



KPMG Advisory Services S.A.S.
Calle 90 No. 19C – 74
Bogotá D.C. – Colombia

Teléfono 57 (1) 6188100
Fax 57 (1) 6233316
www.kpmg.com.co

19 de mayo de 2016

Doctor Luis Fernando Granados Rincón
Asesor de Control Interno
Supervisor Contrato 04-001-2015
Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la
Protección Social - UGPP
Avenida Calle 26 No. 69B - 45
Bogotá D.C.

**Asunto: Informe de seguimiento segundo semestre 2015 a la Gestión de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSFD) de la UGPP - Contrato
No. 04-001-2015**

Estimado doctor Granados:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del literal a) de la cláusula séptima del Contrato 04-001-2015 suscrito entre La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP y KPMG Advisory Services S.A.S., que señala: "Preparar y consolidar durante la vigencia del contrato los informes de Control Interno previstos en el programa anual de auditoría y requeridos por los organismos de vigilancia y control y demás autoridades gubernamentales..." hacemos entrega formal de los resultados del Informe de seguimiento segundo semestre 2015 a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSFD) de la UGPP con corte a 31 de diciembre de 2015 que contiene las respuestas a las observaciones realizadas por el proceso.

De acuerdo con las políticas de práctica profesional que deben seguir las firmas miembro de KPMG International y por requerimiento propio de nuestro Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001, 2008, se requiere obtener la aceptación y conformidad del contenido del entregable anexo, cuya aprobación se entiende dada en la reunión de validación y discusión sostenida con usted el día 17 de mayo de 2016¹.

Anexamos CD con los siguientes archivos:

- Papeles de trabajo que soportan el Informe de seguimiento
- Respuestas a observaciones realizadas por el proceso al Informe de seguimiento segundo semestre 2015 a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSFD) de la UGPP

Cordial saludo,

Claudia Patricia Contreras Ruiz
Supervisor de Aseguramiento – Contrato No. 04-001-2015
KPMG Advisory Services S.A.S.



Radicado No. 20160011581152
Fecha Rad. 19/05/2016 15:39:29
Radicador: JORGE ARMANDO RIPPE
Folios 43; Anexos



Canal de Recepción: Otro
Sede Calle 13
Remitente: KPMG ADVISORY SERVICES SAS
Centro de Atención al Ciudadano - Calle 19 No. 68A-18 Bogotá
Línea Fija en Bogotá: 4 92 60 90
Línea Gratuita Nacional 01 8000 423 423

¹La responsabilidad por la seguridad de cualquier distribución física o electrónica de los archivos adjuntos recae sobre la Unidad Administrativa especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales y de la Protección Social – UGPP y KPMG Advisory Services S.A.S., no acepta ninguna responsabilidad si los archivos son alterados de cualquier manera por alguna persona. Estos archivos están actualizados al 17 de mayo de 2016, por lo que KPMG Advisory Services S.A.S., no se hace responsable de cualquier evento subsecuente que posterior a esta fecha afecte el contenido de los mismos.

**Informe de seguimiento segundo semestre 2015
A la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Denuncias (PQRSFD)**

UGPP

Fecha: Mayo de 2016

Contenido

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.....	4
1. Informe detallado.....	6
4. Índice de Tablas.....	17
5. Índice de Graficas.....	18
Anexos.....	19

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 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 (PQRSFD) recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante la Unidad), a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre 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. Se identificó el número total de PQRSFD que han presentado los ciudadanos por los diferentes canales de atención, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2015 y se comparó este dato con los informes trimestrales publicados por la Unidad en la página web, para determinar la consistencia de la información (*solicitud base de datos consolidada PQRSFD tanto de Orfeo como ECM del segundo semestre de 2015*).
2. Se realizó el análisis de trazabilidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad en el segundo semestre 2015, según información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención (En adelante DSIAC), contenidos en los aplicativos Orfeo y Documentic con el fin de identificar cumplimiento de tiempos y entrega efectiva al ciudadano.
3. Se realizó el análisis de trazabilidad de peticiones de copias recibidas en la Unidad en el segundo semestre 2015, según información suministrada por la DSIAC y Gestión Documental con el cumplimiento de tiempos y entrega efectiva al ciudadano.
4. Se validó el cumplimiento del capítulo "*Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos*" según lo dispuesto en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – IV componente.
5. Se evaluó el estado de la generación de reportes y la facilidad de seguimiento de los derechos de petición en la herramienta Documentic.
6. Se evaluó la confiabilidad e integridad en los reportes diarios (seguimientos enviados a los procesos) que se generan desde la DSIAC y que son enviados a todas las áreas responsables.

1.4 Criterio de selección de muestras.

Al revisar la base 54.850 registros de PQRSFD entre el 1 de julio de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; 24.784 es decir el 45% del total no corresponden a las mismas; de dicho valor se tomó una muestra de 67 radicados (15 por Orfeo y 52 por Documentic) de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 1- Selección de las muestras.

Muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población	
Tamaño de la Población	24.784
Error muestral	10%
Proporción de éxito	50%
Nivel de Confianza	90%
Tamaño de la muestra	67

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

2. Resumen Ejecutivo

1. De 54.850 registros analizados para el segundo semestre de 2015, se identificó que 24.784 (45%) de la base total, tiene clasificación conceptual errada respecto a la definición de una PQRSFD¹ versus los criterios dispuestos en la definición de "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V1²". Por lo anterior 30.066 (55%) de la base de control de la DSIAC corresponden a PQRSFD.
2. Tomando como base los 30.066 registros clasificados adecuadamente como PQRSDF, se obtuvo los siguientes resultados:
 - 2.1. Se identificaron 22.572 registros con radicado de salida que contienen información para realizar la trazabilidad, evidenciando que 10.380 es decir el 46% de los radicados fueron tramitados de forma extemporánea por la Unidad.

¹ Las llaves de cruce en la Base de datos fueron palabras claves en la columna "ASUNTO" del archivo "Orfeo ECM Base de datos total"

² Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano definición de:
 "Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
 - Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
 - Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
 - Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
 - Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional".

2.2. De los 22.572 PQRSFD, para 3.328 (14%) no se evidenció la entrega efectiva al ciudadano, distribuido por aplicativo 2.223 de Orfeo y 1.105 de Documentic.

2.3. De los 1.433 Derechos de Petición de copias que tienen un radicado de salida asociado, se dio respuesta oportuna al ciudadano a 278 (19%).

1. Informe detallado

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio
3.1	<p><u>Errada clasificación de las PQRSFD</u></p> <p>De la base de datos suministrada por la DSIAC de 54.850 registros de PQRSFD entre el 1 de julio de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; 24.784 es decir el 45% no corresponden a las mismas; lo anterior toda vez que al seleccionar por asunto se encuentran en la base lo siguiente:</p> <p>1.- Notificaciones; 2.087 (4%) 2.- Otro³; 11.342 (21%) 3.- Respuestas⁴; 6.826 (12%) 4.- Tutelas; 4.529 (8%)</p> <p>Así mismo de los 24.784 se tomó una muestra de 67 radicados (15 por Orfeo, 52 por Documentic) que al ser revisados uno a uno en cada aplicativo se evidenció que 54 que corresponde al 81% no son PQRSFD y los restantes 13⁵ es decir el 19% si corresponden a las mismas.</p> <p>Utilizando la estadística inferencial se puede concluir con un 90% de certeza que de los 24.784 radicados que no son PQRSFD, existen entre 18.005 (72.65%) y 21.944 (88.54%) radicados que no corresponden a derechos de petición de los aplicativos de Orfeo y Documentic.</p> <p>Los errores de clasificación se presentan dado que la Entidad toma como Derecho de Petición toda solicitud respetuosa de un ciudadano según lo descrito en el instructivo SC-INS-002 V2, la recibe y radica como tal; al clasificarlo el aplicativo Documentic éste no contenía⁶ el campo para realizar dicha actividad.</p> <p>Lo expuesto anteriormente impacta lo dispuesto en el Decreto 575 de marzo de 2013 artículo 29 Funciones de la DSIAC numeral 14 que describe "<i>Gestionar las peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con las atribuciones de la UGPP y los términos de tiempo establecidos</i>" y numeral 15 "<i>Administrar el sistema de información sobre servicio al ciudadano</i>" e incumple lo</p>	<p>Establecer parámetros de clasificación en Documentic teniendo en cuenta el control como cantidad por grupos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peticiones - Quejas - Reclamos - Sugerencias - Felicitaciones - Denuncias <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 esta etapa del proceso.</p> <p>Ajustar a partir de la adecuada clasificación lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las bases de datos de PQRSFD - Informes de seguimiento diario enviados a los procesos - Informes publicados al ciudadano en la página WEB - Informe de Rendición de Cuentas <p>Establecer correcciones acompañadas de acciones correctivas efectivas con el fin contar con una base real de PQRSFD.</p>

³ Liquidación oficial (Parafiscales), actas de inspección de lugares, activación por escolaridad causante, actualizaciones de datos, actualización de documentos, actualización de información, actualización sueldos, acuerdos de pago, acuse de recibo, adjunta certificación bancaria, cédula de ciudadanía, documento, escritura pública, entre otros.

⁴ Trámite de reconocimiento, respuestas a oficios, remisión de información, respuesta a comunicaciones, respuesta reconstrucción de expediente, respuesta a auto, respuesta a derechos de petición,

⁵ Solicitud de intereses moratorios, solicitud de información, derecho de petición, denuncias.

⁶ El campo fue habilitado en el sistema en el primer trimestre de 2016.

