Gestión documental para su radicación.

2.1 Análisis de datos Orfeo

A partir del análisis preliminar de la información reportada del Aplicativo Orfeo, se determinó lo siguiente:

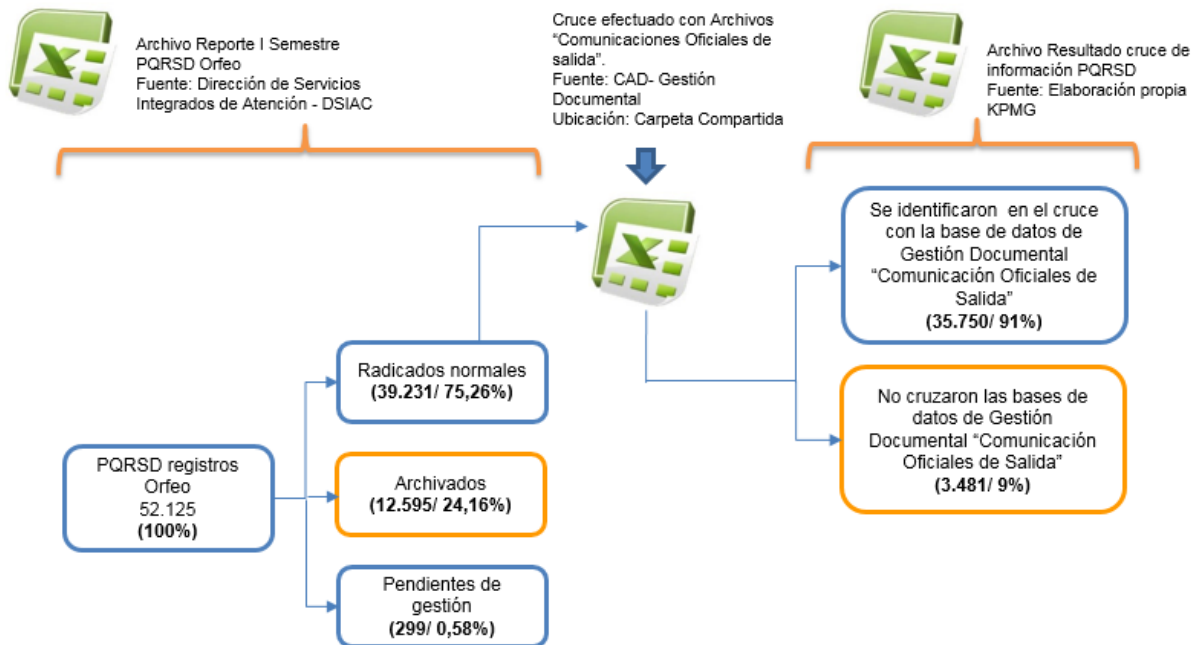
Tabla No. 7: Análisis preliminar información Orfeo

Registros Orfeo columna "Radicado de Salida"	Cantidad	%
Radicados normales ⁵	39.231	75,26%
Palabra "Archivado"	12.595	24,16%
Pendiente de Gestión	299	0,58%
Total	52.125	Σ 100%

Fuente. *Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados*

Para obtener la trazabilidad del trámite dado a las PQRSD en el primer semestre 2015, se realizó el análisis de los 52.125 registros del aplicativo Orfeo, que corresponden al 100% de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, identificando las variables de registro, proyecto de respuesta, envío al Centro de Atención Documental y entrega al ciudadano. Lo anterior a partir de cruces de información entre las bases de datos administradas por el Grupo de Gestión Documental en la carpeta compartida de "Comunicaciones Oficiales de Salida", tal como se observa en la Gráfica No. 2:

Gráfica No. 2: Análisis Trazabilidad del trámite de PQRSD – Orfeo



Fuente. *Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y consulta carpeta compartida Gestión Documental.*

⁵ Radicados normales: Números de 14 dígitos, con respuesta asociada en el Aplicativo Orfeo.

Teniendo en cuenta el detalle descrito en la Tabla No. 7, el análisis de trazabilidad y tiempos se efectuó sobre los **39.231** radicados normales asociados a las PQRSD del primer semestre 2015, por corresponder a los registros sobre los cuales se tiene toda la información disponible para este análisis. Para los radicados de salida tipificados como “Archivado” y “Pendientes de Gestión”, se realizó análisis a través de muestra aleatoria (ver numeral 4 de este informe).

Resultados:

- De los 39.231 registros objeto de análisis, cruzaron con la Base de datos de la Carpeta compartida denominada “Comunicaciones Oficiales de Salida” **35.750 registros**, es decir el 91% de los radicados objeto de revisión mantienen trazabilidad con relación a la información reportada por Gestión Documental.
- Para 3.481 (9%) registros no se logró determinar la trazabilidad de los registros a partir de la Información dispuesta por Gestión Documental, al no identificar estos registros en las bases de datos dispuestas por Gestión Documental en la carpeta compartida “Comunicaciones Oficiales de Salida”, lo cual evidencia debilidades en los controles implementados para realizar seguimiento a las comunicaciones de salida, al no tener el gobierno del 100% de las comunicaciones que se remiten en respuesta a las PQRSD interpuestas por los ciudadanos.

