

**HOJA DE APROBACIÓN**

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

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la Acción</b>	<b>Numeral</b>	<b>Responsable</b>
1.0	Creación	19/12/2011	Creación del formato	Todos	Lady Giovanna Torres Sánchez
2.0	Modificación	31/05/2012	Eliminación del numeral 1.3 la casilla PLAN DE ACCIÓN que contiene FECHA y RESPONSABLE	1.3	Lady Giovanna Torres Sánchez
3.0	Modificación	14/03/2016	Se modifica el formato en su totalidad.	Todos	Luis Fernando Granados Rincón Edgar Cobos Parra
4.0	Modificación	08/06/2017	Se realizan las siguientes modificaciones y ajustes: En el numeral 1.3 Metodología Utilizada, se incluye la Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos. En el numeral 2. Resumen Ejecutivo: Se incluye el numeral Actividades adelantadas. El numeral Fortalezas se renombra como Fortalezas o Cumplimientos. El numeral 3.1 Evaluación de riesgos y controles, se modifica y se deja como Hallazgos. El numeral 3.2 Cumplimiento de actividades críticas, se modifica y se deja como Observaciones. Se elimina el numeral 3.3 Tecnología Habilitante.	Todos	Luis Alberto Camelo Cristancho Edgar Cobos Parra

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

AP-FOR-003 V 1.1

**Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y  
Parafiscales UGPP**

**Auditoría Interna**

**Informe de Auditoría  
Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias, felicitaciones, denuncias – PQRSFD y Tutelas  
segundo semestre de 2017**

**22- 03 - 2018**

<p><b>Nombre del Informe:</b> Informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD y tutelas, segundo semestre de 2017.</p>	<p><b>Código:</b> D5-2-5</p>
<p><b>Descripción:</b> Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante la Unidad) durante el segundo semestre 2017 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b, así como la oportunidad en la respuesta de la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.</p>	

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

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

## **CONTENIDO**

1.Términos de Evaluación	5
1.1.Objetivo	5
1.2.Alcance	5
1.3.Metodología Utilizada	5
1.4.Fuentes de Información	6
2.Resumen Ejecutivo	7
3.Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones	12
3.1.Hallazgos	12
3.2.Observaciones	20

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Criterios de calificación de los hallazgos .....	6
Tabla 2.Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna ...	12
Tabla 3. Radicados con respuesta extemporánea .....	13
Tabla 4. Radicados de copias con respuesta extemporánea .....	15
Tabla 5. Extemporáneos de copias por tipo de solicitud .....	15
Tabla 6. Áreas responsables de los radicados sin finalización.....	17
Tabla 7.Gestión de los radicados .....	17
Tabla 8.Tutelas contestadas extemporáneamente - Asuntos No Misionales .....	18
Tabla 9. Causas extemporaneidad en la respuesta - áreas responsables y estado final tutela .....	19
Tabla 10.Resultados de los cálculos del ANS .....	20

## 1. Términos de Evaluación

### 1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante la Unidad) durante el segundo semestre de 2017 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b "Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011", así como la verificación a la oportunidad en la respuesta de la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.

### 1.2. Alcance

- Realizar seguimiento al cumplimiento de las normas legales vigentes en la atención de PQRSFD y Tutelas, 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 julio al 31 de diciembre de 2017.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la Unidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011.
- Verificar el cumplimiento de la Unidad al Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales".
- Validar el cumplimiento de los lineamientos generales para la atención de PQRSFD de acuerdo con lo establecido en la "Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2".