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio
	<p>descrito en las matrices de clasificación versiones 3, 4, 5 y la Regla de Negocio 5.1. Normas para gestión de Derechos de Petición del Instructivo para gestionar Derechos de Petición código SC-INS-002 que describe "La Dirección de servicios integrados de atención es la dependencia responsable de realizar la clasificación de los derechos de petición..."; generando errores en los informes de seguimiento diarios, las cifras publicadas en los informes trimestrales en la página WEB y la información difundida por la Entidad en los informes de Rendición de Cuentas.</p> <p>Nota: La anterior situación generada por errores en la clasificación de la información se ha evidenciado en los informes de Control Interno relacionados con el seguimiento de PQRSFD del primero y segundo semestre de 2014 y primer semestre de 2015; sin que las acciones implementadas hayan sido efectivas.</p> <p>Validación 19/04/2016.</p> <p>De acuerdo a la respuesta recibida por el proceso de Gestión de Servicios al Ciudadano en la que enuncian que: "No estamos de acuerdo, ya que es el mismo hallazgo desde hace más de 2 años en los cuales se le ha demostrado a la Auditoria que "Los errores de clasificación se presentan dado que la Entidad toma como Derecho de Petición toda solicitud respetuosa de un ciudadano según lo descrito en el instructivo SC-INS-002 V2". Sin embargo insisten en reportarlo todos los semestres. Por otro lado siempre se les ha informado que Orfeo y Documentic son gestores documentales y que la entidad no cuenta con un administrador de PQRSFD, por lo tanto la herramienta actual (Documentic) no tiene módulos de clasificación sino series y subseries documentales con los cuales se identifican las solicitudes.</p> <p><i>Así las cosas, las recomendaciones dadas no están en gobierno de la Dsiac, ya que apuntan más a soluciones de Documentic en cabeza de la Dirección de Tecnología"</i></p> <p>La conclusión de Control Interno frente al hallazgo es que se mantiene por las siguientes razones:</p> <p>Si bien Orfeo y Documentic son gestores documentales, todo sistema requiere de un proceso Manual ejecutado por personal cualificado, el cual requiere tener la claridad conceptual para direccionar los requerimientos en las categorías correspondientes que minimicen los riesgos a los que se expone la entidad por no dar respuesta</p>	

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio																														
	<p>oportuna a los trámites legales de atención a los ciudadanos.</p> <p>La anterior situación tiene un impacto no solo en la atención a las solicitudes en los tiempos establecidos sino que también afecta la publicación de informes trimestrales los cuales contienen información imprecisa frente al volumen de las PQRSFD de la Unidad. Consecuencia de lo anterior son las emisiones de información incorrecta en el informe de Rendición de Cuentas sobre la cantidad de PQRSFD recibidas.</p> <p>Ver Anexo No 1 "Identificación del número total de PQRSFD.</p>																															
3.2.	<p><u>Trámites extemporáneos - PQRSFD</u></p> <p>De los 22.572 radicados analizados (16.616 por Orfeo y 5.956 por Documentic) que tienen asociado un radicado de salida y contienen información para realizar la trazabilidad de los mismos, se evidenció que 10.380 es decir el 46% de los radicados fueron tramitados de forma extemporánea por la Unidad, teniendo en cuenta la fecha de radicación inicial versus la fecha de entrega efectiva de la respuesta al ciudadano, incumpliendo lo estipulado por la Ley 1755 del 2015 Artículo 14 que establece "<i>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</i>" y la Resolución 805del 2013, art. 3..."Finalidad: <i>toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno...</i>"</p> <p>A continuación se presentan los resultados identificados a partir del análisis de datos.</p> <p style="text-align: center;">Tiempos por el aplicativo ORFEO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RANGOS</th> <th style="text-align: center;">REGISTROS</th> <th style="text-align: center;">%</th> <th style="text-align: center;">OPORTUNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hasta 15 días</td> <td style="text-align: center;">10.755</td> <td style="text-align: center;">65%</td> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> En tiempo 10.755, 65%. Fuera del tiempo 5.857, 35%. </td> </tr> <tr> <td>Entre 16 y 20 días</td> <td style="text-align: center;">2.578</td> <td style="text-align: center;">16%</td> </tr> <tr> <td>Entre 21 y 40 días</td> <td style="text-align: center;">2.939</td> <td style="text-align: center;">18%</td> </tr> <tr> <td>Entre 41 y 60 días</td> <td style="text-align: center;">234</td> <td style="text-align: center;">1%</td> </tr> <tr> <td>Entre 61 y 80 días</td> <td style="text-align: center;">84</td> <td style="text-align: center;">1%</td> </tr> <tr> <td>Entre 81 y 100 días</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">0,1%</td> </tr> <tr> <td>más de 100 días</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">0,0%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">16.612</td> <td style="text-align: center;">100%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	RANGOS	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD	Hasta 15 días	10.755	65%	En tiempo 10.755, 65%. Fuera del tiempo 5.857, 35%.	Entre 16 y 20 días	2.578	16%	Entre 21 y 40 días	2.939	18%	Entre 41 y 60 días	234	1%	Entre 61 y 80 días	84	1%	Entre 81 y 100 días	17	0,1%	más de 100 días	5	0,0%	Total	16.612	100%		<p>Se recomienda establecer mecanismos de control como alertas tempranas efectivas, para reducir los tiempos en cada etapa del proceso de respuesta hasta que se le realice la entrega oportuna al ciudadano, contando con contingencias que pueden suscitar en el transcurso de las etapas y planes de remediación para solucionarlas.</p> <p>Se sugiere crear nuevos controles identificando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los tiempos promedio por cada una de las etapas desde el radicado de entrada hasta la entrega efectiva al ciudadano. - Los cuellos de botella en cada una de las etapas identificando los procesos más críticos. <p>Posteriormente realizar reuniones con cada proceso estableciendo compromisos y metas que garanticen un seguimiento permanente al trámite dado en las PQRSFD a partir de los recursos disponibles, con el fin de disminuir la gestión extemporánea de los mismos.</p>
RANGOS	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD																													
Hasta 15 días	10.755	65%	En tiempo 10.755, 65%. Fuera del tiempo 5.857, 35%.																													
Entre 16 y 20 días	2.578	16%																														
Entre 21 y 40 días	2.939	18%																														
Entre 41 y 60 días	234	1%																														
Entre 61 y 80 días	84	1%																														
Entre 81 y 100 días	17	0,1%																														
más de 100 días	5	0,0%																														
Total	16.612	100%																														

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio																														
	<p>Observación</p> <p>Para 4 registros no fue posible realizar la validación, toda vez que la información es incongruente (fecha salida anterior a la fecha del radicado)</p> <p style="text-align: center;">Tiempos por el aplicativo DOCUMENTIC</p> <table border="1" data-bbox="318 616 964 978"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>REGISTROS</th> <th>%</th> <th>OPORTUNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hasta 15 días</td> <td>1.430</td> <td>24%</td> <td rowspan="7">Fuera del tiempo 4.523, 76%.</td> </tr> <tr> <td>Entre 16 y 20 días</td> <td>489</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Entre 21 y 40 días</td> <td>2.852</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Entre 41 y 60 días</td> <td>858</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Entre 61 y 80 días</td> <td>213</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Entre 81 y 100 días</td> <td>58</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Más de 100 días</td> <td>53</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>5.953</td> <td>100%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Observación</p> <p>Para tres registros no fue posible realizar la validación, toda vez que la información no es incongruente (fecha salida anterior a la fecha del radicado)</p> <p>Esta situación se genera por debilidades de control y seguimiento entre la DSIAC y Gestión Documental ocasionando el incumplimiento de la normatividad aplicable.</p> <p>Validación 19/04/2016.</p> <p>De acuerdo a lo manifestado por el Área... "Las causas a la situación expuesta obedecieron a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento del volumen de peticiones radicadas en la Entidad por la recepción de las pensiones de invalidez de ARL Positiva, casos de pensión gracia. 2. Cumplimiento a la política de austeridad en el gasto, lo que origino ajuste presupuestal en el contrato que la entidad suscribió con BPO (proveedor de servicios que tiene a su cargo la gestión de los canales de atención). Lo anterior conlleva a no contar con el personal necesario para atender el volumen de solicitudes. 3. Cambio del operador de correspondencia, entre otros <p>Cabe anotar que los anteriores factores son hechos de fuerza mayor que no pueden ser atribuibles a esta Dirección"</p>	RANGO	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD	Hasta 15 días	1.430	24%	Fuera del tiempo 4.523, 76%.	Entre 16 y 20 días	489	8%	Entre 21 y 40 días	2.852	48%	Entre 41 y 60 días	858	14%	Entre 61 y 80 días	213	4%	Entre 81 y 100 días	58	1%	Más de 100 días	53	1%	Total	5.953	100%		<p>Identificar los factores externos relacionados con el gobierno del proceso que impulsan el trámite extemporáneo de las PQRSFD con el fin de diseñar estrategias conjuntas que mejoren el servicio prestado al ciudadano.</p>
RANGO	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD																													
Hasta 15 días	1.430	24%	Fuera del tiempo 4.523, 76%.																													
Entre 16 y 20 días	489	8%																														
Entre 21 y 40 días	2.852	48%																														
Entre 41 y 60 días	858	14%																														
Entre 61 y 80 días	213	4%																														
Entre 81 y 100 días	58	1%																														
Más de 100 días	53	1%																														
Total	5.953	100%																														