A continuación se desagregan los 3.481 registros por canal de recepción y fecha de radicación:

Tabla No. 8: Radicados sin trazabilidad en la entrega

Canal de recepción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Correo Electrónico	62	57	91	153		863	1.226	35,2%
Presencial	139	156	129	121	270	354	1.169	33,6%
Correspondencia	223	137	155	121	181	265	1.082	31,1%
Radicación Interna		1			2	1	4	0,1%
Total	424	351	375	395	453	1.483	3.481	100%

Fuente. *Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión Documental*

Según lo descrito en la Tabla No. 8 se evidencia que los 3.481 registros que no cruzan, se encuentran desagregado en los 6 meses (enero- junio) es decir que la inconsistencia se identifica con la operación de los contratos de 472 y Servipostales, aunque se resalta que la mayor concentración de estas comunicaciones sin trazabilidad en bases de datos de Gestión documental (comunicaciones oficiales de salida) se da en un 43% en el mes de junio, mes en el que presto los servicios de correspondencia Servipostales.

Validación con la DSIAC

A través de correo electrónico el 07 de octubre 2015 la Dirección de Servicios Integrados remitió respuesta del informe Preliminar socializado el 02 de octubre 2015, aclarando la trazabilidad para 1.827 registros de los 3.481 radicados identificados sin evidencia en la correspondencia de salida y entrega efectiva al ciudadano por Auditoria Interna.

La información suministrada no modifica el análisis de datos general realizado en el sentido que:

El grupo de Auditoria Interna extrajo base de datos de la Carpeta compartida Comunicaciones Oficiales de Salida el 05 de agosto 2015, y los radicados identificados por la DSIAC en su mayoría se registraron y tienen fecha efectiva de entrega en fechas posteriores (06 agosto, septiembre 2015).

Se identificó la modificación de las bases de datos de correspondencia, en razón a la variación del número de registros que las integraban, por ejemplo, la carpeta del proveedor Servipostales que prestó sus servicios a la Unidad hasta los primeros días del mes de julio 2015 y sin embargo la base extraída del mes de agosto, difiere a la que se tomó en el mes de octubre 2015, lo cual hace cuestionar la integridad de la información y los registros relacionados.

- En el desarrollo del análisis de la información se evidenció el incumplimiento en los tiempos definidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015⁶ en cuanto a los términos para dar respuesta oportuna a los peticionarios, al tener un promedio de 19 días en la entrega efectiva de la respuesta al ciudadano con un mínimo de 1 día y un máximo de 135 días respectivamente.

Tabla No. 9 Resumen tiempos de respuesta analizados Orfeo

Item	Tiempos analizados	Días		
		Promedio	Mínimo	Máximo
I	Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición.	5	1	111
II	Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía.	10	1	132
III	Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano	6	1	92
IV	Tiempo total entre la radicación inicial y la entrega efectiva al ciudadano	19	1	135

Fuente. *Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión Documental*

A continuación se desagregan las tres etapas identificadas a partir del análisis de datos y la información reportada por gestión documental:

I. Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición

Tabla No. 10: Elaboración del Proyecto Orfeo

Rangos	Registros	%	Oportunidad
Hasta 5 días	21.783	60,93%	34.575 97%
Entre 6 y 10 días	10.550	29,51%	
Entre 11 y 15 días	2.244	6,28%	
Entre 16 y 20 días	542	1,52%	1.173

⁶ **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Rangos	Registros	%	Oportunidad
Entre 21 y 30 días	359	1,00%	3%
Entre 31 y 40 días	129	0,36%	
Entre 41 y 50 días	68	0,19%	
Entre 51 y 60 días	43	0,12%	
Más de 60 días	32	0,09%	
Total	35.750	Σ 100%	

Fuente. *Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión Documental*

II. Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía.

Tabla No. 11: Proyecto e imposición de guía Orfeo

Rangos	Registros	%
Hasta 5 días	9.942	27,81%
Entre 6 y 10 días	9.861	27,58%
Entre 11 y 15 días	5.198	14,54%
Entre 16 y 20 días	1.623	4,54%
Entre 21 y 30 días	1.482	4,15%
Entre 31 y 40 días	922	2,58%
Entre 41 y 50 días	375	1,05%
Entre 51 y 60 días	235	0,66%
Más de 60 días	159	0,44%
Sin registro de fecha imposición de guía	5.953	16,65%
Total	35.750	Σ 100%

Fuente. *Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión Documental*

III. Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano.

Tabla No. 12: Imposición de guía y entrega efectiva

Rangos	Registros	%
Hasta 5 días	18.600	52,03%
Entre 6 y 10 días	6.387	17,87%
Entre 11 y 15 días	2.402	6,72%
Entre 16 y 20 días	1.144	3,20%
Entre 21 y 30 días	983	2,75%
Entre 31 y 40 días	218	0,61%
Entre 41 y 50 días	47	0,13%
Más de 50 días	16	0,04%

Rangos	Registros		%
Sin registro de fecha imposición de guía ⁷	5.953		16,65%
Total	35.750	Σ	100%

Fuente. *Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión Documental*

IV. Tiempo total entre la radicación inicial y la entrega efectiva al ciudadano.

En la Tabla No. 13 se presentan por rangos los resultados del análisis de tiempos totales de los 35.750 registros de Orfeo que cruzaron con la información de Gestión Documental:

Tabla No. 13: Radicación inicial Vs Entrega efectiva

Rangos	Registros	%	Oportunidad
Hasta 15 días	17.730	49,59%	En tiempo 17.730, 49.59%
Entre 16 y 20 días	5.488	15,35%	Fuera de Tiempo (18.020; 50.41%)
Entre 21 y 40 días	9.797	27,40%	
Entre 41 y 60 días	2.102	5,88%	
Entre 61 y 80 días	570	1,59%	
Entre 81 y 100 días	42	0,12%	
Más de 100 días	21	0,06%	
Total	35.750	100%	

Fuente. *Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión Documental*

De lo anterior, se puede concluir que solo el 49,59% cumple los tiempos legales establecidos en el entendido que la norma no diferencia las etapas del proceso, comparación con la administración actual del proceso.

