

HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	KPMG Advisory Services S.A.S	Luis Fernando Granados Rincón Darleny C. Fajardo Cuadrado	Luis Fernando Granados Rincón
Cargo:	Firma de Auditoria contratada	Asesor de Control Interno Dir. Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Asesor de Control Interno
Fecha:	29/01/2016	14/03/2016	14/03/2016

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción	Fecha	Descripción de la Acción	Numeral	Responsable
1.0	Creación	19/12/2011	Creación del formato	Todos	Lady Giovanna Torres Sánchez
2.0	Modificación	31/05/2012	Eliminación del numeral 1.3 la casilla PLAN DE ACCIÓN que contiene FECHA y RESPONSABLE	1.3	Lady Giovanna Torres Sánchez
3.0	Modificación	14/03/2016	Se modifica el formato en su totalidad.	Todos	Luis Fernando Granados Rincón Edgar Cobos Parra

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

AP-FOR-003 V 1.1

**Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales
UGPP**

Auditoría Interna

**Informe de Seguimiento primer semestre 2016 a la Gestión de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSFD).
23 de septiembre de 2016**

Nombre del Informe: Informe de Seguimiento Primer Semestre 2016 a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).	Código: D5-2-3
Descripción: Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 2016 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..."	

Lista de Destinatarios	
Saúl Suancha Talero ssuancha@ugpp.gov.co	Director de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano
Luis Manuel Garavito Medina lgaravito@ugpp.gov.co	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional
José Fernando Castillo Cañón fcastillo@ugpp.gov.co	Director de Tecnología y Sistemas de Información
Javier Enrique Velásquez Cuervo jvelasquezc@ugpp.gov.co	Subdirector de Gestión Documental

Datos de Contacto de los Auditores	
Luis Fernando Granados Rincón lfganados@ugpp.gov.co	Asesor Control Interno

CONTENIDO

1. Términos de Evaluación	6
1.1. Objetivo	6
1.2. Alcance	6
1.3. Metodología Utilizada.....	6
1.4. Fuentes de Información.....	7
2. Resumen Ejecutivo.....	8
3. Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones	11
3.1. Evaluación de Riesgos y Controles.....	11
4. Anexos	20

Lista de Tablas

Tabla 1. Registros sin evidencia de entrega efectiva al ciudadano. Error! Bookmark not defined.	
Tabla 2. Registros con entrega al ciudadano después de 15 días. Error! Bookmark not defined.	
Tabla 3. Tiempos de entrega efectiva al ciudadano	15
Tabla 4. PQRSFD escaladas a la Unidad periodo 01/01/2016 al 30/06/2016.	20
Tabla 5. Tiempos en el proceso desde la radicación.	21
Tabla 6. Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición.	22
Tabla 7. Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía.	22
Tabla 8. Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano.	23
Tabla 9. Tiempo total entre la radicación inicial y la entrega efectiva al ciudadano.	23
Tabla 10. Trazabilidad por etapas de copias	24
Tabla 11. Tiempos totales trazabilidad en copias	24
Tabla 12. Cumplimiento a la Estrategia para la construcción del plan anticorrupción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2.	25
Tabla 13. Canales de atención.....	28

Lista de Graficas

Grafica 1 Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano" V2	7
Grafica 2 Radicados por mes.....	Error! Bookmark not defined.
Grafica 3 QPRSF D discriminado por mes.	Error! Bookmark not defined.
Grafica 4 Análisis de la Estructura Organizacional.	28
Grafica 5 Acceso a discapacitada.	29

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y, Denuncias en adelante (PQRSFD), recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante la Unidad) durante el primer semestre de 2016 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

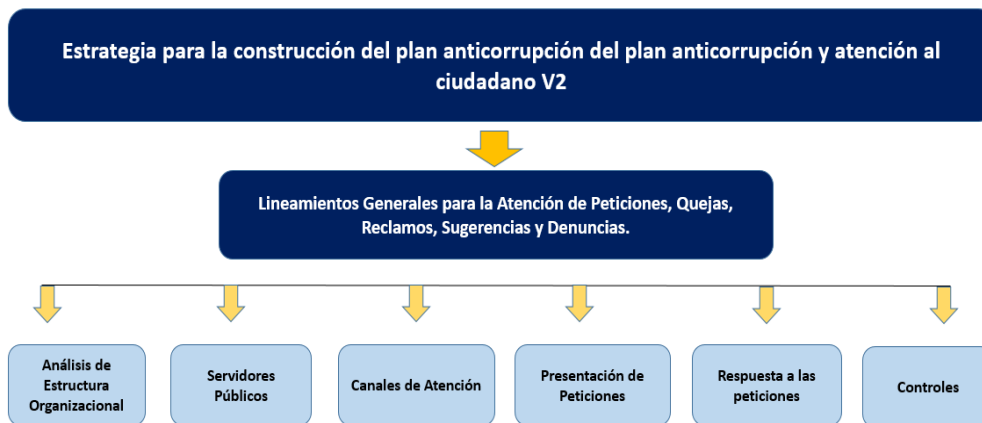
Realizar seguimiento a la gestión de las PQRSFD incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias recibidas por la Unidad, a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2016.

1.3. Metodología Utilizada

- Solicitar la base de datos de PQRSFD a la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (en adelante DSIAC), determinara través de muestreo aleatorio simple y validar el cumplimiento de la oportunidad y calidad de las respuestas al ciudadano frente a lo dispuesto en la Ley 1755/2015.
- Indagar con el Profesional Especializado de Gestión Documental sobre las bases de datos relacionadas con comunicaciones de salida del periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2016 y realizar los cruces de información (omitiendo los festivos durante el primer semestre de 2016), identificando tiempos promedio, mínimos y máximos por días.
- Validar los radicados recibidos por el aplicativo Documentic, determinar el porcentaje de participación de los canales de comunicación identificados en la base, por número de radicados y porcentaje por canal de atención, para los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2016.
- Realizar el análisis de la trazabilidad de las peticiones de copias recibidas en la Unidad en el primer semestre de 2016, según la información suministrada por Gestión Documental y las bases de datos suministrada por la DSIAC.
- Identificar solicitudes con radicado de entrada, salida, número de guía, fecha de guía, estado definitivo e identificar el cumplimiento de tiempos de acuerdo a lo determinado en la Ley 1555 de 2015 artículo 14°, los tiempos por etapas, tiempo entre la fecha del proyecto e imposición de guía, tiempos entre imposición de guía y entrega al ciudadano identificando tiempos promedio, mínimos y máximos por días.