### 1.3. Metodología Utilizada

A continuación se detallan los principales procedimientos adelantados durante el desarrollo de la auditoría:

- Revisar y analizar la normatividad aplicable al proceso (artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Decreto 1166 de 2016, Caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias- PQRSFD versión 6.0 y caracterización del subproceso Tutelas e incidentes de desacato versión 3.0.
- Elaborar el plan de auditoría con base en el análisis de la normatividad.
- Ejecutar las pruebas de auditoría diseñadas y contenidas en el plan de auditoría.
- Elaborar informe con los resultados obtenidos, el cual fue validado con la Dirección de Servicios Integrado de Atención al Ciudadano (en adelante DSIAC)<sup>1</sup>, Subdirección de Gestión Documental<sup>2</sup> (en adelante SGD), Dirección Jurídica<sup>3</sup> y el Asesor de Control Interno de la Unidad<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Validado el 15 de marzo de 2018

<sup>2</sup> Validado el 15 de marzo de 2018

<sup>3</sup> Validado el 15 de marzo de 2018

<sup>4</sup> Validado el 13 de marzo de 2018

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

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

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

**Fuente:** metodología proceso evaluación independiente.

#### 1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIAC:
  - PQRSFD segundo semestre de 2017: "Base KPMG II Semestre 2017 - 2da Entrega.xlsx"
- Reglas de negocio definidas en la caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD V. 6.0., código SC-PRO-002
- Base de datos suministrada por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información – DGTI de radicados que ingresan al Punto de Contacto – PDC "Clasificación Tutelas": "RadicadosClasificacionSemestre-2-2017.xlsx"
- Bases de Tutelas suministradas por
  - Subdirección Jurídica Pensional: "BASE JULIO A DICIEMBRE 2017.xlsx"
  - Subdirección Jurídica Parafiscales: "TUTELAS 2017 AUDITORIA (1).xlsx"
  - Dirección Jurídica: "INFORME DE AUDITORIA 012018.xlsx"
- Caracterización del subproceso de tutelas e incidentes de desacato. V.3.0., identificado con el código GJ-SUB-004
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V 2.0.
- ANS-DSIAC-004 firmado entre la DSIAC y la Subdirección de Gestión Documental.
- Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales"

## 2. Resumen Ejecutivo

<b>Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP</b> <b>Auditoría Interna</b>	
Actividad reportada:	Informe de Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias – PQRSFD y Tutelas segundo semestre de 2017
Objetivo:	Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante la Unidad) durante el segundo semestre 2017 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b, así como la verificación a la oportunidad en la respuesta de la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.
Fecha	22 de marzo de 2018

### Actividades adelantadas

1. Se realizó análisis de información a partir de la base de datos aportada por la DSIAC para determinar la oportunidad en las respuestas de las PQRSFD, tendencia de recepción de solicitudes por cada canal de atención.
2. Se validó la publicación en la página web de la Unidad de la información relacionada con PQRSFD gestionadas y devueltas por causales de dirección con el fin de validar el cumplimiento de la regla de negocio 6.1.5 de la Caracterización del proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.
3. Se revisó el cumplimiento del documento "*Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2*" componente IV.
4. Se verificó el cumplimiento del ANS "Tutelas" suscrito en el ANS-DSIAC-004
5. Se validó uno a uno los radicados que no han sido finalizados en el aplicativo Documentic y en las bases de 4-72( comunicaciones oficiales de salida y página web)
6. Se verificó la oportunidad en la respuesta dada por la Unidad, frente a las acciones de tutela del segundo semestre de 2017.
7. Se verificó el cumplimiento de la Entidad frente al Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales".

### Fortalezas o Cumplimientos

La Unidad publicó en la página Web las respuestas a los derechos de petición que fueron devueltos por causales de Dirección, después de dos reintentos al no lograr entregar al ciudadano tal como lo indica la regla de negocio 6.1.5 de la Caracterización del proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD

La Unidad cumple con la "*Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 2*", específicamente con lo establecido en el componente IV que incluye: estructura organizacional, canales de atención, acceso a discapacitados, documento de trámite interno para dar

respuesta a las PQRSFD, sistema de turnos, protocolos de atención, enlace de fácil acceso para la recepción de PQRSFD, adopción de formatos estandarizados para agilizar la gestión y política de protección de datos personales.