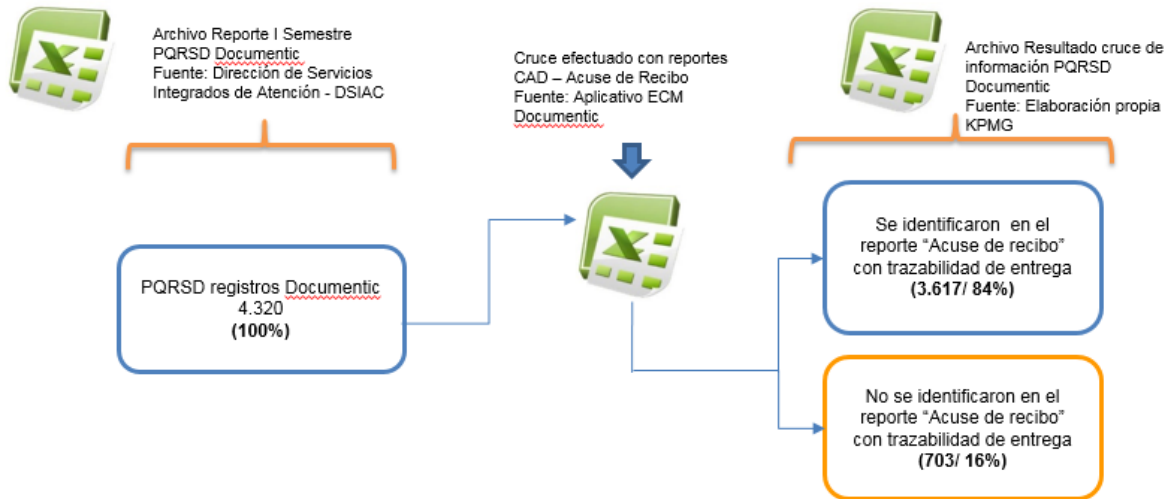
2.2 Análisis de datos ECM Documentic

Se procedió a efectuar el cruce de los 4.320 radicados tipificados como PQRSD, suministrados por la DSIAC con la información del reporte del CAD del aplicativo ECM Documentic así:

Aplicativo ECM Documentic – Reportes CAD – Reporte acuse de recibo.

⁷ Tramites gestionados a través de correo electrónico.

Grafica No. 3: Análisis Trazabilidad del trámite de PQRSD – ECM Documentic



Fuente. *Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y consulta Aplicativo ECM Documentic*

Resultados:

- De los 4.320 registros objeto de análisis, cruzaron con el reporte “Acuse de recibo” del aplicativo ECM Documentic **3.617 registros**, es decir el 84% de los radicados objeto de revisión mantienen trazabilidad con relación a la información reportada por Gestión Documental en esta herramienta.
- Para 703 (16%) registros no se logró determinar la trazabilidad de los registros a partir de la Información dispuesta en los reportes del CAD integrados al aplicativo ECM Documentic, ya que no se identificaron las comunicaciones con acuse de recibo, lo cual evidencia debilidades en los controles implementados para realizar seguimiento a las comunicaciones de salida al no tener el gobierno del 100% de las comunicaciones que se remiten en respuesta a las PQRSD interpuestas por los ciudadanos.

Validación con la DSIAC

A través de correo electrónico el 07 de octubre 2015 la Dirección de Servicios Integrados remitió respuesta del informe Preliminar socializado el 02 de octubre 2015, aclarando la trazabilidad para 433 registros de los 703 radicados identificados sin evidencia en la correspondencia de salida y entrega efectiva al ciudadano por Auditoria Interna.

La información suministrada no modifica el análisis de datos general realizado en el sentido que:

El grupo de Auditoria Interna extrajo base de datos de la Carpeta compartida Comunicaciones Oficiales de Salida el 05 de agosto 2015, y los radicados identificados por la DSIAC en su mayoría se registraron y tienen fecha efectiva de entrega en fechas posteriores (del 06 agosto al 30 septiembre 2015).

Se identificó la modificación de las bases de datos de correspondencia, en razón a la variación del número de registros que las integraban, por ejemplo, la carpeta del proveedor Servipostales que prestó sus servicios a la Unidad hasta los primeros días del mes de julio 2015 y sin embargo

la base extraída del mes de agosto, difiere a la que se tomó en el mes de octubre 2015, lo cual hace cuestionar la integridad de la información y los registros relacionados.

- En el desarrollo del análisis de la información evidenció el incumplimiento en los tiempos definidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015⁸ en cuanto a los términos para dar respuesta oportuna a los peticionarios, al tener un promedio de 19 días en la entrega efectiva de la respuesta al ciudadano con un mínimo de 1 día y un máximo de 135 días respectivamente.

Tabla No. 14 Resumen tiempos de respuesta analizados Documentic

Item	Tiempos analizados	Días		
		Promedio	Mínimo	Máximo
I	Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición.	9	1	37
II	Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía (Denominada referencia en el aplicativo Documentic).	16	1	68
III	Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano	2	1	61
IV	Tiempo total entre la radicación inicial y la entrega efectiva al ciudadano	27	8	78

Fuente. Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados, consulta aplicativo Documentic

I. Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición.

Tabla No. 15: Elaboración del Proyecto

Rangos	Registros	%	Oportunidad
Hasta 5 días	699	19,33%	3.336 92%
Entre 6 y 10 días	1.360	37,60%	
Entre 11 y 15 días	1.277	35,31%	
Entre 16 y 20 días	178	4,92%	281 8%
Entre 21 y 30 días	92	2,54%	
Entre 31 y 37 días	11	0,30%	
Total	3.617	Σ 100%	

Fuente. Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados, consulta aplicativo Documentic

⁸ **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

II. Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía (Denominada referencia en el aplicativo Documentic).