- Validar mediante check-list el cumplimiento del documento "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" V2 y verificar el acatamiento de los Lineamientos Generales para la atención de PQRSFD. En la Grafica 1 se presenta el detalle de este análisis:

Grafica 1. "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" V2



Fuente: Elaboración propia de KPMG a partir de la información suministrada la Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2.

1.4. Fuentes de Información

- Bases de datos suministradas por la DSIAC y Gestión Documental.¹
 - ✓ Ley 1755 de 2015, Artículo 1 "(...) Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011".
- La Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V2.
- Aplicativo Documentic.

¹ La DSIAC envió base de datos con 41.319 comunicaciones recibidas en los meses de marzo a junio de 2016, en la que se reportaron como PQRSFD 29.126 registros, es decir el 70% de las comunicaciones, realizando las actividades de integridad y confiabilidad de la información, se evidenció que de las comunicaciones reportadas como PQRSFD, 9.516 tienen radicado de salida es decir el 33%.

2. Resumen Ejecutivo

Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP Auditoría Interna	
Actividad reportada:	Seguimiento Primer Semestre 2016 a la Gestión de PQRSFD.
Objetivo:	Realizar seguimiento a la gestión de PQRSFD recibidas en la Unidad durante el primer semestre de 2016 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículo 76 que establece "(...) <i>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 (...)</i> ".[sic]
Fecha	23 de septiembre de 2016

Fortalezas

Se identificó que la Unidad cumple con la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 2, con relación a la estructura organizacional, canales de atención, acceso a discapacitados, documento de trámite interno para dar respuesta a las PQRSFD, sistema de turnos, protocolos de atención, enlace de fácil acceso para la recepción de PQRSFD, adopción de formatos estandarizados para agilizar la gestión y política de protección de datos personales.

Principales Hallazgos y Observaciones	Recomendaciones
<p>1. Gestión y publicación de PQRSFD para el primer semestre de 2016.</p> <p>No se evidenciaron las PQRSFD radicadas a la Unidad para los meses de enero y febrero de 2016, por lo tanto la publicación del Informe del primer trimestre del año 2016 de PQRSFD en la página WEB de la Unidad, se realizó con las solicitudes recibidas en el mes de marzo que corresponden a 7.744.</p> <p>Lo anterior incumple lo estipulado por la Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2. En el acápite de presentación de las peticiones que establece "...<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>".</p>	<p>Evaluar la elaboración de un procedimiento para asegurar que todas las PQRSFD recibidas para los meses de enero y febrero de 2016, tengan gestión en la respuesta correspondiente e identificar aquellas solicitudes escaladas que no tienen respuesta y proceder a realizar el trámite para dar contestación a las mismas.</p> <p>Plantear la actualización de los informes de Peticiones y quejas publicados en la página WEB de la Unidad.</p> <p>Analizar la inclusión de mecanismos de ajuste entre la DSIAC y Tecnología para el fortalecimiento de los controles tecnológicos que mitiguen el impacto de posibles fallas del aplicativo Documentic, con el fin de validar la trazabilidad de los Derechos de Petición y asegurar la entrega efectiva al ciudadano.</p>

Principales Hallazgos y Observaciones	Recomendaciones
<p>2. Registros sin radicados de salida.</p> <p>Se evidenció que de los 29.126 registros presentados para los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2016, 19.610 es decir el 67% no tienen radicado de salida.</p> <p>Lo anterior incumple lo estipulado en la Resolución 805 de 2013 en su artículo 3 que establece "... <i>Toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (I) ser oportuna; (II) constituir una resolución de fondo, clara pronta y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido; y (iii) ser puesta en conocimiento del Peticionario.</i></p>	<p>Proponer acciones conjuntas entre la DSIAC y Tecnología para validar las razones por las cuales se presentan registros sin radicados de salida, radicados temporales y archivados; una vez se identifiquen determinar un plan de acción integrado para subsanar esta situación.</p> <p>Definir reuniones con cada proceso determinando compromisos y metas que garanticen un seguimiento permanente al trámite dado a las PQRSFD, a partir de los recursos disponibles, con el fin de disminuir la gestión extemporánea de los mismos. Además, 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>
<p>3. Completitud de información frente a la entrega efectiva al ciudadano.</p> <p>Se evidenció que de los 9.516 registros de PQRSFD que tienen radicados de salida, para 1.506 que corresponde al 16% no fue posible realizar la trazabilidad entre la fecha de radicación y la entrega efectiva al ciudadano, toda vez que la base suministrada por la Unidad no presenta la información en cuanto a la fecha de entrega efectiva al ciudadano para efectuar los cálculos.</p> <p>Al no tener controlada esta información en las bases de datos sobre la entrega efectiva al ciudadano, no es posible hacer seguimiento y control a la gestión puesto que la Unidad no tiene certeza si se realizó la entrega de respuesta al ciudadano.</p>	<p>Plantear la realización de validaciones diarias de la entrega efectiva al ciudadano por parte del Profesional Especializado de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano de los radicados, con relación a los términos de las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos a la Unidad.</p>
<p>4. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</p> <p>Se identificó que para 8.010 registros analizados que tienen fecha de radicado de salida y entrega efectiva al ciudadano 1.656 radicados que corresponden al 21% fueron tramitados de forma extemporánea por la Unidad, teniendo en cuenta la fecha de</p>	<p>Evaluar la elaboración de reuniones con cada proceso determinando 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. Además, identificar los factores externos</p>

Principales Hallazgos y Observaciones	Recomendaciones
<p>radicación inicial versus la fecha de entrega efectiva de la respuesta al ciudadano, incumpliendo lo estipulado por la Ley 1755 del 2015.</p> <p>La Unidad se expone a reprocesos y congestión administrativa por el aumento del volumen litigioso mediante la interposición de Acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la unidad.</p>	<p>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> <p>Definir la revisión de los acuerdos de niveles de servicio establecidos con la DSIAC y a partir de dichos resultados, validar la dinámica del proceso y analizar si estos se pueden cumplir o de lo contrario replantearlos.</p>
<p>5. Completitud de la información en la base de datos de PQRSFD de copias.</p> <p>De la base suministrada por la Unidad que contiene 5.598 solicitudes de copias, se evidenció que a 2.501 que corresponde al 45% no fue posible realizarles la trazabilidad entre la fecha de radicación y la entrega efectiva al ciudadano, toda vez que la base suministrada por la Unidad, no presenta la información en cuanto a la fecha de entrega efectiva al ciudadano para efectuar los cálculos.</p> <p>Al no tener controlada esta información, no es posible hacer seguimiento y control a la gestión puesto que la Unidad no tiene certeza de la entrega oportuna de la respuesta al ciudadano, el cual puede tener como consecuencia reprocesos y congestiones administrativas además del posible incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento por parte de la Unidad en dicha materia.</p>	<p>Plantear la realización de validaciones diarias de la entrega efectiva al ciudadano por parte del Profesional Especializado de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al ciudadano de los radicados, con relación a los términos de las respuestas a las solicitudes escaladas por los ciudadanos a la Unidad.</p>
<p>6. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición copias al ciudadano.</p> <p>De los 3.097 registros que se identifica que tienen radicado de salida, se evidenció que a 73 registros que corresponde al 2% se dio respuesta oportuna al ciudadano.</p> <p>Esta situación lleva al incumplimiento de lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de</p>	<p>Evaluar el establecimiento de controles a los reportes diarios emitidos por el tercero que se encarga de realizar la entrega efectiva al ciudadano a las PQRSFD instauradas en la Unidad para tener el gobierno y la completitud de la información; además identificar la etapa del proceso donde se evidencia demoras o retrasos con el fin de</p>