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

La Unidad da cumplimiento con la elaboración de un formato expreso para la recepción de solicitudes verbales tal como lo determina el Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales"

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p><b>1. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</b></p> <p>De acuerdo a la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el segundo semestre de 2017, de un total de 16.139 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 3.301 (20%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>Las causas identificadas corresponden a:</p> <p><b>Demoras en el proceso:</b> El proceso excede el término establecido para dar respuesta (1.381 registros), en las diferentes áreas no se identificaron mecanismos que permitan llevar seguimiento de las fechas de recepción, contestación y radicación de las solicitudes.</p> <p><b>Lineamiento hasta radicado de salida:</b> El proceso se tomó los días de vencimiento hasta el radicado de salida, de acuerdo a lineamiento vigente hasta el 11/01/2018, sin embargo no se dio tiempo para imposición de la guía dado que ya estaban cumplidos los 15 días (726 registros)</p> <p><b>Escalamiento tardío en término:</b> Fue asignado al área antes del vencimiento, se identificó que las solicitudes fueron allegadas a las áreas con un tiempo promedio de 4 días antes de su vencimiento. (333 registros).</p> <p><b>Demora CAD:</b> se realizó devolución al CAD (por falta de imágenes o adjuntos (310 registros).</p> <p><b>Demora en la imposición de guía:</b> El proceso contestó en los términos, sin embargo al imponer la guía hubo demora por parte del CAD (306 registros)</p>	<p>Elaborar un plan de trabajo por cada área responsable de dar respuesta a las solicitudes de PQRSFD, el cual debe considerar como mínimo las fechas de recepción, contestación y radicación a fin de mantener la trazabilidad de todas las solicitudes y generar alertas que faciliten el control de los tiempos de respuesta.</p>

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p><b>Escalamiento tardío vencido:</b> Fue asignado al área vencido (201 registros).</p> <p><b>Reproceso:</b> se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya sea por error funcional, incidentes de Documentic como firma fallida, error en cargue de anexos, o devolución de correspondencia física del operador postal. (19 registros)</p> <p><b>Movimiento entre áreas:</b> el radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente. (13 registros)</p> <p><b>Diferencia o falta de lineamientos:</b> el radicado fue escalado por la operación de la DSIAC porque por parte de la Unidad no existe lineamiento o tipología para escalar o porque el mismo no era claro para el caso o es un caso nuevo. (6 registros)</p> <p><b>Incidente:</b> se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo. (4 registros)</p> <p>Dicha extemporaneidad conlleva a incrementos en el volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad</p>	
<p><b>2. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</b></p> <p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2017 de un total de 3.992 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 3.272 (82%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>Las causas de la inoportunidad de las peticiones de copias corresponde a:</p> <p><b>Demora en la virtualización de la comunicación de entrada:</b> corresponde a demoras en las etapas de digitalización, indexación, verificación y exportación del radicado de entrada al PDC para que sea visible en Documentic y se pueda gestionar la respuesta por el área responsable.</p> <p><b>Demora en la respuesta del derecho de petición:</b> demora en las etapas de gestión en los PDC de GD, búsqueda de</p>	<p>Evaluar los tiempos establecidos en las actividades del proceso de reingeniería propuesto en la GA-AC-125 del 3 de enero de 2018 frente a los procedimientos relacionados a dar respuesta a las solicitudes de copias, dado que los tiempos de ejecución planteados son muy extensos y no permiten efectuar seguimientos a corto plazo que detallen el estado real del proceso.</p>