Tabla No. 16: Proyecto e imposición de guía Documentic

Rangos	Registros		%
Hasta 5 días	114		3,15%
Entre 6 y 10 días	644		17,80%
Entre 11 y 15 días	1.219		33,70%
Entre 16 y 20 días	547		15,12%
Entre 21 y 30 días	1.007		27,84%
Entre 31 y 40 días	15		0,41%
Entre 41 y 50 días	23		0,64%
Entre 51 y 68 días	48		1,33%
Total	3.617	Σ	100%

Fuente. Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados, consulta aplicativo ECM Documentic

III. Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano.

Tabla No. 17: Imposición de guía y entrega efectiva

Rangos	Registros		%
Hasta 5 días	3.211		88,78%
Entre 6 y 10 días	232		6,41%
Entre 11 y 15 días	115		3,18%
Entre 16 y 20 días	30		0,83%
Entre 21 y 30 días	18		0,50%
Entre 31 y 40 días	11		0,30%
Total	3.617	Σ	100%

Fuente. Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados, consulta aplicativo ECM Documentic

IV. Tiempo total entre la radicación inicial y la entrega efectiva al ciudadano.

Tabla No. 18: Tiempos totales y entrega efectiva

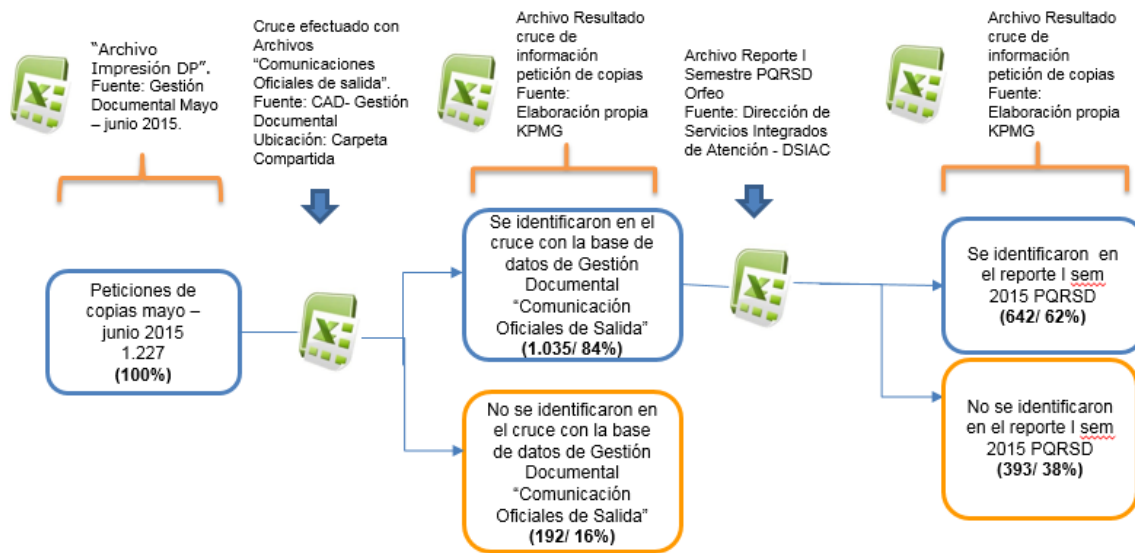
Rangos	Registros		%	Oportunidad
Hasta 15 días	201		5,56%	En tiempo (201 registros 6%)
Entre 16 y 20 días	385		10,64%	Fuera de Tiempo (3.416 registros 94%)
Entre 21 y 40 días	2.858		79,02%	
Entre 41 y 60 días	116		3,21%	
Entre 61 y 78 días	57		1,58%	
Total	3.617	Σ	100%	

Fuente. Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados, consulta aplicativo ECM Documentic

3. Realizar análisis de datos de las peticiones de copias interpuestas por los ciudadanos los meses de mayo y junio de 2015, según información suministrada por Gestión Documental.

Gestión Documental remitió base de datos con 1.227 registros de trámites de peticiones de copias atendidos en mayo y junio 2015, meses en los cuales el proceso definió llevar el control de la gestión a través de registros en la planilla denominada “Archivo Impresión DP”.

Gráfica No.4: Trazabilidad Peticiones de copias mayo- junio 2015



Fuente. *Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y consulta Aplicativo ECM Documentic*

- De los 1.227 registros de peticiones de copias remitidos por Gestión Documental que se recibieron en mayo y junio 2015, cruzaron con las Bases de datos de la Carpeta compartida denominada “Comunicaciones Oficiales de Salida” 1.035 registros, es decir el 84% de los radicados objeto de revisión remitidos por Gestión Documental.
- Para 192 (16%) radicados no se logró determinar la trazabilidad de los registros a partir de la Información suministrada por Gestión Documental, lo cual evidencia debilidades para realizar el seguimiento a las comunicaciones de salida, siendo inefectivos al no tener el gobierno del 100% de las comunicaciones que se remiten en respuesta a las peticiones de copias realizadas por los ciudadanos.
- De los 1.227 registros de peticiones de copias, 661 (54%) cruzan con la Base de datos de Orfeo remitida por la Oficina de Atención al Ciudadano, aunque solo 642 (52%) guardan trazabilidad en la base de datos de Gestión documental (Carpeta compartida, Comunicaciones Oficiales de salida), por lo cual se toman estos últimos registros para identificar el cumplimiento de los términos para dar trámite a la solicitud de copias.