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio										
	<p>La conclusión de Control Interno frente al hallazgo es que se mantiene dadas las siguientes razones:</p> <p>Si bien en el comunicado de la DISIAC se han evaluado las situaciones que impactan las entregas extemporáneas de las respuestas al ciudadano, se está incumpliendo los términos para dar respuesta oportuna a las PQRSFD que son radicadas en la Unidad, por lo que se deben adelantar acciones correctivas y preventivas para dar cumplimiento a lo que se estipula en la Ley 1755 del 2015 Artículo 14.</p> <p>Ver anexo No 2 "Análisis de datos de los radicados de PQRSFD recibidas por la Unidad en el primer semestre de 2015".</p>											
3.3.	<p><u>PQRSFD sin entrega efectiva al ciudadano</u></p> <p>Al realizar el cruce de la Base de datos suministrada por la DSIAC de 22.572 que corresponden PQRSFD con el reporte de Documentic "Gestión de devoluciones" y "Reportes en proceso"⁷ se evidenció que para 3.328 es decir el 14% radicados, tienen un radicado de salida más no una guía asociada, éstos radicados se encuentran distribuidos por aplicativo así:</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #333; color: white;"> <th colspan="2">Radicados sin entrega efectiva al ciudadano</th> </tr> <tr style="background-color: #333; color: white;"> <th style="width: 40%;">Aplicativo</th> <th>Sin radicado de respuesta efectiva al ciudadano</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">Orfeo</td> <td>2.223</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">ECM Documentic</td> <td>1.105</td> </tr> <tr style="background-color: #333; color: white;"> <td style="text-align: left;">Total</td> <td>3.328</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Fuente: <i>Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados y Gestión</i></p> <p>Lo anterior, toda vez que si bien se evidenció un radicado de salida no se observó el registro de guía, generando ausencia de control frente al cargue de las guías en el aplicativo propiciando condiciones para incrementar los incumplimientos en los términos dispuestos por la Ley, impactando el incremento de tutelas, sanciones y desgaste de recursos en general.</p>	Radicados sin entrega efectiva al ciudadano		Aplicativo	Sin radicado de respuesta efectiva al ciudadano	Orfeo	2.223	ECM Documentic	1.105	Total	3.328	<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 PQRSFD atendidas.</p> <p>Implementar y diseñar controles que permitan realizar seguimiento a la completitud y trazabilidad de los registros del proceso de Gestión al ciudadano en conjunto con Gestión documental con el propósito de minimizar los riesgos asociados a las debilidades de gobierno del proceso.</p>
Radicados sin entrega efectiva al ciudadano												
Aplicativo	Sin radicado de respuesta efectiva al ciudadano											
Orfeo	2.223											
ECM Documentic	1.105											
Total	3.328											

⁷ Al realizar el cruce de las bases de datos de la DSIAC con la información del Gestión Documental el 17 de marzo de 2016 el número de radicados sin número de guía correspondía a 3.425 es decir 2.203 por Documentic y 1.202 por ORFEO; dada la actualización diaria respecto al cargue de las guías en Documentic al realizar el cruce el 15 de abril de 2016 de la base de datos con el reporte "Gestión de devoluciones" y "Reporte por proceso" se encuentran con un radicado de salida más no con una guía asociada 3.328 distribuidos por aplicativo según el informe

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio
	<p>Validación 19/04/2016.</p> <p>Según lo manifestado por la DSIAC... <i>“La entrega de los mismos es una actividad que está en cabeza de la Subdirección de Gestión Documental. Esta Dirección ha implementado controles que permiten hacer seguimiento a la entrega de radicados por parte del proveedor de correspondencia.</i></p> <p>La conclusión de Control Interno frente al hallazgo es que se mantiene dadas las siguientes razones:</p> <p>La entrega de la respuesta formal y oportuna que requiere el ciudadano es una actividad que está en cabeza de la Subdirección de Gestión Documental, por tal razón no se puede omitir la gestión de los dos procesos que intervienen en la entrega oportuna al ciudadano dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 Artículo 14 y se deben generar acciones en conjunto para subsanar la información requerida para asegurar la disponibilidad de la información de envío y entrega efectiva al ciudadano.</p> <p>Ver Anexo No 3 “Trazabilidad de los registros”.</p>	
3.4.	<p><u>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición copias al ciudadano</u></p> <p>Frente a los 1.433 Derechos de Petición de copias que tienen un radicado de salida asociado e información para realizar la trazabilidad, se dio respuesta oportuna al ciudadano en 278 solicitudes el cual corresponde al 19%.</p> <p>Para 1.155 solicitudes restantes la Unidad no brindó respuesta oportuna es decir el 81% de las mismas; oscilan los tiempos de respuesta entre el radicado y la entrega efectiva al ciudadano de 1 a 122 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 2015⁸ en su artículo 14 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>Identificar de forma conjunta entre los procesos de Gestión Documental y la DSIAC la información requerida para hacer seguimiento y control como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Radicados de salida - Fecha de radicado de salida - Trazabilidad por etapas <p>Una vez obtenida la información establecer en cual etapa del proceso se evidencia cuellos de botella con el fin de implementar acciones efectivas y de esa manera cumplir con los términos dispuestos por la normatividad vigente con el fin de evitar sanciones y reprocesos administrativos.</p> <p>Revisar la competencia prevista para gestionar las copias ya sea por el proceso de Gestión</p>

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio
	<p>Validación 19/04/2016.</p> <p>Según lo manifestado por la DSIAC..... <i>"No estamos de acuerdo por ser las mismas causas del Hallazgo 3.2.</i></p> <p>La conclusión de Control Interno frente al hallazgo es que se mantiene dadas las siguientes razones:</p> <p>Por las diversas causas expuestas en el hallazgo 3.2, el área sigue incumpliendo los términos para dar respuestas oportunas radicadas en la Unidad, tal como lo estipula el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 y el artículo 6 de la Resolución 805 de 2015.</p> <p>Ver Anexo 4 "Análisis de trazabilidad de peticiones de copias recibidas en la Unidad en el segundo semestre de 2015".</p>	<p>Documental y/o Servicio al Ciudadano atendiendo los tiempos contemplados en la Ley 1755 de 2015 artículo 14 "...Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción"</p>
3.5.	<p><u>Debilidades en la gestión frente al seguimiento diario de las PQRSFD</u></p> <p>De acuerdo a lo evidenciado en el informe de seguimiento a las PQRSFD del 30 de diciembre de 2015 enviado por la DSIAC (40 radicados), a los procesos de la Unidad recibidos por correo electrónico, se le identificaron debilidades en la gestión toda vez que a la fecha de la auditoría (60 días después) se observó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para 21 radicados, no se evidencia radicado de salida por tanto no fue posible realizar la respectiva trazabilidad. 2. Para 3 radicados, tienen radicado de salida; sin embargo en el CAD – Centro de Atención Documental - no hay evidencia de que éste haya sido entregado al ciudadano. 3. De 5 radicados, no se requería respuesta, por tanto fueron archivados. 4. Para 11 radicados se evidenció respuesta extemporánea con un promedio de entrega efectiva al ciudadano de 142 días. <p>La anterior situación muestra debilidades de gestión frente al seguimiento por parte de los procesos e impacta lo dispuesto en la Resolución 805 de octubre de 2013 Artículo 4° parágrafo 3° que describe <i>"...Corresponderá a la Dirección de servicios integrados de atención gestionar las peticiones, quejas y reclamos y, efectuar el seguimiento al trámite que las distintas dependencias de la UGPP den a los mismos..."</i></p>	<p>Revisar el seguimiento enviado por la DSIAC a los procesos el 30 de diciembre de 2015 correspondiente a los 40 radicados y validar si se envió respuesta efectiva al ciudadano para (24) radicados pendientes por gestionar.</p> <p>Evaluar mecanismos de control adicionales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validar los reportes diarios verificando que los radicados correspondan a PQRSFD. - Realizar la trazabilidad interna de los procesos antes de enviarlos, identificando los que tengan mayor número de retrasos. - Realizar la intervención directa a los procesos con mayor número de retrasos para evidenciar posibles causas y crear soluciones conjuntas. <p>Lo anterior contribuiría a evitar reprocesos y posibles tutelas a la Entidad por retrasos.</p>

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio
	<p>Validación 19/04/2016.</p> <p>Según lo manifestado por la DSIAC... <i>"Los casos mencionados en el Hallazgo corresponden a incidentes de Documentic por la generación del temporal lo cual no permite crear el radicado de salida o se queda en el limbo sin llegar al punto de impresión, a los ciudadanos se le dio respuesta por radicación de salida. Al ser Documentic un gestor documental solo le hace seguimiento al documento y no asocia la radicación de entrada con la radicación de salida de la respuesta, lo que dificulta realizar la traza completa"</i>.</p> <p>La conclusión de Control Interno frente al hallazgo es que se mantiene dadas las siguientes razones:</p> <p>Es necesario aclarar que el hallazgo hace referencia al reporte de radicados de ORFEO más no de Documentic, por lo que es necesario analizar la situación evidenciada y diseñar las acciones de mejora.</p> <p>Ver Anexo No 6 "Confiabilidad e integridad en los reportes diarios".</p>	
3.6.	<p><u>Registro de PQRSFD por diferentes canales Oficiales publicados en la Página Web.</u></p> <p>De acuerdo a la Base de Datos suministrada por la DSIAC la cual contiene los radicados del 1 de julio al 31 de diciembre de 2015, (231) radicados de los (54.850) es decir el 0,42% registran ingresos por canales de atención denominados: contingencia, fax, y otro; diferente a los canales oficiales publicados en la página WEB (ver detalle anexo 7 canales de atención) http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/servicios-en-la-sede.html; Lo anterior debido a la desactualización del código de asignación de cada canal que contiene Documentic.</p> <p>De acuerdo a lo descrito en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano capítulo IV Buleto B. Gestión "...se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos..." generando ambigüedades para el cruce del radicado de entrada con el de salida dado que cada canal tiene una particularidad específica y de registro efectivo de entrega al ciudadano a nivel interno.</p>	<p>Se recomienda realizar la estandarización de los canales de recepción de PQRSFD en el aplicativo Documentic radicados en la Unidad frente a lo publicado en la página WEB, para la identificación del trámite correspondiente a realizar y evitar imprecisiones para la identificación de entrada de las mismas.</p>