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p>documentación tanto física y virtual, proyección, revisión, aprobación y firma de la comunicación de salida por Documentic.</p> <p><b>Demora en la impresión e imposición de la guía:</b> demora en las etapas que comprenden al despacho de la comunicación, iniciando por la impresión, entrega al operador postal e imposición de la guía.</p> <p>Lo anterior conlleva a incrementos en el volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad</p>	
<p><b>3. Registros sin entrega efectiva al ciudadano</b></p> <p>De la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2017, de 20.706 registros con radicado de salida, se observó que 575, no presentaban la trazabilidad de finalización de la solicitud, toda vez que no se evidenció registro de guía y estado del envío de acuerdo a lo registrado en la columna “fecha de entrega efectiva” y en los reportes del CAD generados en Documentic.</p> <p>De acuerdo a la validación de la auditoría respecto a la información allegada por las áreas al 13/02/2018, se identificó que :</p> <p>Para 195 solicitudes, el estado en documentico fue finalizado.</p> <p>Para 175 solicitudes, cuentan con soporte de finalización, sin embargo, el estado en Documentic no ha sido actualizado, debido a incidencias en el aplicativo que no lo permiten y la no solicitud de anulación por parte de las áreas del radicado inicial cuando la respuesta es gestionada con otro radicado.</p> <p>Para 103 solicitudes, la auditoria no recibió información por parte de la Subdirección Jurídica Parafiscales</p> <p>Las restantes 102 se encuentran con el estado de en proceso (70) y preparación de envío (32).</p> <p>Lo anterior conlleva a que se incremente el volumen por la interposición de acciones judiciales para exigir una respuesta por parte de la Entidad.</p>	<p>Asegurar que los radicados de salida que son reemplazados por otros radicados debido a inconvenientes propios de la actividad, sean debidamente finalizados, dado que al efectuar reportes, la información no revela el estado real de las solicitudes.</p> <p>Crear un control que permita validar el cargue total de los estados de los radicados de acuerdo a las bases del proveedor 4-72 en la herramienta Documentic.</p> <p>Realizar campañas de sensibilización por parte de la DSIAC, encaminadas al entendimiento sobre el insumo que éstos proporcionan (diaria, semanal y mensual), y su importancia; lo anterior, teniendo en cuenta que así las áreas tienen un instrumento para hacer seguimiento de su gestión y velar por administrar las bandejas que son su responsabilidad a fin de eliminar los radicados sin finalización.</p>
<p><b>4. Tutelas que presentan respuesta extemporánea o sin contestar.</b></p>	<p>Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades propuestas en la ACP GJ-AC-057, a fin de obtener resultados en el seguimiento del I</p>

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p><b>Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad</b></p> <p>Para el segundo semestre del 2017 se instauraron 1740 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas pensionales (1.451)</li> <li>• Temas parafiscales (125)</li> <li>• Temas No Misionales (164)</li> </ul> <p><b>No Misionales:</b> De 164 tutelas instauradas por temas No Misionales, se identificó 10 casos donde la Unidad emitió respuesta por fuera del término establecido por el Juez de Tutela.</p>	<p>semestre de 2018, de igual manera realizar medición a la efectividad de las actividades definidas y en caso de presentar desviaciones tomar las correctivos necesarios de forma inmediata.</p> <p>Elaborar e implementar una metodología que permita dejar la evidencia de las prórrogas concedidas vía telefónica por los diferentes despachos judiciales, a fin de conservar la trazabilidad que permita verificar la oportunidad en la respuesta dada por la Unidad.</p>

Acciones Inmediatas
<p>1. Evaluar los tiempos establecidos en las actividades del proceso de reingeniería propuesto en la GA-AC-125 del 3 de enero de 2018 frente a los procedimientos relacionados a dar respuesta a las solicitudes de copias dado que los tiempos de ejecución planteados son muy extensos y no permiten efectuar seguimientos a corto plazo que detallen el estado real del proceso</p>
<p>2. Asegurar que los radicados de salida que son reemplazados por otros radicados debido a inconvenientes propios de la actividad, sean debidamente finalizados, dado que al efectuar reportes, la información no revela el estado real de las solicitudes.</p>
<p>3. Elaborar un plan de trabajo por cada área responsable de dar respuesta a las solicitudes de PQRSFD, el cual debe considerar como mínimo las fechas de recepción, contestación y radicación a fin de mantener la trazabilidad de todas las solicitudes y generar alertas que faciliten el control de los tiempos de respuesta.</p>