Es de aclarar que la base de datos de petición de copias “Archivo Impresión DP”, no guarda registro de fechas de las comunicaciones de entrada y la base de datos de Comunicaciones Oficiales de

salida tampoco consigna este espacio, por lo cual se definió realizar el análisis de datos con los 642 radicados que guardan trazabilidad con la información del aplicativo Orfeo.

- Se evidencia el incumplimiento en los términos definidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015⁹ para dar respuesta oportuna a los peticionarios, al tener un promedio de 23 días en la entrega efectiva de las copias al ciudadano, con un mínimo de 6 y un máximo de 147 días respectivamente.

En la Tabla No. 19 se presentan por rangos los resultados del análisis de tiempos totales de los 642 registros de peticiones de copias que cruzaron con la información de Gestión Documental:

Tabla No. 19 Tiempos totales petición de copias

Rangos	Registros	%	Oportunidad
Hasta 10 días	44	6,85%	Fuera de Tiempo (598 registros; 93,15%)
Entre 11 y 20 días	301	46,88%	
Entre 21 y 40 días	236	36,76%	
Entre 41 y 60 días	36	5,61%	
Entre 61 y 80 días	11	1,71%	
Entre 81 y 100 días	7	1,09%	
Más de 100 días	7	1,09%	
Total	642 Σ	100%	

Fuente. *Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión Documental*

Adicionalmente se presentan los estados de las comunicaciones de respuesta de las peticiones de copias:

Tabla No. 20: Estado peticiones de copias

Estado	No. Radicados	%
Devueltos ¹⁰	71	11%
Entregados	567	88%
En proceso ¹¹	4	1%
Tiempo total	642	100%

Fuente: *Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por Gestión documental*

⁹ **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

¹⁰ Devueltos: Estado identificado en las bases de datos de Gestión Documental dispuestas en la Carpeta compartida, Comunicaciones Oficiales de salida, es decir no registran entrega efectiva al ciudadano.

¹¹ Proceso: Radicados en los cuales no había transcurrido los 10 días dispuestos por la norma con corte 30 de junio 2015.

4. Identificar a través de muestra aleatoria la atención, trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias según registros de los aplicativos de Orfeo, Documentic y Bases de datos consultadas en la carpeta compartida de "Comunicaciones Oficiales de Salida" para determinar debilidades y cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

4.1 Revisión Orfeo

Para desarrollar la revisión de la muestra de Orfeo se realizó consulta en el Aplicativo Orfeo (Información General, registro histórico, consulta por tercero), adicionalmente a través de consulta en la carpeta compartida "Comunicaciones Oficiales de salida" se identificaron las guías asociadas a las respuestas emitidas por la unidad, las fechas y estados respectivos. Finalmente, las guías del operador 472 fueron confirmadas a través de la página web <http://www.4-72.com.co/>.

Tabla No. 21: Resultados revisión de muestra Orfeo

Concepto	Registros	%
No son PQRS	20	33%
Peticiones trámites Pensionales	24	40%
Peticiones trámites Parafiscales	16	27%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia de KPMG, a partir de la Información suministrada por la Dirección de servicios integrados, revisión muestra.

- De los 60 radicados tomados en muestra, 20 (33%) no son Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias interpuestas por los ciudadanos; 17 hacen referencia a informes remitidos por los apoderados de la Unidad para adelantar los procesos de Defensa Judicial, 3 comunicaciones informativas
- De los 60 radicados tomados en muestra 24 (40%) son peticiones asociadas a trámites pensionales se identificó el trámite y la respuesta para los mismos.
- De los 60 radicados tomados en muestra 16 (27%) son peticiones asociadas a trámites parafiscales se identificó el trámite y la respuesta para los mismos.

Con relación a la aplicación de criterios de selección de la muestra, en los 24 radicados con palabra "Archivado", en la columna "Radicados de Salida" del aplicativo Orfeo, según archivo entregado por la DSIAC, se identificó que 16 de los 24 radicados (67%), no son derechos de petición y 8 (33%) restantes son peticiones de tramites pensionales y parafiscales que no tienen respuesta asociada en el reporte suministrado por la DSIAC al radicado inicial interpuesto por el ciudadano; sin embargo, se encontró la respuesta a partir de la revisión por nombre del tercero o peticionario en la opción de consulta general del aplicativo Orfeo:

En la selección de la muestra se extrajeron 24 registros en los cuales según la base de información consolidada de PQRS del aplicativo Orfeo suministrada por la DSIAC, en la columna "Radicado de salida" aparece la palabra "Pendientes de gestión", y se identificó lo siguiente:

- Se estableció que 4 de los 24 registros (17%) no son derechos de petición.
- Para 12 de los 24 radicados (50%) se identificó que son peticiones de tramites pensionales y parafiscales que ingresaron en la Unidad en el mes de junio y se encontraban en trámite de respuesta al corte de la generación del informe (30/06/2015).

- Para 8 de los 24 radicados (33%) radicados se evidenció que no tienen respuesta asociada al radicado inicial pero fue identificada la misma a partir de la revisión por nombre del tercero o peticionario en la opción de consulta general del aplicativo Orfeo.
- Se identificó que los 12 registros tomados en muestra “Radicados normales”, cuentan con respuesta asociada y trazabilidad en bases de gestión documental.

Conclusiones de extrapolación de la muestra

Utilizando la estadística inferencial se puede concluir con un 90% de certeza que de los 12.595 radicados que aparecen como “Archivado” en la columna de “Radicados de Salida” del aplicativo Orfeo, según reporte entregado por la DSIA, existen entre 6.410 (50.89%) y 10.385 (82.45%) radicados que no corresponden a derechos de petición.