Principales Hallazgos y Observaciones	Recomendaciones
2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015 ² 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.	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.

Acciones Inmediatas

1. Realizar el monitoreo a las PQRSFD que fueron escaladas a la Unidad para los meses de enero y febrero del primer semestre de 2016 para conocer el estado de cada una de ellas y establecer prioridades sobre aquellas que se evidencie que aún no se le ha dado respuesta al ciudadano.
2. Dar cumplimiento a los ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos para la imposición de guía y evitar demoras internas del proceso para dar respuesta efectiva al ciudadano.
3. Realizar el debido diligenciamiento de la trazabilidad de las PQRSFD escaladas a la Unidad para el primer semestre de 2016.

3. Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones

3.1. Evaluación de Riesgos y Controles

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
1	<p>Gestión y publicación de PQRSFD para el primer semestre de 2016.</p> <p>No se evidenciaron las PQRSFD radicadas en la Unidad para los meses de enero y febrero de 2016, por lo tanto, la publicación del Informe del primer trimestre del año 2016 de PQRSFD en la página WEB de la unidad se realizó con las solicitudes recibidas en el mes de marzo que corresponden a 7.744. (Ver anexo 1).</p> <p>La situación anterior se presentó porque Documentic reportó incidentes de diferentes tipologías en el aplicativo que impactó la operación.</p> <p>Se realizó la validación de los reportes que tiene el aplicativo Documentic en la sesión de reportes SIAC referentes a PQRSFD denominados “Derechos de</p>	<p>Evaluar la elaboración de un procedimiento para asegurar que todas las PQRSFD recibidas para los meses de enero y febrero de 2016, tengan gestión en la respuesta correspondiente e identificar aquellas solicitudes escaladas que no tienen respuesta y proceder a realizar el trámite para dar contestación a las mismas.</p> <p>Plantear la actualización de los informes de Peticiones y quejas</p>

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																
	<p>Petición” y “Denuncias Parafiscales” y se observó que la Unidad recibió solicitudes para los meses de enero y febrero de 2016. En la Tabla 1 Reportes Documentic PQRSFD para los meses de enero y febrero de 2016 se detalla el análisis de lo anteriormente expuesto:</p> <p>Tabla 1. Reportes Documentic PQRSFD para los meses de enero y febrero de 2016</p> <table border="1" data-bbox="297 573 881 814"> <thead> <tr> <th colspan="2">Derechos de petición</th> <th>Total</th> </tr> <tr> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <td rowspan="2">9599</td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4111</td> <td>5488</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Denuncias parafiscales</th> <th>Total</th> </tr> <tr> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <td rowspan="2">9710</td> </tr> <tr> <td>4158</td> <td>5552</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> Construcción propia de KPMG a partir de la información tomada del aplicativo Documentic.</p> <p>Al no contar con la totalidad de la información de las PQRSFD que fueron presentadas a la Unidad durante los meses de enero y febrero de 2016 se evidencia debilidades de control, lo que genera incertidumbre en cuanto al cumplimiento de dar respuesta oportuna al ciudadano. Lo anterior expone a la Unidad a posibles incumplimientos frente a los tiempos que están regulados.</p> <p>Lo anterior incumple lo estipulado por la Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2. En el acápite de presentación de las peticiones que establece “<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>”.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Al no tener controlada las PQRSFD que ingresaron a la Unidad para los meses de enero y febrero de 2016, no se tiene certeza de la gestión oportuna y efectiva al ciudadano implicando reprocesos y congestiones administrativas como consecuencia del aumento en el volumen litigioso de la Unidad por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la atención.</p>	Derechos de petición		Total	Enero	Febrero	9599	4111	5488	Denuncias parafiscales		Total	Enero	Febrero	9710	4158	5552	<p>publicados en la página WEB de la Unidad.</p> <p>Analizar la inclusión de mecanismos de ajustes entre la DSIAC y Tecnología para el fortalecimiento de los controles tecnológicos que mitiguen el impacto de posibles fallas del aplicativo Documentic, con el fin de validar la trazabilidad de los Derechos de Petición y asegurar la entrega efectiva al ciudadano.</p>
Derechos de petición		Total																
Enero	Febrero	9599																
4111	5488																	
Denuncias parafiscales		Total																
Enero	Febrero	9710																
4158	5552																	
	Calificación:	3																

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación															
2.	<p>Registros sin radicados de salida.</p> <p>Se evidenció que de los 29.126 registros presentados para los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2016, 19.610 es decir el 67% no tienen radicado de salida. En la tabla 2. Registros sin radicado de salida, se presenta el análisis de la información mencionada anteriormente:</p> <p>Tabla 2. Registros sin radicado de salida.</p> <table border="1" data-bbox="298 638 915 873"> <thead> <tr> <th>Estado</th> <th>Cantidad</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sin Radicado de Salida</td> <td align="center">12.816</td> <td align="center">65%</td> </tr> <tr> <td>Archivado</td> <td align="center">6.713</td> <td align="center">34%</td> </tr> <tr> <td>Radicado Temporal</td> <td align="center">81</td> <td align="center">1%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td align="center">19.610</td> <td align="center">100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad.</p> <p>La anterior situación se presenta debido a posibles debilidades en la clasificación de las solicitudes radicadas en la Unidad, dado que los controles para identificar las solicitudes que son PQRSFD no están siendo efectivos.</p> <p>Lo anterior incumple lo estipulado en la Resolución 805 de 2013 en su artículo 3 que establece “<i>Toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (I) ser oportuna; (II) constituir una resolución de fondo, clara, pronta y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido; y (iii) ser puesta en conocimiento del Peticionario.</i>”.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Esta situación evidencia falta de control del proceso en cuanto a la calidad de la información de las PQRSFD que fueron escaladas a la Unidad para el primer semestre del 2016. Además puede afectar la veracidad de la información transmitida mediante los informes de PQRSFD que son publicados trimestralmente en la página de la Unidad.</p>	Estado	Cantidad	%	Sin Radicado de Salida	12.816	65%	Archivado	6.713	34%	Radicado Temporal	81	1%	Total	19.610	100%	<p>Proponer acciones conjuntas entre la DSIAC y Tecnología para validar las razones por las cuales se presentan registros sin radicados de salida, radicados temporales y archivados; una vez se identifiquen determinar un plan de acción integrado para subsanar esta situación.</p> <p>Definir reuniones con cada proceso determinando compromisos y metas que garanticen un seguimiento permanente al trámite dado a las PQRSFD a partir de los recursos disponibles, con el fin de disminuir la gestión extemporánea de los mismos. Además, 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>
Estado	Cantidad	%															
Sin Radicado de Salida	12.816	65%															
Archivado	6.713	34%															
Radicado Temporal	81	1%															
Total	19.610	100%															
	Calificación:	3															