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio
	<p>Validación 19/04/2016.</p> <p>Según lo manifestado por el DSIAC... "Son códigos de radicación del programa Documentic para identificar radicaciones de procesos internos de la entidad, esto es transparente para el ciudadano ya que no le genera ningún impacto ni a los procesos de la entidad".</p> <p>La conclusión de Control Interno frente al hallazgo es que se mantiene dadas las siguientes razones:</p> <p>Los canales de atención denominados: contingencia, fax, y otro, son diferentes a los canales oficiales publicados en la página WEB y aunque los códigos salen de Documentic, la información de la WEB debe ser clara y comparable con sus fuentes de información. En función a ello se deben armonizar las fuentes y generar la información a la ciudadanía.</p> <p>Ver Anexo 7 "Canales de Atención".</p>	
3.7.	<p><u>Inconsistencia de datos en los informes publicados en la página web.</u></p> <p>En el informe de las PQRSFD del III trimestre del año 2015 publicado en la página Web de la Unidad, se evidenció diferencias en la sumatoria de las PQRSFD vencidas ubicadas en la celda F "Atendidos en término", toda vez que en el total general publicado fue de 138 unidades pero al realizar la validación de los datos se identificó que el resultado real es de 473 registros.</p> <p>Lo anterior puede generar confusiones al ciudadano al momento de validar la información si es de su interés, puesto que las cifras publicadas no son consistentes con el resultado real de la sumatoria realizada y denota falta de validación y verificación de los contenidos a ser publicados.</p> <p>Adicionalmente los informes publicados en la Página WEB no permiten evidenciar que ocurrió con los radicados que están en trámite de respuesta del trimestre anterior.</p> <p>Validación 19/04/2016.</p> <p>Según lo manifestado por la DSIAC... "Un error humano de sumatoria al arrastrar la formula y no tomar todos los datos, no tenemos herramientas para generar estos informes automáticos y no tienen ningún impacto</p>	<p>Establecer mecanismos de control de validación en la digitación de las cifras antes de ser publicados los informes para asegurar la información a publicar y evitar interpretaciones erradas sobre la información publicada.</p>

No	Hallazgo	Recomendación - Beneficio
	<p><i>significativo ante el servicio al ciudadano ni en relación con los procesos”.</i></p> <p>La conclusión de Control Interno frente al hallazgo es que se mantiene dadas la siguientes razones:</p> <p>Si bien pueden ocurrir errores por parte del personal del proceso, antes de realizar publicación de los reportes se deben efectuar procesos de validación a fin de suministrar información soportada, clara y verificable evitando confusiones por una indebida interpretación de los resultados.</p> <p>Ver Anexo No 9 “Inconsistencia de datos en los informes publicados en la página web”.</p>	

No	Observación	Recomendación – Beneficio
4.1.	<p><u>Informe trimestrales publicados en la WEB</u></p> <p><u>Diferencias en las tipologías de los reportes de informes trimestrales de las PQRSD de la Unidad</u></p> <p>Se evidenciaron diferencias en las tipologías de los reportes publicados en la web entre el III y IV trimestre de 2015 en cuanto al estado de las PQRSD dado que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el informe de III trimestre de 2015 se observan estados como: Atendidos en términos, Atendidos fuera de términos y En trámite de respuesta. • Para el IV trimestre de 2015 se evidencia estados como: en proceso de respuesta, con respuesta en términos y con respuesta fuera de términos. <p>Toda vez que el reporte del IV trimestre brindó mayor información al ciudadano contando con un análisis cuantitativo y cualitativo; sin embargo, en la página WEB no se evidencia una ilustración y/o guía de cómo interpretarlo.</p> <p>Lo anterior impacta el cumplimiento de lo descrito en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano capítulo IV Bullet C. Seguimiento “(...) <i>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 (...)</i>” y puede generar al ciudadano confusiones o una interpretación errada de la información publicada.</p>	<p>Cuando se realicen cambios en la publicación de informes en la página web de Unidad, se recomienda adjunta una guía donde relacione las modificaciones aplicadas en los mismos para facilitar la comprensión por parte del lector y evitar ambigüedades en su interpretación.</p> <p>Establecer mecanismos de control de validación en la digitación de las cifras antes de ser publicados los informes para asegurar la información a publicar y evitar interpretaciones erradas sobre la información publicada.</p>

No	Observación	Recomendación – Beneficio
	Ver Anexo 8 "Revisión informes trimestrales publicados en la página web de la Unidad".	
4.2.	<p><u>Debilidades en la Gestión sobre las PQRSFD</u></p> <p>No se evidencian los soportes (actas de reunión, ayudas de memoria) que den cuenta de la gestión adelantada por la DSIAC entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015 con relación al análisis que se esté realizando frente a las PQRSFD; con el fin de identificar las posibles situaciones que estén generando el aumento en las PQRSFD.</p> <p>Validación 19/04/2016.</p> <p><i>Según lo manifestado por la DSIAC... "El día 20 de abril Se envió 31 correos como evidencia de la gestión".</i></p> <p>La conclusión de Control Interno frente al hallazgo es que se mantiene dadas la siguientes razones:</p> <p>Es importante precisar que la información enviada por el proceso mediante correo electrónico de 20/04/2016 fue de fecha posterior al cierre de auditoria y socialización del informe, es decir después del 19/04/2016. No obstante, se revisó dicha información y esta auditoría no evidenció los análisis de las causas por las cuales se incrementaron las PQRSFD por procesos, su respectivo seguimiento y planes de acción frente a los resultados.</p>	Realizar gestión sobre los procesos que han generado mayor cantidad de PQRSDF realizando actas de reunión firmadas por las partes (los procesos y la DSIAC) estableciendo compromisos que mitiguen las causas que han ocasionado las mismas y realizando el respectivo seguimiento.

4. Índice de Tablas

Tabla 1- Selección de las muestras.....	4
Tabla 2-Registros totales PQRSFD segundo semestre 2015.....	19
Tabla 3- Resumen tiempos promedio de respuesta analizados por Orfeo en cada una de las etapas.....	21
Tabla 4- Tiempo de elaboración del Proyecto Orfeo.....	21
Tabla 5- Tiempo de elaboración del proyecto e imposición de guía Orfeo.....	22
Tabla 6- Imposición de guía y entrega efectiva.....	22
Tabla 7- Radicación inicial Vs Entrega efectiva.....	23
Tabla 8- Resumen tiempos promedio de respuesta analizados por Documentic en cada una de las etapas.....	24
Tabla 9- Elaboración del Proyecto.....	24
Tabla 10- Proyecto e imposición de guía Documentic.....	25
Tabla 11- Imposición de guía y entrega efectiva.....	25
Tabla 12- Tiempos totales y entrega efectiva.....	26
Tabla 13. Radicados sin entrega efectiva al ciudadano.....	27
Tabla 14- Trazabilidad por etapas de copias.....	27
Tabla 15- Tiempos totales trazabilidad en copias.....	28
Tabla 18- Radicados que no tienen asociado un radicado de salida.....	28
Tabla 19- Radicados pendientes de respuesta.....	29
Tabla 20- Radicados archivados.....	29
Tabla 21- Radicados con respuestas asociadas.....	30
Tabla 22- Canales de atención de acuerdo a la base suministrada por la DSIAC.....	30
Tabla 23- Canales de atención publicados en la página WEB de la Entidad.....	31
Tabla 24- Informes trimestrales.....	31
Tabla 25- Informe III Trimestre publicado en la WEB.....	32
Tabla 26- Ferias realizadas.....	33
Tabla 27- Disposición Estrategia Anticorrupción.....	35

5. Índice de Graficas

Grafica 1- PQRSFD Segundo semestre 2015 19

Anexos

Anexo No 1. Identificación del número total de PQRSFD.

Según la información reportada por la Dirección de Servicios Integrados el 9 de febrero de 2016, se recibieron en la Unidad un total de 54.850 radicados tipificados como PQRSFD a través de los diferentes canales de atención al ciudadano (Orfeo – Documentic).

Tabla 2-Registros totales PQRSFD segundo semestre 2015

Total registros PQRSFD segundo semestre 2015	
54.850	
100%	
Orfeo	Documentic
26.503	28.347
52%	48%

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 PQRSFD que se recibieron en la Unidad en el segundo semestre 2015 discriminado por meses:

Grafica 1- PQRSFD Segundo semestre 2015

Radicados segundo semestre de 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 julio de 2015 reporta el número de registros más alto con 13.393 y un promedio en el semestre de 9.142 radicados.

De otra parte al revisar la base de datos de los 54.850 registros de PQRSFD entre el 1 de julio de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; 24.784 es decir el 45% no corresponden a las mismas; lo anterior toda vez que al seleccionar por asunto se encuentran en la base lo siguiente:

- 1.- Notificaciones; 2.087 (4%)
- 2.- Otro⁹; 11.342 (21%)
- 3.- Respuestas; 6.826 (12%)
- 4.- Tutelas; 4.529 (8%)

Así mismo de los 24.784 se tomó una muestra de 67 radicados (15 por Orfeo y 52 por Documentic) y revisados uno a uno en cada uno de los aplicativos se evidenció que 54 que corresponde al 81% no son PQRSFD y las restantes 13 es decir el 19% si corresponden a las mismas.

Conclusión inferencia estadística

Utilizando la estadística inferencial se puede concluir con un 90% de certeza que de los 24.784 radicados que no son PQRSFD, existen entre 18.005 (72.65%) y 21.944 (88.54%) radicados que no corresponden a derechos de petición.

Anexo N° 2. Análisis de datos de los radicados de PQRSFD recibidas en la Unidad en el primer semestre 2015.

Al realizar el cruce de los 30.066 registros es decir la cantidad restante de 24.784 registros que no corresponden a PQRSFD con las bases de datos de Grupo de Gestión Documental en la carpeta compartida de "Comunicaciones Oficiales de Salida se obtuvo lo siguiente:

- Frente a los 21.165 registros, 18.484 tienen radicados normales¹⁰ asociados a las PQRSFD del segundo semestre, los 2.671 restantes no presentan datos validos que permitan realizar el cruce de información.
- De los 18.484 que tienen radicados normales asociados a las PQRSFD del segundo semestre del año 2015, solo 16.616 tienen entrega efectiva al ciudadano.

Resultados.