4.2 Revisión Documentic

El aplicativo ECM Documentic entró en producción para la recepción de comunicaciones del Macroproceso de Parafiscales en el mes de mayo 2015.

En total entre el mes de mayo y junio se recibieron 4.320 radicados tipificados como PQRSD a través de dicha herramienta.

Con relación al reporte suministrado por la Dirección de Servicios Integrados de atención se identificó que contenía 69.341 registros de los cuales 63.419 (91%) estaban repetidos, 1.602 son del mes de julio 2015, por lo cual únicamente son objeto de seguimiento 4.320 registros con corte junio 2015.

Así mismo, teniendo en cuenta con relación a los registros totales de PQRSD del primer semestre 2015, ECM Documentic participa con un 8%, se procedió a validar la información registrada en el reporte suministrado por la Dirección de servicios integrados a través de 7 radicados tomados en muestra:

A partir del análisis de la muestra definida en el numeral 1.4 del presente informe (7 radicados para revisión de Documentic) se concluye lo siguiente:

- No se identificó un segundo envío de los dos radicados de PQRSD con estado devuelto tomados en muestra del reporte de ECM Documentic.
- Se identificó la trazabilidad de la respuesta para 4 radicados, 2 que en el reporte inicial aparecían sin guía y los 2 radicados normales.
- El registro tomado en muestra 201518000039201 que en el reporte inicial figuraba con la frase “error funcional” en la columna de guía, aparece con estado Entregado en el reporte “acuse de recibo del aplicativo ECM Documentic.

1. Identificar si la Dirección de Servicios Integrados de Atención ha remitido al Grupo de Control Disciplinario casos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Recomendaciones por incumplimiento de términos.

La Dirección de servicios integrados a través de correo electrónico del 25 de julio 2015 suministró en desarrollo del seguimiento a las PQRSD del primer semestre 2015, información reportada al Grupo de Control Disciplinario en el mes de abril 2015 con 136 casos del primer trimestre (enero – marzo) con presunto incumplimiento de términos en el trámite de PQRSD.

Por otra parte, el Coordinador del Grupo de Control Interno Disciplinario el 25 de agosto 2015, informó que se han iniciado 3 procesos a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicio Integrados durante el primer semestre del año 2015.

De igual forma el Coordinador del grupo en mención manifiesta *“No se han realizado de manera expresa, reuniones donde se haya concertado entre ambas áreas unos criterios específicos para la remisión de dichos casos; sin embargo, es claro que para todas las áreas de la Unidad incluida la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano se debe reportar cualquier queja, denuncia o irregularidad que sea recibida en contra de algún servidor público de ésta, debe ser remitida al Grupo de Control Interno Disciplinario, por los canales de comunicación internos tales como correo electrónico institucional, memorando o a través del aplicativo Orfeo o ECM Documentic”.*

Los tres casos reportados por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano, se encuentran en etapa de indagación preliminar a la fecha y están identificados con los siguientes números de radicado: 157-01/2015, 159-01/2015, 163-01/2015.

Es de aclarar que se evidenció a través de correo electrónico del 11 de septiembre 2015, que los 136 casos remitidos por la DSIAC conforman o hacen parte del proceso 159-01/2015.

Es de aclarar que la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en el Capítulo IV Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, literal D, define que *“Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.*

En desarrollo del seguimiento a las PQRS del primer semestre 2015 no se evidenció el envío de la DSIAC de casos de incumplimiento de términos al Grupo de Control Interno Disciplinario para el periodo de abril a junio 2015.

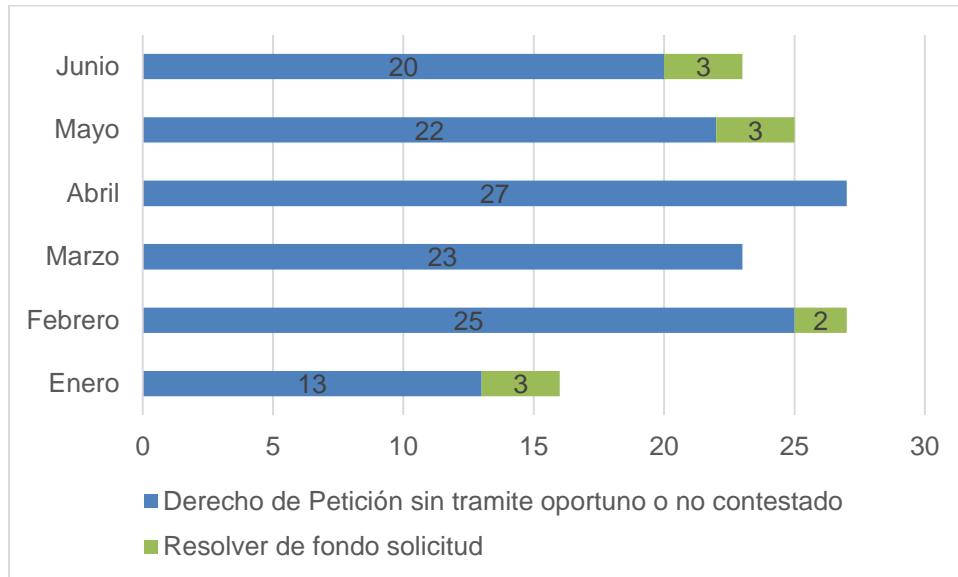
2. Identificación de las tutelas interpuestas por los ciudadanos en el primer semestre 2015 con relación a la atención de Derechos de Petición en la Unidad.