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
3.	<p>Completitud de información frente a la entrega efectiva al ciudadano.</p> <p>Se evidenció que de los 9.516 registros de PQRSFD que tienen radicados de salida, para 1.506 que corresponde al 16% no fue posible realizar la trazabilidad entre la fecha de radicación y la entrega efectiva al ciudadano, toda vez que la base suministrada por la Unidad no presenta la información en cuanto a la fecha de entrega efectiva al ciudadano para efectuar los cálculos. (Ver Anexo 2).</p> <p>Para poder validar la gestión y efectividad de la respuesta a las PQRSFD radicadas en la Unidad, es necesario tener la información de entrega efectiva al ciudadano.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Al no tener controlada esta información en las bases de datos sobre la entrega efectiva al ciudadano, no es posible hacer seguimiento y control a la gestión puesto que la Unidad no tiene certeza de la respuesta oportuna al ciudadano el cual puede tener como consecuencias reprocesos y congestiones administrativas, además del posible incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir una respuesta oportuna.</p>	<p>Plantear la realización de validaciones diarias de la entrega efectiva al ciudadano por parte del Profesional Especializado de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano de los radicados, con relación a los términos de las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos a la Unidad.</p>
	Calificación:	3

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
4.	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</p> <p>Se identificó que para 8.010 registros analizados que tienen fecha de radicado de salida y entrega efectiva al ciudadano 1.656 registros que corresponden al 21% 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</p>	<p>Evaluar la elaboración de reuniones con cada proceso determinando 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</p>

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																												
	<p>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 805 del 2013, art. 3...Finalidad: toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno...”</p> <p>En la Tabla 3, Tiempo de entrega efectiva al ciudadano se presentan los resultados identificados a partir del análisis de datos.</p> <p>Tabla 1. Tiempos de entrega efectiva al ciudadano</p> <table border="1" data-bbox="289 751 943 1262"> <thead> <tr> <th>RANGOS</th> <th>REGISTROS</th> <th>%</th> <th>OPORTUNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hasta 15 días</td> <td>6.354</td> <td>79%</td> <td>6.354 79%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 16 y 20 días</td> <td>663</td> <td>8%</td> <td rowspan="5">1.656 21%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 21 y 40 días</td> <td>728</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 41 y 60 días</td> <td>74</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 61 y 80 días</td> <td>123</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 81 y 100 días</td> <td>68</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>8.010</td> <td>100%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por el área.</p> <p>Esta situación se genera por debilidades de control en la cadena de los procesos que participan en esta actividad, además de los tiempos excesivos que se presentan en las fases para dar respuesta a una PQRSFD.</p> <p>Exposición potencial:</p> <p>Dada la situación anterior la Unidad está expuesta a reprocesos y congestión administrativa por el aumento del volumen litigioso mediante la interposición de Acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la unidad.</p>	RANGOS	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD	Hasta 15 días	6.354	79%	6.354 79%	o Entre 16 y 20 días	663	8%	1.656 21%	o Entre 21 y 40 días	728	9%	o Entre 41 y 60 días	74	1%	o Entre 61 y 80 días	123	2%	o Entre 81 y 100 días	68	1%	Total	8.010	100%		<p>los mismos. Además, 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> <p>Definir la revisión de los acuerdos de niveles de servicio establecidos con la DSIAC y a partir de dichos resultados, validar la dinámica del proceso y analizar si estos se pueden cumplir o de lo contrario replantearlos.</p>
RANGOS	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD																											
Hasta 15 días	6.354	79%	6.354 79%																											
o Entre 16 y 20 días	663	8%	1.656 21%																											
o Entre 21 y 40 días	728	9%																												
o Entre 41 y 60 días	74	1%																												
o Entre 61 y 80 días	123	2%																												
o Entre 81 y 100 días	68	1%																												
Total	8.010	100%																												

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																							
	<p>Incumplimiento ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio</p> <p>Se evidenció que para 6.056 radicados es decir el 75% de los 8.010, el proceso de Gestión Documental incumplió el acuerdo de nivel de servicio frente a la imposición de la guía. En la tabla 3, se evidencia los rangos de incumplimiento en los ANS:</p> <p>Tabla 3 Rangos de incumplimientos en los ANS</p> <table border="1" data-bbox="289 655 935 1304"> <thead> <tr> <th>RANGOS</th> <th>REGISTROS</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumplimiento entre 1 y 2</td> <td align="center">2550</td> <td align="center">27%</td> </tr> <tr> <td>Entre 3 y 10</td> <td align="center">5.148</td> <td align="center">54%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 11 y 20 días</td> <td align="center">811</td> <td align="center">9%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 21 y 40 días</td> <td align="center">61</td> <td align="center">1%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 41 y 60 días</td> <td align="center">30</td> <td align="center" rowspan="2">0 %</td> </tr> <tr> <td>o Entre 61 y 80 días</td> <td align="center">6</td> </tr> <tr> <td>Registros sin datos de imposición de guía (campos en blanco)</td> <td align="center">910</td> <td align="center">10%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por el área.</p> <p>Teniendo en cuenta la situación anterior, se presenta un incumplimiento a los ANS, el cual establece <i>“..La imposición de la guía se debe realizar el mismo día para las comunicaciones entregadas a Gestión hasta las 3 de la tarde...”</i></p> <p>Exposición potencial:</p> <p>Dada la situación anterior, se expone a la Unidad a incumplimientos en la oportunidad de la respuesta a los ciudadanos, posibles reprocesos y sanciones de los Organismos de Control, además del incremento del volumen litigioso por la interposición de Acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta</p>	RANGOS	REGISTROS	%	Cumplimiento entre 1 y 2	2550	27%	Entre 3 y 10	5.148	54%	o Entre 11 y 20 días	811	9%	o Entre 21 y 40 días	61	1%	o Entre 41 y 60 días	30	0 %	o Entre 61 y 80 días	6	Registros sin datos de imposición de guía (campos en blanco)	910	10%	
RANGOS	REGISTROS	%																							
Cumplimiento entre 1 y 2	2550	27%																							
Entre 3 y 10	5.148	54%																							
o Entre 11 y 20 días	811	9%																							
o Entre 21 y 40 días	61	1%																							
o Entre 41 y 60 días	30	0 %																							
o Entre 61 y 80 días	6																								
Registros sin datos de imposición de guía (campos en blanco)	910	10%																							