- 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 2015¹¹ en cuanto a los términos para dar respuesta oportuna a los peticionarios, toda vez que para el 79% de (16.616 / 21.165) de las PQRSFD presentadas entre el 1 de julio y 31 diciembre del año 2015 se identificó lo siguiente:

⁹ Liquidación oficial, Actas de inspección de lugares, Activación por escolaridad causante, Actualizaciones de datos, Actualización de documentos, Actualización de información, Actualización sueldos, Acuerdos de pago, Acuse de recibo, Adjunta certificación bancaria, cédula de ciudadanía, documento, escritura pública entre otros.

¹⁰ 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.

¹¹ **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.

Tabla 3- Resumen tiempos promedio de respuesta analizados por Orfeo

ITEM	TIEMPOS ANALIZADOS	DIAS		
		PROMEDIO	MINIMO	MAXIMO
I	Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición.	8	1	104
II	Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía.	7	1	72
III	Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano.	5	1	146
Observación.				
Se evidencia que tres registros no presentan información confiable para realizar la actividad; dado que la información contenida en la base de datos suministrada por la DSIAC ésta incompleta y no permite realizar los cruces las comunicaciones de salida de Gestión Documental.				

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

Al realizar un análisis en la base de datos suministrada por la DSIAC en cuento al tiempo de radicación inicial y la fecha de entrega efectiva al ciudadano los tiempos oscilan entre 1 y 153 días.

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 4- Tiempo de elaboración del Proyecto Orfeo

RANGOS	REGISTROS	%
Hasta 5 días	6.748	41%
Entre 6 y 10 días	6.784	41%
Entre 11 y 15 días	2.073	12%
Entre 16 y 20 días	543	3%
Entre 21 y 30 días	244	1%
Entre 31 y 40 días	82	0%
Entre 41 y 50 días	76	0%
Entre 51 y 60 días /	30	0%
más de 60 días	36	0%
Total	16.616	

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 5- Tiempo de elaboración del proyecto e imposición de guía Orfeo

RANGOS	REGISTROS	%
Hasta 5 días	6.121	50%
Entre 6 y 10 días	4.678	38%
Entre 11 y 15 días	1.047	9%
Entre 16 y 20 días	321	3%
Entre 21 y 30 días	106	1%
Entre 31 y 40 días	9	0%
Entre 41 y 50 días	4	0%
Entre 51 y 60 días	1	0%
más de 60 días	3	0%
Total	12.290	

Para 4.326 registros en esta etapa no fue posible realizar la trazabilidad para el seguimiento entre la etapa de Fecha de proyecto e imposición de días, toda vez la base suministrada por la Unidad no presenta dato correspondiente (fecha de imposición de guía) para efectuar los cálculos.

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.

RANGOS	REGISTROS	%
Hasta 5 días	9.969	87%
Entre 6 y 10 días	854	7%
Entre 11 y 15 días	414	4%
Entre 16 y 20 días	118	1%
Entre 21 y 30 días	34	0%
Entre 31 y 40 días	10	0,1%
Entre 41 y 50 días	10	0,1%
Entre 51 y 60 días	9	0,1%
más de 60 días	14	0,1%
Total	11.432	100%

Para 5.184 registros en esta etapa no fue posible realizar la trazabilidad para el seguimiento entre la etapa de fecha de proyecto e imposición de días, toda vez la base suministrada por la Unidad no presenta dato correspondiente para efectuar los cálculos.

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.

Tabla 7- Radicación inicial Vs Entrega efectiva.

RANGOS	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD
Hasta 15 días	10.755	65%	En tiempo 10.755, 65%.
Entre 16 y 20 días	2.578	16%	Fuera del tiempo 5.857, 35%.
Entre 21 y 40 días	2.939	18%	
Entre 41 y 60 días	234	1%	
Entre 61 y 80 días	84	1%	
Entre 81 y 100 días	17	0,1%	
más de 100 días	5	0,0%	
Total	16.612	100%	
Observación			
Para 4 registros no fue posible realizar la validación, toda vez que la información es incongruente (fecha salida anterior a la fecha del radicado)			

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

De lo anterior, se puede concluir que solo el 65% correspondiente a 10.755 registros cumplen con los tiempos legales establecidos en el entendido que la norma no diferencia las etapas del proceso, y el 35%, 5.857 se han respondido fuera de los términos establecidos por la Ley (15) días hábiles a partir del recibo de la misma.

2.2 Análisis de datos ECM Documentic

Al realizar el cruce de los 30.066 registros con las bases de datos de Grupo de Gestión Documental en la carpeta compartida de "Comunicaciones Oficiales de Salida se obtuvo lo siguiente:

- Para Documentic, solo 8.901 PQRSD, se realizó el análisis de trazabilidad y tiempos dado que son registros sobre los cuales se tiene toda la información disponible para este análisis, esto corresponde al 30% de los radicados objeto de revisión con relación a la información reportada por Gestión Documental.
- Frente a los 8.901 registros, 5.956 tienen radicados normales¹² asociados a las PQRSFD del segundo semestre, los 2.945 restantes no presentan datos validos que permitan realizar el cruce de información.

Resultados:

- De los 8.901 registros objeto de análisis, cruzaron con el reporte "Acuse de recibo" del aplicativo ECM Documentic **5.956**, es decir el 67% de los radicados objeto de revisión mantienen trazabilidad con relación a la información reportada por Gestión Documental en esta herramienta.

¹² 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.

- Para 2.945 (33%) 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 PQRSFD interpuestas por los ciudadanos.
- 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 2015¹³ en cuanto a los términos para dar respuesta oportuna a los peticionarios, toda vez que solo al 67% de (5.956/8.901) PQRSFD presentadas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2015 se identificó lo siguiente:

Tabla 8- Resumen tiempos promedio de respuesta analizados por Documentic en cada una de las etapas

DOCUMENTIC				
ITEN	TIEMPOS ANALIZADOS	DIAS		
		PROMEDIO	MINIMO	MAXIMO
I	Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición.	21	1	121
II	Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía.	12	1	777
III	Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano.	4	1	94
Se evidencia que para tres registros no se cuenta con información para realizar los cruces				

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

Al realizar un análisis en la base de datos suministrada por la DSIAC en cuanto al tiempo de radicación inicial y la fecha de entrega efectiva al ciudadano los tiempos oscilan entre 1 y 332 días.

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

Tabla 9- Elaboración del Proyecto

RANGOS	REGISTROS	%
Hasta 5 días	1.025	17%
Entre 6 y 10 días	697	12%
Entre 11 y 15 días	612	10%

¹³ **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	%
Entre 16 y 20 días	723	12%
Entre 21 y 30 días	1249	21%
Entre 31 y 40 días	1465	25%
Entre 41 y 50 días	102	2%
Entre 51 y 60 días	31	1%
más de 60 días	52	1%
Total	5956	100%

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

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

Tabla 10- Proyecto e imposición de guía Documentic

RANGOS	REGISTROS	%
Hasta 5 días	759	27%
Entre 6 y 10 días	752	27%
Entre 11 y 15 días	520	18%
Entre 16 y 20 días	362	13%
Entre 21 y 30 días	290	10%
Entre 31 y 40 días	125	4%
Entre 41 y 50 días	15	0,5%
Entre 51 y 60 días	6	0,2%
más de 60 días	3	0,1%
Total	2.832	

Se deja constancia que para 3.124 registros en esta etapa no fue posible realizar la trazabilidad para el seguimiento entre la etapa de Fecha de proyecto e imposición de días, toda vez la Base suministrada por la Unidad no presenta dato correspondiente para efectuar los cálculos.

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 11- Imposición de guía y entrega efectiva.

RANGOS	REGISTROS	%
Hasta 5 días	2.499	91%
Entre 6 y 10 días	157	6%
Entre 11 y 15 días	37	1%

RANGOS	REGISTROS	%
Entre 16 y 20 días	43	2%
Entre 21 y 30 días	8	0,29%
Entre 41 y 50 días	1	0,04%
más de 60 días	1	0,04%
Total	2.746	100%
Para 3.210 registros en esta etapa no fue posible realizar la trazabilidad para el seguimiento entre la etapa de Fecha de proyecto e imposición de días, toda vez la Base suministrada por la Unidad no presenta dato correspondiente para efectuar los cálculos.		

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

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

Tabla 12- Tiempos totales y entrega efectiva

RANGOS	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD
Hasta 15 días	1.430	24%	En tiempo 1.430, 24%.
Entre 16 y 20 días	489	8%	Fuera del tiempo 4.523, 76%.
Entre 21 y 40 días	2.852	48%	
Entre 41 y 60 días	858	14%	
Entre 61 y 80 días	213	4%	
Entre 81 y 100 días	58	1%	
Más de 100 días	53	1%	
Total	5.953	100%	
Observación			
Para tres registros no fue posible realizar la validación, toda vez que la información no es incongruente (fecha salida anterior a la fecha del radicado)			

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

De lo anterior, se puede concluir que solo el 24% correspondiente a 1.430 registros cumple los tiempos legales establecidos en el entendido que la norma no diferencia las etapas del proceso, comparación con la administración actual del proceso; y para 4.523 es decir el 76% de los registros no se está cumpliendo con el tiempo establecido por la Ley 15 días a partir del recibo de la misma.

Anexo 3 Trazabilidad de los registros:

Frente a las 22.572 PQRSFD que contienen un radicado de salida e información para realizar la trazabilidad no se evidenció la entrega efectiva al ciudadano para 3.328 radicados de entrada es decir el 14% distribuido por aplicativo así:

Tabla 13. Radicados sin entrega efectiva al ciudadano

Aplicativo	Sin radicado de respuesta efectiva al ciudadano
Orfeo	2223
ECM Documentic	1.105
Total	3.328

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

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.

Anexo 4: Análisis de trazabilidad de peticiones de copias recibidas en la Unidad en el segundo semestre 2015.

Al realizar los cruces de la base Orfeo "ECM PQRSDF Base total suministrada por la DISIAC con las bases de comunicaciones de salida se evidenció que de los 3.720 Derechos de Petición de copias, solo presentan radicado de salida 2.287 y de éstos 1.433 tienen información para realizar la trazabilidad.