- Se procedió a solicitar la base de datos de las tutelas del primer semestre de 2015, la cual fue recibida mediante correo electrónico del 5 de agosto de 2015, emitido por la Coordinadora del Grupo de Tutelas.
- De la base de datos recibida “BASE DE TUTELAS 1° SEMESTRE 2015.xls” se toman los registros filtrados por causas (Derechos de Petición) y Responsabilidad UGPP (SI /NO).
- Se revisó cada una de las 141 tutelas del primer semestre 2015, con el fin de identificar las principales causas que motivaron la instauración de las mismas.

De la revisión de las tutelas se concluye lo siguiente:

- Se evidencia que en promedio durante el primer semestre 2015 se presentaron 23 tutelas mensuales asociadas a derecho de petición, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

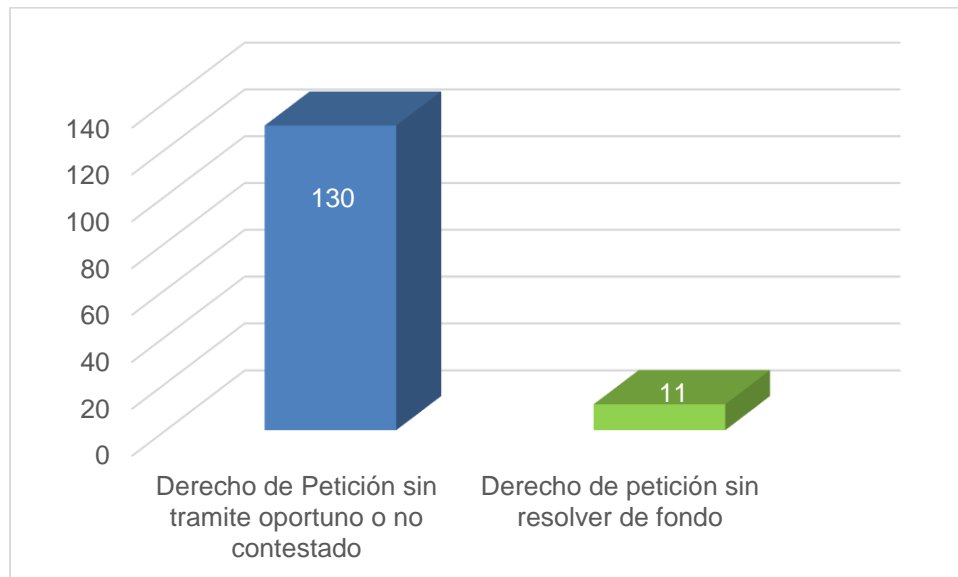
Grafica No. 5: Comportamiento de las tutelas en el I semestre 2015 con asociación de causas



Fuente: Elaboración propia de KPMG, a partir de la Información suministrada por la Dirección Jurídica

- Las causas están asociadas a los siguientes factores:

Grafica No. 3: Causas de tutelas por derecho de petición



Fuente: Elaboración propia de KPMG, a partir de la Información suministrada por la Dirección Jurídica y revisión efectuada.

- El 92,2 % (130/141) de las acciones de tutela generadas se presentaron debido a que no se dio una respuesta en los términos definidos por la ley (Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015).
- El 7,8% (11/141) de las acciones de tutela, corresponden a tramites sin contestación de fondo, es decir no se dio respuesta amplia, completa y satisfactoria al accionante.

3. Informe detallado

Hallazgos

Hallazgo	Recomendación – Beneficio								
<p>1. El reporte del segundo trimestre (abril – junio 2015) publicado en la web en el siguiente enlace http://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias.html no contiene la totalidad de los registros de las PQRSD recibidas en la Unidad, en razón a que los tramites radicados a través de Documentic no fueron incluidos, por no contar aún con un reporte confiable de este aplicativo que brinde la información requerida.</p> <p>Lo anterior impide que se generen reportes íntegros a los ciudadanos y se evidencie la transparencia de la información que deben mostrar las entidades públicas y contradice lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 Estrategia Anticorrupción Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, literal C “<i>Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio</i>”.</p>	<p>Presentar los requerimientos funcionales necesarios ante el proveedor del ECM Documentic para obtener los reportes idóneos y así generar informes confiables y útiles para la Unidad y a su vez dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad aplicable.</p>								
<p>2. No se identificó la trazabilidad de entrega efectiva al ciudadano de 1.625 registros de PQRSD así:</p> <p style="text-align: center;">Tabla No. 22: Sin trazabilidad</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">Aplicativo</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Sin trazabilidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Orfeo</td> <td style="text-align: right;">1.355</td> </tr> <tr> <td>ECM Documentic</td> <td style="text-align: right;">270</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #003366; color: white;">Total</td> <td style="text-align: right; background-color: #003366; color: white;">1.625</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente. <i>Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión</i></p> <p>De igual forma, para 172 (14%) de los 1.207 registros de petición de copias de los meses de mayo y junio 2015, no se estableció la trazabilidad que permitiera identificar la entrega efectiva al ciudadano.</p>	Aplicativo	Sin trazabilidad	Orfeo	1.355	ECM Documentic	270	Total	1.625	<p>Identificar de forma conjunta entre el grupo de Gestión Documental y la DSIAC la información requerida para asegurar la disponibilidad de la información de envío y entrega efectiva al ciudadano, en aras de facilitar la ejecución de un control de trazabilidad de las PQRSD atendidas.</p> <p>Implementar y diseñar controles que permitan realizar seguimiento a la completitud y trazabilidad de los registros del proceso de Atención al ciudadano en conjunto con Gestión documental con el propósito de minimizar los riesgos asociados a las debilidades de gobierno del proceso.</p>
Aplicativo	Sin trazabilidad								
Orfeo	1.355								
ECM Documentic	270								
Total	1.625								

Lo anterior, toda vez que no se evidenció registro de guía, estado e información de envío para estos radicados en la carpeta compartida de comunicaciones Oficiales de salida y los reportes del CAD de Documentic.