### 3. Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones

#### 3.1. Hallazgos

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																																								
1.	<p><b>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</b></p> <p>De acuerdo a la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el segundo semestre de 2017, de un total de 16.139 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 3.301 (20%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>En la Tabla 2 se relacionan las áreas responsables de los radicados extemporáneos.</p> <p><b>Tabla 2. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna</b></p> <table border="1" data-bbox="321 940 889 1585"> <thead> <tr> <th>Área responsable</th> <th>Total</th> <th>Extemporáneo</th> <th>% de incumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Subdirección de Nómina de Pensionados</td> <td>5.097</td> <td>792</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Subdirección Jurídica de Parafiscales</td> <td>776</td> <td>765</td> <td>99</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales</td> <td>1.285</td> <td>715</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Servicios Integrados de Atención</td> <td>5.071</td> <td>385</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Subdirección Financiera</td> <td>1.642</td> <td>259</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Cobranzas</td> <td>978</td> <td>169</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales</td> <td>655</td> <td>147</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Determinación de Obligaciones</td> <td>267</td> <td>19</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Pensiones</td> <td>90</td> <td>16</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional</td> <td>190</td> <td>16</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Parafiscales</td> <td>25</td> <td>9</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales</td> <td>63</td> <td>9</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>16.139</b></td> <td><b>3.301</b></td> <td><b>20</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente:</b> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>Los rangos de cumplimiento se detallan en la Tabla 3.</p>	Área responsable	Total	Extemporáneo	% de incumplimiento	Subdirección de Nómina de Pensionados	5.097	792	16	Subdirección Jurídica de Parafiscales	776	765	99	Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	1.285	715	56	Dirección de Servicios Integrados de Atención	5.071	385	8	Subdirección Financiera	1.642	259	16	Subdirección de Cobranzas	978	169	17	Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	655	147	22	Subdirección de Determinación de Obligaciones	267	19	7	Dirección de Pensiones	90	16	18	Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	190	16	8	Dirección de Parafiscales	25	9	36	Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	63	9	14	<b>Total</b>	<b>16.139</b>	<b>3.301</b>	<b>20</b>	<p>Elaborar un plan de trabajo por cada área responsable de dar respuesta a las solicitudes de PQRSFD, el cual debe considerar como mínimo las fechas de recepción, contestación y radicación a fin de mantener la trazabilidad de todas las solicitudes y generar alertas que faciliten el control de los tiempos de respuesta</p>
Área responsable	Total	Extemporáneo	% de incumplimiento																																																							
Subdirección de Nómina de Pensionados	5.097	792	16																																																							
Subdirección Jurídica de Parafiscales	776	765	99																																																							
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	1.285	715	56																																																							
Dirección de Servicios Integrados de Atención	5.071	385	8																																																							
Subdirección Financiera	1.642	259	16																																																							
Subdirección de Cobranzas	978	169	17																																																							
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	655	147	22																																																							
Subdirección de Determinación de Obligaciones	267	19	7																																																							
Dirección de Pensiones	90	16	18																																																							
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	190	16	8																																																							
Dirección de Parafiscales	25	9	36																																																							
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	63	9	14																																																							
<b>Total</b>	<b>16.139</b>	<b>3.301</b>	<b>20</b>																																																							

**Tabla 3. Radicados con respuesta extemporánea**

Días	Registros	(%)
1 - 15	12.838	80
16 - 20	1.981	12
21 - 40	1.157	7
41 - 60	132	1
Más de 60	31	0
<b>Total</b>	<b>16.139</b>	<b>100</b>

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

Lo anterior incumple lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015<sup>5</sup> y la Resolución 805 del 2013, art. 3<sup>6</sup>.

**Aclaración de las áreas**

Las áreas responsables de los registros extemporáneos mediante correo electrónico presentaron las causas de la inoportunidad de los 3.301 registros resumido en lo siguiente:

**Demoras en el proceso:** El proceso excede el término establecido para dar respuesta (1.381) registros.

**Lineamiento hasta radicado de salida:** El proceso se tomó los días de vencimiento hasta el radicado de salida, de acuerdo a lineamiento vigente hasta el 11/01/2018, sin embargo no se dio tiempo para imposición de la guía dado que ya estaban cumplidos los 15 días (726 registros)

**Escalamiento tardío en término:** Fue asignado al área antes del vencimiento, se identificó que las solicitudes fueron allegadas a las áreas con un tiempo promedio de 4 días antes de su vencimiento. (333 registros).