De las 1.433 solicitudes con trazabilidad se evidenció que la Unidad dio respuesta oportuna al ciudadano en solo 278 solicitudes dentro de los 10 días es decir el 19% y para 1.155 solicitudes restantes la Unidad no dio respuesta oportuna es decir el 81% oscilando los tiempos de entrega entre 1 y 122 días desde el radicado hasta la fecha efectiva de entrega al ciudadano.

Tabla 14- Trazabilidad por etapas de copias

Ítem	Tiempos analizados	Días		
		Promedio	Mínimo	Máximo
I	Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición.	14	1	101
II	Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía	11	2	77
III	Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano	3	62	6

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

Lo anterior incumple así lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015¹⁴ en cuanto a los términos para dar respuesta oportuna a los peticionarios, lo que impactaría en la materialización de tutelas, investigaciones disciplinarias, reprocesos, etc.

Tabla 15- Tiempos totales trazabilidad en copias

Rangos	Registros	%	Oportunidad
Hasta 10 días	278	19,40%	Fuera de Tiempo (1.155 registros; 80,60%)
Entre 11 y 20 días	461	32,17%	
Entre 21 y 40 días	496	34,61%	
Entre 41 y 60 días	90	6,28%	
Entre 61 y 80 días	16	1,12%	
Entre 81 y 100 días	90	6,28%	
Más de 100 días	2	0,14%	
Total	1.433	100%	

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

Anexo 5. Confiabilidad e integridad en los reportes diarios.

Al validar los reportes remitidos a los procesos son revisados / evaluados y si los mismos generan valor u acciones inmediatas para coadyuvar el seguimiento de las PQRS; se tomó el reporte enviado por la DISIAC en el mes diciembre de 2015 relacionado con los radicados de Orfeo encontrando a la fecha lo siguiente:

Si bien la DISIAC realiza un seguimiento diario a las PQRSFD de acuerdo a lo dispuesto en el documento Capítulo IV Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos Bullet Seguimiento "Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos; lo mismos no son efectivos dado que después de 46 días hábiles aproximadamente (desde el radicado hasta la fecha de realización de la auditoría) los estados de los radicados son:

- Para 21 radicados no se evidencia radicado de salida por tanto no fue posible realizar la respectiva trazabilidad.

Tabla 16- Radicados que no tienen asociado un radicado de salida

Consecutivo	Radicado
1	20157222173452
2	20157220355802
3	20155141674822
4	20155141651122
5	20157220513032
6	20147360356602
7	20147363252842
8	20147363250642
9	20147363247232
10	20147362386952

Consecutivo	Radicado
11	20157362414872
12	20157361333452
13	20157222005902
14	20147360852582
15	20147360835392
16	20147360528812
17	20157361339672
18	20157221745482
19	20157221644502
20	20157222598472
21	20155141087622

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

- Para 3 radicados, si bien cuentan con un radicado de salida no se evidenció en el CAD el envío al ciudadano.

Tabla 17- Radicados pendientes de respuesta

Consecutivo	Radicado
1	20155141906512
2	20157221646742
3	20157221645992

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

- De 5 radicados no se requería respuesta por tanto fueron archivados.

Tabla 18- Radicados archivados

Consecutivo	Radicado
1	20157221727442
2	20157221694732
3	20157221694652
4	20157221653402
5	20157221456172

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

- Y por último para 11 radicados se evidenció respuesta extemporánea con un promedio de 142 días después de radicado de entrada.

Tabla 19- Radicados con respuestas asociadas

Consecutivo	Radicado
1	20157222388962
2	20157222404032
3	20157222388992
4	20157222388972
5	20157222388922
6	20157222388892
7	20157222388882
8	20157221718662
9	20157222697172
10	20157222248392
11	20157221647152

Fuente. *Elaboración propia de KPMG Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrado*

Lo anterior evidencia que los reportes no son revisados y/o evaluados por los procesos que permitan generar valor u acciones inmediatas para coadyuvar el seguimiento de las PQRSD e impacta lo descrito en el párrafo 3 del artículo 4 de la Resolución 805 de 2013 que señala "...Corresponderá a la Dirección de servicios integrados de atención gestionar las peticiones, quejas y reclamos y, efectuar el seguimiento al trámite que las distintas dependencias de la UGPP den a los mismos..."

Anexo 6 Canales de atención.

Tabla 20- Canales de atención de acuerdo a la base suministrada por la DSIAC

Canal de Atención	Cantidad
Contingencia	1
Correo Electrónico.	17.824
Correspondencia	8.969
Fax	1
Otro	226
Presencial	16.066
Punto de Atención Virtual	604
Servicio de Mensajería	11.156
N/A	3
Total	54.850¹⁵

¹⁵ Ver comentario Información reportada de PQRSFD segundo semestre 2015; página No 4 de éste informe.

Canal de Atención	Cantidad
Recepción de PQRSFD por Canales Diferentes	

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

Tabla 21- Canales de atención publicados en la página WEB de la Entidad

Canal de atención	Ubicación	Horario de atención
Centro de Atención al Ciudadano	Calle 19 No. 68A - 18 Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 4:00 p.m.
Página web	www.ugpp.gov.co	Permanente
Correo Electrónico	www.ugpp.gov.co/escribanos/contactenos@ugpp.gov.co Esta dirección de correo electrónico está protegida contra spambots. Usted necesita tener Javascript activado para poder verla.	
Punto de Atención Virtual PAV Medellín	Centro Comercial Punto Clave Calle 27 No. 46 – 70 Local 239 Medellín – Antioquia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua.
Punto de Atención Virtual PAV Cali	Centro Comercial Chipchape Calle 38 Norte No. 6N -35 Local 8 -224 – Cali – Valle del Cauca	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua.

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

Anexo 7 Revisión informes trimestrales publicados en la página web de la Unidad:

Se confrontó el número de registros del reporte de Orfeo 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 22- Informes trimestrales

III trimestre de 2015							
Total radicados	%	Atendidos en termino	%	Atendidos fuera de Términos	%	En trámite de respuesta	%

III trimestre de 2015							
32079	100%	24	77	6785	21	473	1
IV trimestre de 2015							
Total radicados	%	Con respuesta en términos	%	Con respuesta fuera de términos	%	En proceso de respuesta	%
22771	100%	3684	16	703	21	18434	81

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

De los que se evidenciaron cambios en las tipologías del informe del IV semestre del año 2015 frente al informe del III trimestre, puesto que éste se brindó información al ciudadano acompañado de un análisis cuantitativo y cualitativo; sin embargo en la página WEB no se evidencia una ilustración o guía para el ciudadano de cómo interpretar dicha información creando posible confusiones para el entendimiento de los mismos.

Anexo 8 Inconsistencia de datos en los informes publicados en la página web.

En el informe de las PQRSFD del III trimestre del año 2015 publicado en la página Web de la Unidad, se evidenciaron diferencias en la sumatoria de las PQRSFD vencidas ubicadas en la celda F "Atendidos en términos", toda vez que en el total general publicado fue de 138 unidades pero al realizar la validación de los datos se identificó que el resultado real es de 473 registros.

Tabla 23- Informe III Trimestre publicado en la WEB

DEPENDENCIA	% Atendidos en Términos						Total % Atendidos en Términos	
	Atendidos en Términos	% Atendidos en Términos	Atendidos en Términos	% Atendidos en Términos	Atendidos en Términos	Términos	Total Atendidos en Términos	Términos
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN	2800	87,89%	2684	11,12%	286	1,19%	2795	100,00%
BACK OFFICE	2100	87,69%	2084	11,12%	286	1,19%	2795	100,00%
DIRECCIÓN PARAFISCALES	731	35,88%	3831	70,94%	89	3,46%	2863	100,00%
DIRECCIÓN DE PARAFISCALES	496	72,73%	149	21,85%	37	5,43%	682	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE COBRANZAS	163	8,34%	1722	90,25%	23	1,21%	1908	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN DE OBLIGACIONES	70	40,46%	74	42,77%	29	16,76%	173	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE APORTES PARAFISCALES	3	5,08%	46	77,97%	10	16,95%	59	100,00%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE PARAFISCALES	1	2,44%	40	97,56%	0	0,00%	41	100,00%
DIRECCIÓN PENSIONES	2782	69,83%	1207	29,28%	84	2,07%	4053	100,00%
DIRECCIÓN DE PENSIONES	2366	70,85%	781	24,44%	48	1,50%	3195	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DERECHOS PENSIONALES	255	76,50%	72	21,62%	6	1,80%	333	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE NOMINA DE PENSIONADOS	55	50,00%	55	50,00%	0	0,00%	110	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN DE EXPEDIENTES PENSIONALES	44	44,90%	33	34,00%	1	1,02%	98	100,00%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA PENSIONAL	42	13,25%	246	77,60%	29	9,15%	317	100,00%
DIRECCIÓN DE SOPORTE Y DESARROLLO	281	23,83%	899	77,83%	4	0,36%	1184	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	118	43,70%	148	54,81%	4	1,48%	270	100,00%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	103	12,76%	704	87,34%	0	0,00%	807	100,00%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	19	86,36%	3	13,64%	0	0,00%	22	100,00%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	2	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	3	100,00%
DIRECCIÓN Informática	77	77,00%	23	23,00%	0	0,00%	100	100,00%
DIRECCIÓN JURÍDICA	77	77,00%	23	23,00%	0	0,00%	100	100,00%
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%
Total general	3821	46,71%	6785	82,11%	138	1,18%	5244	100,00%

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

Adicionalmente los informes publicados en la Página WEB no permiten evidenciar que ocurrió con los radicados que están en trámite de respuesta del trimestre anterior (detallado en el papel de trabajo).

Cumplimiento capítulo “Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos” según lo dispuesto en la Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Según lo dispuesto en el cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Unidad ha dado cumplimiento a lo siguiente:

La unidad ha difundido y definido el portafolio de servicios al ciudadano.