Las situaciones descritas impiden que se implemente un control al 100% de las PQRSD que son interpuestas por los ciudadanos y se faciliten las condiciones para incrementar los incumplimientos a los términos dispuestos por la Ley, lo cual a su vez impactaría en el incremento de tutelas, reprocesos administrativos y desgastes de recursos en general.

3. Se identificó un total de 21.436 registros de PQRSD que fueron tramitadas de forma extemporánea por la Unidad, teniendo en cuenta la fecha de radicación inicial y la fecha de entrega efectiva de la respuesta al ciudadano.

A continuación se presentan los resultados identificados a partir del análisis de datos.

Tabla No. 23: Trámites extemporáneos

Aplicativo	Registros	Promedio trámite	Conclusión
Orfeo	18.020	19 días hábiles	El 50% de las PQRSD tramitadas a través de este aplicativo se gestionaron de forma extemporánea
ECM Documentic	3.416	27 días hábiles	El 94% de las PQRSD tramitadas a través de este aplicativo se gestionaron de forma extemporánea
Total	21.436		

Fuente. *Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión*

(Ver punto 2 del resumen ejecutivo).

Esta situación se genera en razón a las debilidades en la interrelación de las dependencias que intervienen en el Proceso de Atención al ciudadano (DSIAC – Gestión Documental).

Por otra parte, se evidenció que los indicadores de cumplimiento presentados por la DSIAC en los Comités Directivos con relación al cumplimiento de la gestión de las PQRSD, no contemplan el ciclo de la atención de los tramites del ciudadano a partir de la radicación inicial hasta la entrega efectiva al mismo, para registrar así los promedios de cumplimiento real, únicamente se considera la fecha de radicación

Se sugiere crear nuevos controles que garanticen un seguimiento permanente al trámite dado a las PQRSD, a partir de los recursos disponibles con el fin de disminuir la gestión extemporánea de los mismos.

Identificar los factores externos al gobierno del proceso que impulsan el trámite extemporáneo de las PQRSD con el fin de diseñar estrategias conjuntas que mejoren el servicio prestado al ciudadano.

<p>contra la fecha de generación del proyecto de respuesta en el aplicativo</p> <p>El anterior análisis evidencia incumplimientos a los tiempos definidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015¹² en cuanto a los términos para dar respuesta oportuna a los peticionarios, lo cual puede incrementar el número de tutelas, las reiteraciones interpuestas por la ciudadanía, sanciones disciplinarias, sumado al desgaste administrativo.</p>	
<p>4. Se estableció que 598 trámites de petición de copias fueron atendidos de forma extemporánea en los meses de mayo y junio 2015.</p> <p>A través del análisis de datos se definió que el tiempo promedio de trámite es de 23 días hábiles, con un mínimo de 6 y un máximo de 147 días.</p> <p>Lo anterior incumple así lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015¹³ en cuanto a los términos para dar respuesta oportuna a los peticionarios, lo que impactaría en la materialización de tutelas, investigaciones disciplinarias, reprocesos, etc.</p>	<p>Es preciso que se definan y documenten los procedimientos necesarios para estandarizar y organizar el proceso, con el fin de dar celeridad a los trámites y establecer los controles y cumplir los términos dispuestos en la normatividad vigente con el fin de evitar las sanciones, reiteraciones y reprocesos administrativos.</p>
<p>5. Se evidenció que 20 (33%) registros clasificados como PQRSD de los 60 tomados en muestra del aplicativo Orfeo, no son derechos de petición, lo que evidencia las debilidades en la recepción y clasificación de las comunicaciones que son recibidas en la Unidad a través de los canales de atención.</p> <p>A partir de la extrapolación de la muestra se infiere que existen entre 6.410 (50.89%) y 10.385 (82.45%) radicados que no corresponden a derechos de petición.</p> <p>Lo anterior genera reprocesos administrativos e impide que se mantengan registros ordenados y debidamente clasificados incumpliendo lo dispuesto en el literal b numeral 4.1 Reglas de Negocio Generales, caracterización SC-PRO-002 Gestión de PQRSD.</p>	<p>Desarrollar capacitaciones a las personas encargadas de recibir y clasificar las comunicaciones radicadas en la Unidad con el fin de minimizar el impacto negativo de los errores en estas etapas del proceso.</p>

¹² **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

<p>6. A partir del trámite extemporáneo de las PQRSD y la falta de contestación de fondo de las mismas, se generaron en el primer semestre 2015, 141 tutelas en contra de la Unidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el 92% (130/141) no se dio una respuesta en los términos definidos por la Ley (Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015¹⁴) • Para el 7,8% (11/141) no se dio respuesta amplia, completa y satisfactoria al accionante. <p>Lo anterior evidencia el incumplimiento a lo establecido Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015, en cuanto al trámite y gestión dado a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias.</p>	<p>Se sugiere incluir en los registros de materialización de riesgos administrados por la DSIAC, la información de las tutelas recibidas por la Unidad por incumplimientos en la atención de las PQRSD, con el fin de que se defina una estrategia direccionada a todas las áreas de la Unidad y se implementen acciones disciplinarias y administrativas.</p>
---	--

¹⁴ **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.