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la unidad.	
	Calificación:	3

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
5.	<p>Complejidad de la información en la base de datos de PQRSFD de copias.</p> <p>De la base suministrada por la Unidad que contiene 5.598 solicitudes de copias, se evidenció que a 2.501 que corresponde al 45% no fue posible realizar la trazabilidad entre la fecha de radicación y la entrega efectiva al ciudadano, toda vez que la base suministrada por la Unidad no presenta la información en cuanto a la fecha de entrega efectiva al ciudadano para efectuar los cálculos.</p> <p>Para poder validar la gestión y efectividad de la respuesta a las PQRSFD radicadas en la Unidad, es necesario tener la información de entrega efectiva al ciudadano.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Al no tener controlada esta información, no es posible hacer seguimiento y control a la gestión puesto que la Unidad no tiene certeza de la entrega oportuna de la respuesta al ciudadano, el cual puede tener como consecuencia reprocesos y congestiones administrativas además del posible incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento por parte de la Unidad en dicha materia.</p>	<p>Plantear la realización de validaciones diarias de la entrega efectiva al ciudadano por parte del Profesional Especializado de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano de los radicados, con relación a los términos de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos a la Unidad.</p>
	Calificación:	3

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																															
6.	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición copias al ciudadano.</p> <p>De los 3.097 registros que se identifica que tienen radicado de salida, se evidenció que a 73 registros que corresponde al 2% se dio respuesta oportuna al ciudadano. (Ver Anexo 3).</p> <p>Para los 3.024 registros restantes la Unidad no brindó respuesta oportuna de las mismas; los tiempos de respuesta entre el radicado y la entrega efectiva al ciudadano oscilan entre 1 y 121 días. En la Tabla 4, Tiempos Totales Trazabilidad de Copias se presenta el análisis antes mencionado:</p> <p>Tabla 4 Tiempos Totales Trazabilidad de Copias</p> <table border="1" data-bbox="306 829 943 1377"> <thead> <tr> <th>RANGOS</th> <th>REGISTRO</th> <th>%</th> <th>OPORTUNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hasta 10 días</td> <td>73</td> <td>2%</td> <td>73 2%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 11 y 20 días</td> <td>149</td> <td>5%</td> <td rowspan="6">3.024 98%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 21 y 40 días</td> <td>688</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 41 y 60 días</td> <td>827</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 61 y 80 días</td> <td>730</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>o Entre 81 y 100 días</td> <td>496</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>más de 100 días</td> <td>134</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>3.097</td> <td>100%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por el área.</p> <p>Lo anterior incumple lo establecido en la Resolución 805 de 2013 en su artículo 3 que establece "... <i>Toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (I) ser oportuna; (II) constituir una resolución de fondo, clara, pronta y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido; y (iii) ser puesta en conocimiento del Peticionario</i>".</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Esta situación lleva al incumplimiento de lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por</p>	RANGOS	REGISTRO	%	OPORTUNIDAD	Hasta 10 días	73	2%	73 2%	o Entre 11 y 20 días	149	5%	3.024 98%	o Entre 21 y 40 días	688	22%	o Entre 41 y 60 días	827	27%	o Entre 61 y 80 días	730	24%	o Entre 81 y 100 días	496	16%	más de 100 días	134	4%	Total	3.097	100%		<p>Evaluar el establecimiento de controles de reportes diarios por parte del tercero que se encarga de realizar la entrega efectiva la ciudadanía a las PQRSFD instauradas en la Unidad para tener el gobierno y la completitud de la información; además determinar la etapa del proceso donde se evidencia demoras o retrasos 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>
RANGOS	REGISTRO	%	OPORTUNIDAD																														
Hasta 10 días	73	2%	73 2%																														
o Entre 11 y 20 días	149	5%	3.024 98%																														
o Entre 21 y 40 días	688	22%																															
o Entre 41 y 60 días	827	27%																															
o Entre 61 y 80 días	730	24%																															
o Entre 81 y 100 días	496	16%																															
más de 100 días	134	4%																															
Total	3.097	100%																															

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	la Ley 1755 de 2015 ³ 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.	
	Calificación:	3

Observación.

No.	Observación	Recomendación
1	<p>Diferencias entre las bases proporcionadas por las áreas de la Unidad.</p> <p>Al cruzar la base de datos suministrada por la DSIAC de 29.126 registros con la base de datos suministrada por Gestión Documental con 5.598 registros, se identificó que no cruzan 2.320 de la base de copias que corresponde al 41%.</p> <p>Lo anterior se generó debido a que la DSIAC aplica una metodología de filtros a la totalidad de solicitudes recibidas y Gestión Documental lo realiza mediante extracción directa del aplicativo Documentic, es decir que aplican diferentes criterios para la generación de los reportes.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, al realizar filtros manuales, no se obtiene una adecuada clasificación y la posibilidad de error humano aumenta.</p>	<p>Unificar criterios tanto de Gestión Documental como de la DSIAC que permitan generar reportes homogéneos, que permitan realizar seguimiento y control.</p>

Criterio Clasificación de los Hallazgos.

Criterios de Calificación de los Hallazgos	
3	<ul style="list-style-type: none"> - La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales, reputacionales y de corrupción pueden afectar considerablemente a la Entidad, la integridad y confiabilidad de la información - Los controles diseñados no son efectivos, o no operan adecuadamente - Se presentan incumplimientos a la normatividad que rige la operación de la Entidad.
2	<ul style="list-style-type: none"> - La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales, reputacionales y de corrupción pueden afectar a la Entidad, o generar retrasos en el desarrollo de las actividades y/o afectar la integridad y calidad de la información de los procesos. - Los controles diseñados mitigan en parte los riesgos de la Entidad. - Existen desviaciones en la aplicación de alguna regulación.
1	<ul style="list-style-type: none"> - Existen controles que mitigan adecuadamente los riesgos operacionales, de corrupción y reputacionales de la entidad - Las desviaciones de los controles son mínimas. - Se aplica la normatividad vigente.]