La auditoría evidenció que en la página Web de la Unidad www.ugpp.gov.co se divulgan los principales servicios que presta la Unidad:

Pensiones: Tipos de pensiones, tramites, tiempos de tramite estimados.

Parafiscales: Descripción de los procedimientos aplicados, cálculo de intereses de mora, entre otros.

De igual forma, la Dirección de Servicios Integrados aportó como evidencia de difusión de los servicios de la entidad, a partir de las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano a las que asistió, en representación de la Unidad en el último semestre del 2015, dando continuidad a la participación en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, a través del Programa de "Fortalecimiento de la Innovación Institucional (FIIPN)", tal como se presenta a continuación:

Tabla 24- Ferias realizadas

No.	FECHA	CIUDAD /DEPARTAMENTO
1	22 de Agosto de 2015.	La Virginia.
2	26 de Septiembre de 2015.	Acacias-Meta.
3	28 de Noviembre de 2015.	Arjona-Bolívar

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

La Unidad ha medido la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Para el análisis del indicador denominado “Satisfacción Canales de Pensiones y Parafiscales” se evidenció que la Unidad no cumplió con la meta establecida del 86% para el semestre de 2015.

En la verificación de la herramienta SUITE VISION EMPRESARIAL, se identificó que solo para el mes de diciembre del año 2015 se realizó análisis de hecho, causa y acción, el cual la Unidad manifiesta lo siguiente:

“La DSIAC en el componente de canales de sus indicadores tácticos (Satisfacción y Recomendación).

“Análisis DEE: Es claro que el área de Atención al Ciudadano está buscando salidas a los recortes de presupuesto y al incremento de la demanda de servicios de la Entidad. Al respecto se ha hecho el seguimiento en las reuniones de alineación estratégica.

El cierre de 2015 muestra la tendencia a la baja en la calidad percibida.

El ajuste se realiza de fondo iniciando con la estrategia 2016, replanteando el indicador de satisfacción de manera que se complemente lo que entidad entiende en su promesa de valor más allá de la percepción.

Adicional a esto es necesario reevaluar la manera de la encuesta, el formato, las preguntas. La experiencia del 2015 permitirá diseñar una encuesta más ajustada.”

*Dsiac Incluyo El Análisis En La Variable Satisfacción Canal Parafiscales.
El HCA cuenta con las características requeridas.*

Análisis: Las diferentes actividades realizadas no pudieron hacer contrapeso a las dificultades derivadas de la disminución de personal en los puntos de atención, la curva de aprendizaje que vuelve a iniciar por la salida de los contratistas y el volumen de solicitudes ya sean en canales o por escrito.

Para el 2016 la estrategia es integral, desde la revisión y ajuste de líneas base teniendo en cuenta las reducciones presupuestales, hasta el fortalecimiento del modelo de calidad emitida de DSIAC el cual va a ser replicado en jurídica, pensiones y parafiscales para así poder lograr un cumplimiento efectivo.”

Para el segundo semestre del año 2015 el Indicador “Satisfacción Trámites Pensiones y Parafiscales” se estableció como meta el 60%, el cual solo fueron cumplidos en los meses de Julio y agosto; para los meses restantes se identificó que no cumplieron con la meta señalada.

Para lo anterior la Unidad realizó:

“El análisis HCA fue incluido por DSIAC en el componente de canales de sus indicadores tácticos (Satisfacción y Recomendación)

Análisis DEE: Es claro que el área de Atención al Ciudadano está buscando salidas a los recortes de presupuesto y al incremento de la demanda de servicios de la Entidad. Al respecto se ha hecho el seguimiento en las reuniones de alineación estratégica.

El cierre de 2015 muestra la tendencia a la baja en la calidad percibida.

El ajuste se realiza de fondo iniciando con la estrategia 2016, replanteando el indicador de satisfacción de manera que se complemente lo que entidad entiende en su promesa de valor más allá de la percepción.

Adicional a esto es necesario reevaluar la manera de la encuesta, el formato, las preguntas. La experiencia del 2015 permitirá diseñar una encuesta más ajustada.

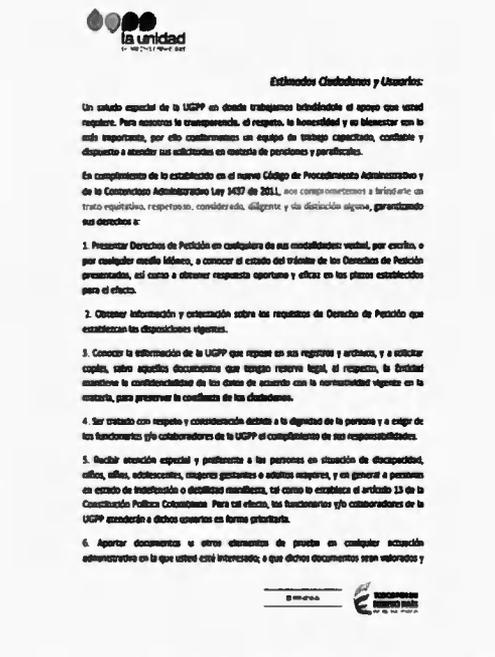
DSIAC Incluyo El Análisis En La Variable Satisfacción Canal Parafiscales.

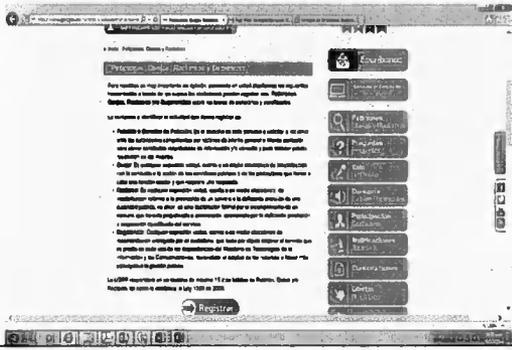
El HCA cuenta con las características requeridas.

Análisis: Las diferentes actividades realizadas no pudieron hacer contrapeso a las dificultades derivadas de la disminución de personal en los puntos de atención, la curva de aprendizaje que vuelve a iniciar por la salida de los contratistas y el volumen de solicitudes ya sean en canales o por escrito.

Para el 2016 la estrategia es integral, desde la revisión y ajuste de líneas base teniendo en cuenta las reducciones presupuestales, hasta el fortalecimiento del modelo de calidad emitida de DSIAC el cual va a ser replicado en jurídica, pensiones y parafiscales para así poder lograr un cumplimiento efectivo.

Tabla 25- Disposición Estrategia Anticorrupción

Disposiciones de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Acción de la Unidad verificada en seguimiento PQRS segundo semestre 2015.	Evidencia
<p>Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.</p>	<p>Carta de trato digno publicado en la página web. Canales de atención disponibles.</p>	
<p>Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.</p>	<p>Los procedimientos, trámites y servicios se encuentran publicados en la página web de la Unidad www.ugpp.gov.co.</p>	

Disposiciones de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Acción de la Unidad verificada en seguimiento PQRS segundo semestre 2015.	Evidencia
<p>Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.</p>	<p>Los tiempos de entrega de cada trámite o servicio en la Página Web de la Unidad http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-y-reclamos.html</p>	
<p>Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.</p>	<p>Los requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos se encuentran en La Carta de trato digno publicado en la página web. Canales de atención disponibles.</p>	
<p>Horarios y puntos de atención.</p>	<p>Se encuentran publicados en la página web. Según se verificó en el Centro de Atención al Ciudadano se encuentran publicados en lugar visible al ingreso del establecimiento.</p>	
<p>Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos</p>	<p>A través de visita al Centro de Atención al Ciudadano se verificó la existencia de un aplicativo para la administración de los turnos y la orientación al ciudadano.</p>	

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

MEMORANDO

Bogotá D. C., 17 de mayo de 2016

PARA: **SAUL HERNANDO SUANCHA TALERO.**
Director de Gestión al Ciudadano.

DE: **LUIS FERNANDO GRANADOS RINCON**
Asesor de Control Interno

COPIA: **JAVIER VELAZQUEZ**
Subdirector de Gestión Documental.

ASUNTO: **Respuesta aclaración hallazgos Informe Auditoría Interna al proceso de Seguimiento PQRSFD Segundo Semestre de 2015.**

Cordial saludo,

En atención al informe de Auditoría Interna socializado el día 19 de abril del presente, el cual fue emitido a los dueños del proceso en versión final el 18 de abril de 2016 y una vez concluidos los plazos de aclaración, damos respuesta a la comunicación enviada por correo electrónico del 21/04/2016 de 2016 en los siguientes apartes:

HALLAZGO 3.1 Errada clasificación de las PQRSFD

De la base de datos suministrada por la DSIAC de 54.850 registros de PQRSFD entre el 1 de julio de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; 24.784 es decir el 45% no corresponden a las mismas.

Así mismo de los 24.784 se tomó una muestra de 67 radicados (15 por Orfeo, 52 por Documentic) que al ser revisados uno a uno en cada aplicativo se evidenció que 54 que corresponde al 81% no son PQRSFD y los restantes 131 es decir el 19% si corresponden a las mismas.

Utilizando la estadística inferencial se puede concluir con un 90% de certeza que de los 24.784 radicados que no son PQRSFD, existen entre 18.005 (72.65%) y 21.944 (88.54%) radicados que no corresponden a derechos de petición.

¹ Solicitud de intereses moratorios, solicitud de información, derecho de petición, denuncias.

Respuesta por parte del Proceso.

“No estamos de acuerdo, ya que es el mismo hallazgo desde hace más de 2 años en los cuales se le ha demostrado a la Auditoría que “Los errores de clasificación se presentan dado que la Entidad toma como Derecho de Petición toda solicitud respetuosa de un ciudadano según lo descrito en el instructivo SC-INS-002 V2”. Sin embargo insisten en reportarlo todos los semestres. Por otro lado siempre se les ha informado que Orfeo y Documentic son gestores documentales y que la entidad no cuenta con un administrador de PQRFSFD, por lo tanto la herramienta actual (Documentic) no tiene módulos de clasificación sino series y subseries documentales con los cuales se identifican las solicitudes.