**Demora CAD:** se realizó devolución al CAD (por falta de imágenes o adjuntos (310 registros).

**Demora en la imposición de guía:** El proceso contestó en los términos, sin embargo al imponer la guía hubo demora por parte del CAD (306 registros)

**Escalamiento tardío vencido:** Fue asignado al área vencido (201 registros).

**Reproceso:** se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>sea por error funcional, incidentes de Documentic como firma fallida, error en cargue de anexos, o devolución de correspondencia física del operador postal. (19 registros)</p> <p><b>Movimiento entre áreas:</b> el radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente. (13 registros)</p> <p><b>Diferencia o falta de lineamientos:</b> el radicado fue escalado por la operación de la DSIAC porque por parte de la Unidad no existe lineamiento o tipología para escalar o porque el mismo no era claro para el caso o es un caso nuevo. (6 registros)</p> <p><b>Incidente:</b> se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo. (4 registros)</p> <p>El detalle de las áreas por cada causa se encuentra en el <b>Anexo 1</b> y en el <b>Anexo 2</b> la distribución y comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.</p> <p><b>Exposición Potencial</b></p> <p>Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.</p> <p>Deterioro de la imagen institucional.</p> <p><b>Calificación:</b></p>	
		<b>3</b>

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
2.	<b>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</b>	Evaluar los tiempos establecidos en las actividades del proceso de reingeniería propuesto en la GA-AC-125 del 3 de enero de 2018 frente a

<sup>5</sup> "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"

<sup>6</sup> "...Finalidad: toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno..."

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																																																													
	<p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2017 de un total de 3.992 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 3.272 (82%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>En la Tabla 4., se presentan los resultados identificados.</p> <p><b>Tabla 4. Radicados de copias con respuesta extemporánea</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Días</th> <th>Hasta la IG<sup>7</sup></th> <th>%</th> <th>Hasta el RS<sup>8</sup></th> <th>(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - 10</td> <td>720</td> <td>18</td> <td>2.749</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>11 - 20</td> <td>2.602</td> <td>65</td> <td>1.254</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>21 - 30</td> <td>591</td> <td>15</td> <td>60</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>31 - 40</td> <td>58</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>Más de 40</td> <td>21</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>3.992</b></td> <td><b>100</b></td> <td><b>4.080</b></td> <td><b>100</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 1 de la ley 1755/2015<sup>9</sup></p> <p>Con el fin de establecer la participación de incumplimiento de las solicitudes correspondientes a las copias de planillas de aportes de Cajanal, en la Tabla 5 se detalla el número de registros y días de incumplimiento por este concepto.</p> <p><b>Tabla 5. Extemporáneos de copias por tipo de solicitud</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Días</th> <th>copias otros</th> <th>%</th> <th>copias Cajanal</th> <th>%</th> <th>Hasta la IG</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11 - 20</td> <td>2024</td> <td>62</td> <td>578</td> <td>18</td> <td>2602</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>21 - 30</td> <td>489</td> <td>15</td> <td>102</td> <td>3</td> <td>591</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>31 - 40</td> <td>48</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>58</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>+ de 40</td> <td>11</td> <td>0</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>21</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>2.572</b></td> <td><b>79</b></td> <td><b>700</b></td> <td><b>21</b></td> <td><b>3.272</b></td> <td><b>100</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la SGD.</p> <p><b>Respuesta del proceso</b></p>	Días	Hasta la IG <sup>7</sup>	%	Hasta el RS <sup>8</sup>	(%)	1 - 10	720	18	2.749	67	11 - 20	2.602	65	1.254	31	21 - 30	591	15	60	1	31 - 40	58	1	10	0,5	Más de 40	21	1	7	0,5	<b>Total</b>	<b>3.992</b>	<b>100</b>	<b>4.080</b>	<b>100</b>	Días	copias otros	%	copias Cajanal	%	Hasta la IG	%	11 - 20	2024	62	578	18	2602	80	21 - 30	489	15	102	3	591	18	31 - 40	48	1	10	0	58	2	+ de 40	11	0	10	0	21	0	<b>Total</b>	<b>2.572</b>	<b>79</b>	<b>700</b>	<b>21</b>	<b>3.272</b>	<b>100</b>	<p>los procedimientos relacionados a dar respuesta a las solicitudes de copias, dado que los tiempos de ejecución planteados son muy extensos y no permiten efectuar seguimientos a corto plazo que detallen el estado real del proceso.</p>
Días	Hasta la IG <sup>7</sup>	%	Hasta el RS <sup>8</sup>	(%)																																																																											
1 - 10	720	18	2.749	67																																																																											
11 - 20	2.602	65	1.254	31																																																																											
21 - 30	591	15	60	1																																																																											
31 - 40	58	1	10	0,5																																																																											
Más de 40	21	1	7	0,5																																																																											
<b>Total</b>	<b>3.992</b>	<b>100</b>	<b>4.080</b>	<b>100</b>																																																																											
Días	copias otros	%	copias Cajanal	%	Hasta la IG	%																																																																									
11 - 20	2024	62	578	18	2602	80																																																																									
21 - 30	489	15	102	3	591	18																																																																									
31 - 40	48	1	10	0	58	2																																																																									
+ de 40	11	0	10	0	21	0																																																																									
<b>Total</b>	<b>2.572</b>	<b>79</b>	<b>700</b>	<b>21</b>	<b>3.272</b>	<b>100</b>																																																																									