4. Anexos

Anexo No 1. Identificación del número total de PQRSFD.

La DSIAC envió base de datos con 41.319 comunicaciones recibidas en los meses de Marzo a Junio, del cual solo se reportan como PQRSFD 29.126 registros.

No se identificaron registros de PQRSFD para los meses de enero y febrero de 2016 en la base de datos suministrada por la Unidad, toda vez que Documentic reportó incidentes de diferentes tipologías en el aplicativo.

Realizando las actividades de validación de la base de datos mencionada anteriormente se evidenció que tienen radicado de salida 9.516 registros que corresponde al 33%.

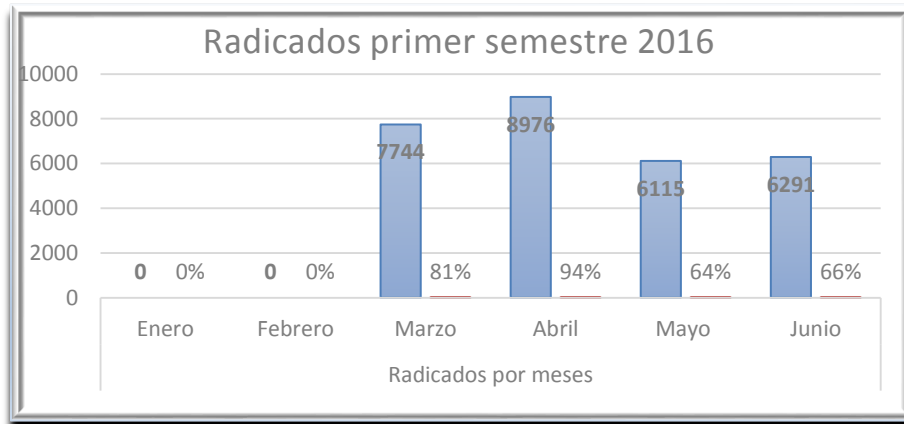
Tabla 2. PQRSFD escaladas a la Unidad periodo 01/01/2016 al 30/06/2016.

PQRSFD 01/01/2016-30/06/2016	PQRSFD CON RADICADO DE SALIDA
29.126	9.516

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por el área.

A continuación se ilustra el número de registros de PQRSFD que se recibieron en la Unidad en el primer semestre 2016 discriminado por meses:

Grafica 2 . PQRSDF discriminado por mes



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

Anexo N° 2. Análisis de datos de los radicados de PQRSDF recibidas en la Unidad en el primer semestre 2016.

Al realizar el cruce de los 9.516 registros que tienen radicados de salida se obtuvo lo siguiente:

Tabla 3 Tiempos en el proceso desde la radicación.

ITEM	TIEMPOS ANALIZADOS	DIAS			Observación
		PROMEDIO	MINIMO	MAXIMO	
I	Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición	8	1	102	N/A
II	Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía	7	1	75	Para esta etapa 910 registros, tienen datos incongruentes (fecha de radicado de salida es anterior a la fecha de radicación y/o no relaciona información)
III	Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano	5	1	34	Para esta etapa 1669 registros, tienen datos incongruentes (fecha de radicado de salida es anterior a la fecha de radicación y/o no relaciona información)

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 cuanto al tiempo de radicación inicial y la fecha de entrega efectiva al ciudadano los tiempos oscilan entre 1 y 102 días.

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

Tabla 4 Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición.

RANGOS	REGISTROS	%
Hasta 5 días	5.234	55%
o Entre 6 y 10 días	1.903	20%
o Entre 11 y 15 días	649	7%
o Entre 16 y 20 días	384	4%
o Entre 21 y 30 días	296	3%
o Entre 31 y 40 días	39	0%
o Entre 41 y 50 días	138	1%
o Entre 51 y 60 días	269	3%
más de 60 días	604	6%

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad.

Tabla 5 Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía.

RANGOS	REGISTROS	%
Hasta 5 días	6.267	66%
o Entre 6 y 10 días	1.431	15%
o Entre 11 y 15 días	667	7%
o Entre 16 y 20 días	144	2%
o Entre 21 y 30 días	37	0%
o Entre 31 y 40 días	24	0%
o Entre 41 y 50 días	7	0%
o Entre 51 y 60 días	23	0%
más de 60 días	6	0%
Datos inconsistentes	910	10%

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad

Observaciones

Teniendo en cuenta los ANS entre Gestión Documental y la DSIAC establece que: “La imposición de guía se debe realizar al día siguiente de la fecha de entrega y/o escalamiento

al CAD: “Se debe actualizar la base de datos de correspondencia diariamente con el trámite del día anterior”

De los 8.606 registros a los cuales se les evidenció trazabilidad, se realizó la imposición guía a 16 registros al día siguiente dando cumplimiento al acuerdo de nivel de servicio establecido.

Tabla 6 Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano.

RANGOS	REGISTROS	%
Hasta 5 días	7.722	81%
o Entre 6 y 10 días	73	1%
o Entre 11 y 15 días	7	0%
o Entre 16 y 20 días	7	0%
o Entre 21 y 30 días	9	0%
o Entre 31 y 40 días	1	0%
Datos inconsistentes	1697	18%
<i>Fuente:</i> Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad		
Observación		
Se deja constancia que para 1697 registros en esta etapa no fue posible realizar la trazabilidad para el seguimiento entre la imposición de guía y la fecha efectiva al ciudadano, dado que la base de datos suministrada por la Unidad no presenta el dato correspondiente para realizar dichos cálculos		

Tabla 7 Tiempo total entre la radicación inicial y la entrega efectiva al ciudadano.

RANGOS	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD
Hasta 15 días	6.354	79%	6354 79%
o Entre 16 y 20 días	663	8%	1656 21%
o Entre 21 y 40 días	728	9%	
o Entre 41 y 60 días	74	1%	
o Entre 61 y 80 días	123	2%	
o Entre 81 y 100 días	68	1%	
Total	8.010	100%	
<i>Fuente:</i> Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por el área.			
Observaciones			
Se deja constancia que para 1506 registros en esta etapa no fue posible realizar la trazabilidad para el seguimiento entre la fecha de radicación y entrega efectiva al ciudadano, toda vez la Base suministrada por la Unidad no presenta dato correspondiente para efectuar los cálculos.			