Así las cosas, las recomendaciones dadas no están en gobierno de la Dsiac, ya que apuntan más a soluciones de Documentic en cabeza de la Dirección de Tecnología”.

Respuesta de Control Interno frente a la solicitud de aclaración

Si bien Orfeo y Documentic son gestores documentales, todo sistema requiere de un proceso Manual ejecutado por personal cualificado, el cual requiere tener la claridad conceptual para direccionar los requerimientos en las categorías correspondientes que minimicen los riesgos a los que se expone la entidad por no dar respuesta oportuna a los trámites legales de atención a los ciudadanos.

La anterior situación tiene un impacto no solo en la atención a las solicitudes en los tiempos establecidos sino que también afecta la publicación de informes trimestrales los cuales contienen información imprecisa frente al volumen de las PQRFSFD de la Unidad. Consecuencia de lo anterior son las emisiones de información incorrecta en el informe de Rendición de Cuentas sobre la cantidad de PQRFSFD recibidas.

HALLAZGO 3.2. Trámites extemporáneos – PQRFSFD.

De los 22.572 radicados analizados (16.616 por Orfeo y 5.956 por Documentic) que tienen asociado un radicado de salida y contienen información para realizar la trazabilidad de los mismos, se evidenció que 10.380 es decir el 46% de los radicados fueron tramitados de forma extemporánea por la Unidad, teniendo en cuenta la fecha de radicación inicial versus la fecha de entrega efectiva de la respuesta al ciudadano, incumpliendo lo estipulado por la Ley 1755 del 2015 Artículo 14 que establece “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” y la Resolución 805 del 2013, art. 3...”Finalidad: toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno...”

Respuesta por parte del Proceso.

“Las causas a la situación expuesta obedecieron a:

- 1. Aumento del volumen de peticiones radicadas en la Entidad por la recepción de las pensiones de invalidez de ARL Positiva, casos de pensión gracia.*
- 2. Cumplimiento a la política de austeridad en el gasto, lo que origino ajuste presupuestal en el contrato que la entidad suscribió con BPO (proveedor de servicios que tiene a su cargo la gestión de los canales de atención). Lo anterior conlleva a no contar con el personal necesario para atender el volumen de solicitudes.*
- 3. Cambio del operador de correspondencia, entre otros*

Cabe anotar que los anteriores factores son hechos de fuerza mayor que no pueden ser atribuibles a esta Dirección”.

Respuesta de Control Interno frente a la solicitud de aclaración

Si bien en el comunicado de la DISIAC se han evaluado las situaciones que impactan las entregas extemporáneas de las respuestas al ciudadano, se está incumpliendo los términos para dar respuesta oportuna a las PQRSFD que son radicadas en la Unidad, por lo que se deben adelantar acciones correctivas y preventivas para dar cumplimiento a lo que se estipula en la Ley 1755 del 2015 Artículo 14.

HALLAZGO 3.3. PQRSFD sin entrega efectiva al ciudadano.

Al realizar el cruce de la Base de datos suministrada por la DISIAC de 22.572 que corresponden PQRSFD con el reporte de Documentic “Gestión de devoluciones” y “Reportes en proceso” se evidenció que para 3.328 es decir el 14% radicados, tienen un radicado de salida más no una guía asociada.

Respuesta por parte del Proceso.

“La entrega de los mismos es una actividad que está en cabeza de la Subdirección de Gestión Documental. Esta Dirección ha implementado controles que permiten hacer seguimiento a la entrega de radicados por parte del proveedor de correspondencia”.

Respuesta de Control Interno frente a la solicitud de aclaración

La entrega de la respuesta formal y oportuna que requiere el ciudadano es una actividad que está en cabeza de la Subdirección de Gestión Documental, por tal razón no se puede omitir la gestión de los dos procesos que intervienen en la entrega oportuna al ciudadano dando cumplimiento a los establecido en la Ley 1755 Artículo 14 y se deben generar acciones en



conjunto para subsanar la información requerida para asegurar la disponibilidad de la información de envío y entrega efectiva al ciudadano.

HALLAZGO 3.4. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición copias al ciudadano

Frente a los 1.433 Derechos de Petición de copias que tienen un radicado de salida asociado e información para realizar la trazabilidad, se dio respuesta oportuna al ciudadano en 278 solicitudes el cual corresponde al 19%.

Para 1.155 solicitudes restantes la Unidad no brindó respuesta oportuna es decir el 81% de las mismas; oscilan los tiempos de respuesta entre el radicado y la entrega efectiva al ciudadano de 1 a 122 días.

Respuesta por parte del Proceso.

" No estamos de acuerdo por ser las mismas causas del Hallazgo 3.2."

Respuesta de Control Interno frente a la solicitud de aclaración

Por las diversas causas expuestas en el hallazgo 3.2, el área sigue incumpliendo los términos para dar respuestas oportunas radicadas en la Unidad, tal como lo estipula el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 y el artículo 6 de la Resolución 805 de 2015.

HALLAZGO 3.5. Debilidades en la gestión frente al seguimiento diario de las PQRSFD.

- De acuerdo a lo evidenciado en el informe de seguimiento a las PQRSFD del 30 de diciembre de 2015 enviado por la DSIAC (40 radicados), a los procesos de la Unidad recibidos por correo electrónico, se le identificaron debilidades en la gestión toda vez que a la fecha de la auditoría (60 días después) se observó lo siguiente:
-
- Para 21 radicados, no se evidencia radicado de salida por tanto no fue posible realizar la respectiva trazabilidad.
- Para 3 radicados, tienen radicado de salida; sin embargo en el CAD – Centro de Atención Documental - no hay evidencia de que éste haya sido entregado al ciudadano.
- De 5 radicados, no se requería respuesta, por tanto fueron archivados.
- Para 11 radicados se evidenció respuesta extemporánea con un promedio de entrega efectiva al ciudadano de 142 días.

Respuesta por parte del Proceso.

"los casos mencionados en el Hallazgo corresponden a incidentes de Documentic por la generación del temporal lo cual no permite crear el radicado de salida o se queda en el limbo sin llegar al punto de impresión, a los ciudadanos se le dio respuesta por radicación de salida. Al ser Documentic un gestor documental solo le hace seguimiento al documento y no asocia la radicación de entrada con la radicación de salida de la respuesta, lo que dificulta realizar la traza completa".

Respuesta de Control Interno frente a la solicitud de aclaración

Es necesario aclarar que el hallazgo hace referencia al reporte de radicados de ORFEO más no de Documentic, por lo que es necesario analizar la situación evidenciada y diseñar las acciones de mejora.

HALLAZGO 3.6. Registro de PQRSFD por diferentes canales Oficiales publicados en la Página Web.

De acuerdo a la Base de Datos suministrada por la DSIAC la cual contiene los radicados del 1 de julio al 31 de diciembre de 2015, (231) radicados de los (54.850) es decir el 0,42% registran ingresos por canales de atención denominados: contingencia, fax, y otro; diferente a los canales oficiales publicados en la página WEB (ver detalle anexo 7 canales de atención) <http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-rvicios/servicios-en-la-sede.html>; Lo anterior debido a la desactualización del código de asignación de cada canal que contiene Documentic.

Respuesta por parte del Proceso.

"Son códigos de radicación del programa Documentic para identificar radicaciones de procesos internos de la entidad, esto es transparente para el ciudadano ya que no le genera ningún impacto ni a los procesos de la entidad".

Respuesta de Control Interno frente a la solicitud de aclaración.

Los canales de atención denominados: contingencia, fax, y otro, son diferentes a los canales oficiales publicados en la página WEB y aunque los códigos salen de Documentic, la información de la WEB debe ser clara y comparable con sus fuentes de información. En función a ello se deben armonizar las fuentes y generar la información a la ciudadanía.

HALLAZGO 3.7. Inconsistencia de datos en los informes publicados en la página web.

En el informe de las PQRSFD del III trimestre del año 2015 publicado en la página Web de la Unidad, se evidenció diferencias en la sumatoria de las PQRSFD vencidas ubicadas en la celda

F “Atendidos en término”, toda vez que en el total general publicado fue de 138 unidades pero al realizar la validación de los datos se identificó que el resultado real es de 473 registros.

Respuesta por parte del Proceso.

“Un error humano de sumatoria al arrastrar la formula y no tomar todos los datos, no tenemos herramientas para generar estos informes automáticos y no tienen ningún impacto significativo ante el servicio al ciudadano ni en relación con los procesos”.

Respuesta de Control Interno frente a la solicitud de aclaración.

Si bien pueden ocurrir errores por parte del personal del proceso, antes de realizar publicación de los reportes se deben efectuar procesos de validación a fin de suministrar información soportada, clara y verificable evitando confusiones por una indebida interpretación de los resultados.

HALLAZGO 4.2. Debilidades en la Gestión sobre las PQRSFD.

No se evidencian los soportes (actas de reunión, ayudas de memoria) que den cuenta de la gestión adelantada por la DSIAC entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015 con relación al análisis que se esté realizando frente a las PQRSFD; con el fin de identificar las posibles situaciones que estén generando el aumento en las PQRSFD.

Respuesta por parte del Proceso.

“El día 20 de abril Se envió 31 correos como evidencia de la gestión”.

Respuesta de Control Interno frente a la solicitud de aclaración.

Es importante precisar que la información enviada por el proceso mediante correo electrónico de 20/04/2016 fue de fecha posterior al cierre de auditoría y socialización del informe, es decir después del 19/04/2016. No obstante, se revisó dicha información y esta auditoría no evidenció los análisis de las causas por las cuales se incrementaron las PQRSFD por procesos, su respectivo seguimiento y planes de acción frente a los resultados.

Cordial saludo,

LUIS FERNANDO GRANADOS RINCON
Asesor de Control Interno