De lo anterior, se puede concluir que solo el 79% correspondiente a 6.354 registros cumplen con los tiempos legales establecidos en el entendido que la norma no diferencia las etapas del proceso, y el

21%, 5.857 se han respondido fuera de los términos establecidos por la Ley (15) días hábiles a partir del recibo de la misma.

Anexo 3: Análisis de trazabilidad de peticiones de copias recibidas en la Unidad en el primer semestre 2016.

Al realizar los cruces de la base suministrada por la DISIAC con la bases de comunicaciones de salida se evidenció que de los 5.598 Derechos de Petición de copias, solo presentan radicado de salida 3.097 que corresponde al 55% el cual permite realizar la trazabilidad de actividad.

De las 3.097 solicitudes con trazabilidad se evidenció que la Unidad dio respuesta oportuna al ciudadano en solo 73 solicitudes dentro de los 10 días es decir el 2% y para 3.024 solicitudes restantes la Unidad no dio respuesta oportuna es decir el 98% oscilando los tiempos de entrega entre 1 y 138 días desde el radicado hasta la fecha efectiva de entrega al ciudadano.

Tabla 8 Trazabilidad por etapas de copias

ITEN	TIEMPOS ANALIZADOS	DIAS		
		PROMEDIO	MINIMO	MAXIMO
I	Tiempo elaboración del proyecto a partir de la radicación de la petición.	69,5	1	138
II	Tiempo entre fecha del proyecto e imposición de guía.	49	1	97
III	Tiempo entre imposición de guía y entrega al ciudadano.	13	1	25
IV	Tiempo total entre la radicación inicial y la entrega efectiva al ciudadano.	61	1	121

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por el área.

Lo anterior incumple así lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015⁴ en cuanto a los términos para dar respuesta oportuna a los peticionarios, lo que impactaría en la materialización de tutelas, investigaciones disciplinarias, reprocesos, etc. Y la resolución 805 de 2013...“Finalidad, toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuna...”

Tabla 9 Tiempos totales trazabilidad en copias

RANGOS	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD
Hasta 10 días	73	2%	73 2%
o Entre 11 y 20 días	149	5%	3.024 98%
o Entre 21 y 40 días	688	22%	
o Entre 41 y 60 días	827	27%	

RANGOS	REGISTROS	%	OPORTUNIDAD
o Entre 61 y 80 días	730	24%	
o Entre 81 y 100 días	496	16%	
más de 100 días	134	4%	
Total	3.097	100%	

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por el área.

Observaciones

Se deja constancia que para 2.501 registros en esta etapa no fue posible realizar la trazabilidad para el seguimiento entre la fecha de radicación y entrega efectiva al ciudadano, toda vez la Base suministrada por la Unidad no presenta dato correspondiente para efectuar los cálculos.

Anexo 4: Cumplimiento a la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V2.

Tabla 10 Cumplimiento a la Estrategia para la Construcción del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano V2.

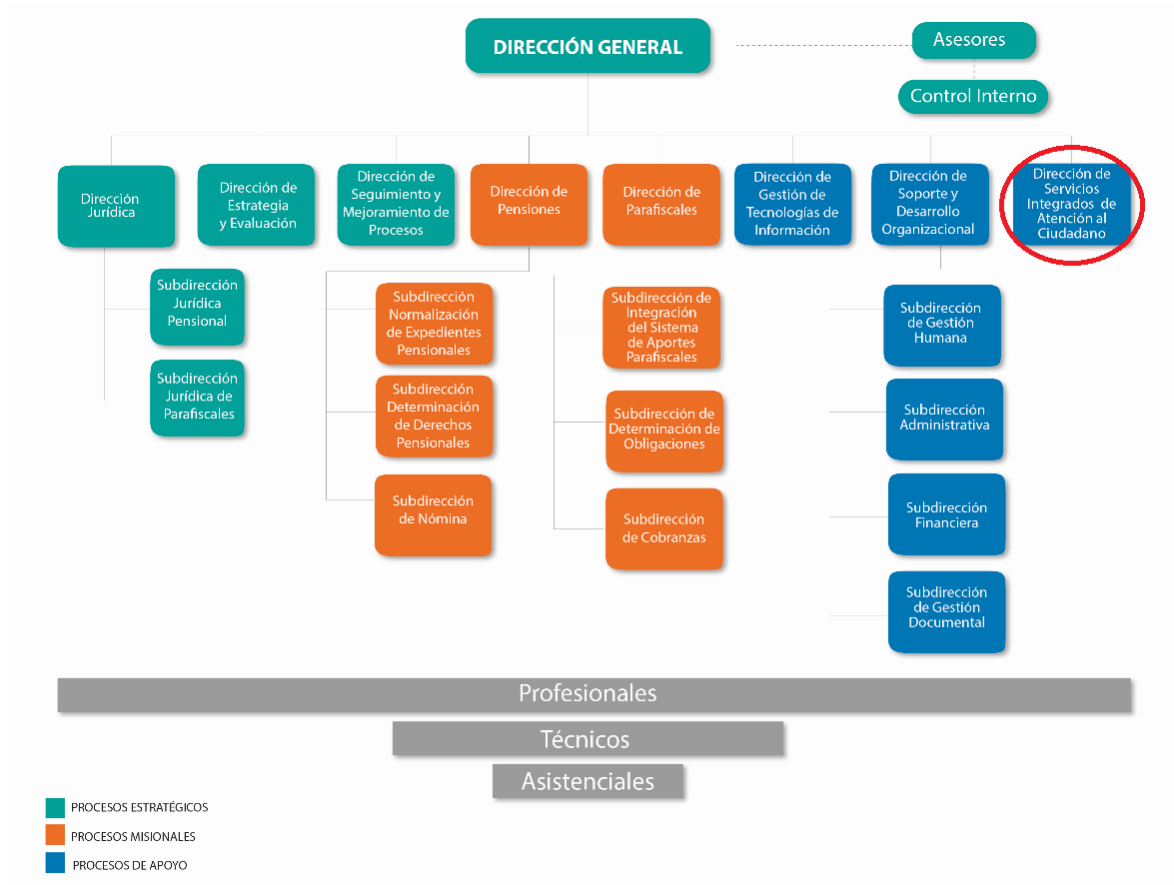
ÍTEM	RESULTADO	EVIDENCIA
Análisis de la estructura organizacional.	En el organigrama de la Unidad se identifica la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	Ver Grafica Analisis de la estructura organizacional.
Canales de Atención	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.	Ver Grafica Canales de atención.

ITEM	RESULTADO	EVIDENCIA
Acceso a discapacitados	Se realizó visita al Centro de Atención al Ciudadano de la UGPP ubicado en la calle 19 N°68ª-18 en donde los pensionados, usuarios y peticionarios radican su documentación para el trámite de pensión y prestaciones económicas asociadas, consultan el estado o solicitan información sobre los aportes parafiscales del sistema de la protección social y se evidenció Acceso para discapacitados.	Ver grafica de Acceso a Discapacitados.
Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.	Se identificó que la Unidad cuenta con un trámite interno reglamentado para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que surten las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.	
Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.	Se realizó visita al Centro de Atención al Ciudadano de la UGPP ubicado en la calle 19 N°68ª-18 en donde los pensionados, usuarios y peticionarios radican su documentación para el trámite de pensión y prestaciones económicas asociadas, consultan el estado o solicitan información sobre los aportes parafiscales del sistema de la protección social y se evidenció sistema de turnos que permite solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada.	Ver grafica sistema de turnos.
Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.	Se observa la realización de Informes como mecanismo de control a las respuestas de derechos de petición en términos y vencidos	Página WEB de la Unidad
Adoptar los protocolos de atención al ciudadano.	Se identificó la adopción del protocolo de atención al ciudadano.	Carta de trato digno
Enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.	Se evidenció enlace de fácil acceso en la página WEB de la Unidad para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.	http://ugpp-formulario-escribanos.millennium.com.co/milleugpp/pages/Contactenos.jsp
Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa	Se observó registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular	http://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias.html

ITEM	RESULTADO	EVIDENCIA
N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial	Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.	
Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.	Se observó la publicación en la página WEB sobre los informes de los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.	http://www.ugpp.gov.co/participacion-ciudadana-1/rendicion-de-cuentas.html
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.	Se evidenció en la página WEB los informes trimestrales de las actuaciones de la Unidad en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSFD.	http://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias.html
Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión	Se evidenció en la Página WEB la opción "Escríbanos" el cual contiene el formato estándar para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSFD en la Unidad.	http://ugpp-formulario-escribanos.millenium.com.co/milleugpp/pages/Contactenos.jsp
Contar con la política de protección de datos personales	Se evidenció Política Corporativa de Seguridad de Información y protección a los datos personales por parte de la Unidad (UGPP-Política Corporativa de Seguridad de Información-v1.0.docx).	http://www.ugpp.gov.co/nuestra-unidad/esquema-de-publicaciones.html

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por el área.

Grafica 3 Análisis de la Estructura Organizacional.



Fuente. Evidencia tomada de la página WEB de la Unidad.

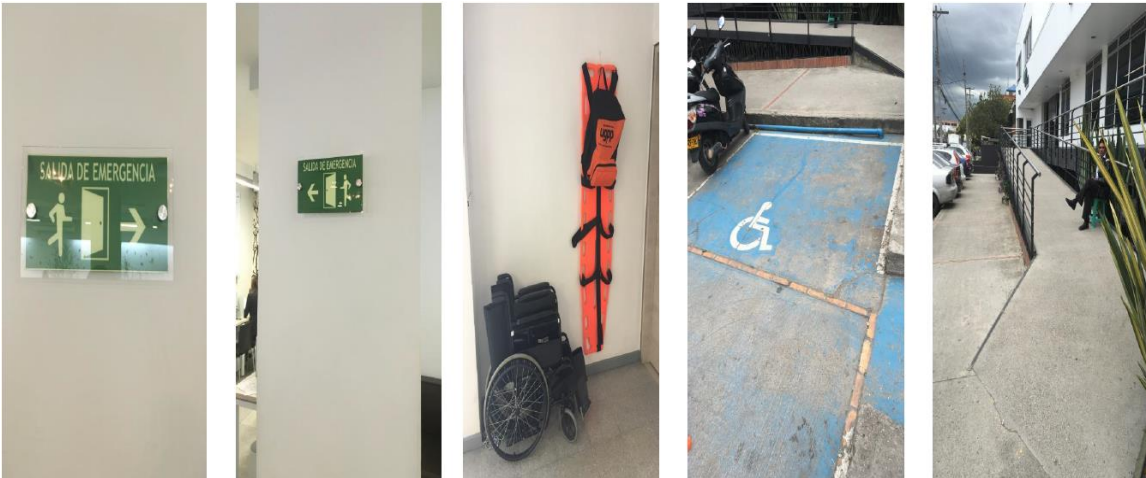
Tabla 11 Canales de atención

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.c o Esta dirección de correo electrónico está protegida contra spambots. Usted necesita tener Javascript activado para poder verla.	

Canal de atención	Ubicación	Horario de atención
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 Chipichape 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.

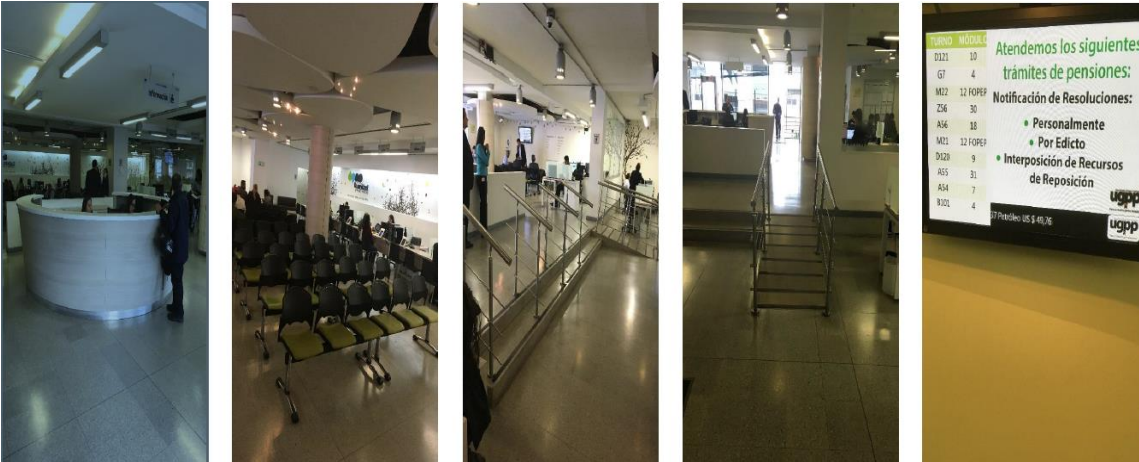
Fuente: Elaboración propia de KPMG a partir de la Información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados.

Grafica 4 Acceso a discapacitados.



Fuente: Elaboración propia de KPMG a partir de la evidencia fotográfica en las instalaciones de la Unidad.

Grafica 5 Sistema de turnos.



Fuente: elaboración propia de KPMG a partir de la evidencia fotográfica en las instalaciones de la Unidad.