<sup>7</sup> IG: Imposición de Guía

<sup>8</sup> RS: Radicado de Salida

<sup>9</sup> "Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción".

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 27/02/2018, presentó las causas de la inoportunidad para las peticiones de copias:</p> <p><b>Demora en la virtualización de la comunicación de entrada:</b> corresponde a demoras en las etapas de digitalización, indexación, verificación y exportación del radicado de entrada al PDC para que sea visible en Documentic y se pueda gestionar la respuesta por el área responsable.</p> <p><b>Demora en la respuesta del derecho de petición:</b> demora en las etapas de gestión en los PDC de GD, búsqueda de documentación tanto física y virtual, proyección, revisión, aprobación y firma de la comunicación de salida por Documentic.</p> <p><b>Demora en la impresión e imposición de la guía:</b> demora en las etapas que comprenden al despacho de la comunicación, iniciando por la impresión, entrega al operador postal e imposición de la guía.</p> <p>En el <b>Anexo 3</b> se muestra el comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.</p> <p><b>Exposición Potencial</b></p> <p>Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad</p>	
	<b>Calificación:</b>	<b>3</b>

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
3.	<p><b>Registros con radicado de salida sin finalización.</b></p> <p>De la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2017, de 20.706 registros con radicado de salida, se observó que 575 (3%), no presentaban la trazabilidad de finalización de la solicitud, toda vez que no se evidenció registro de guía y estado del envío de acuerdo a lo registrado en la columna "fecha de entrega efectiva" y en los reportes del</p>	<p>Asegurar que los radicados de salida que son reemplazados por otros radicados debido a inconvenientes propios de la actividad, sean debidamente finalizados, dado que al efectuar reportes, la información no revela el estado real de las solicitudes.</p> <p>Crear un control que permita validar el cargue total de los estados de los radicados de acuerdo a las bases del</p>

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																								
	<p>CAD generados en Documentic. Las áreas responsables de los radicados se detallan en la Tabla 6.</p> <p><b>Tabla 6. Áreas responsables de los radicados sin finalización</b></p> <table border="1" data-bbox="321 506 912 1050"> <thead> <tr> <th colspan="2">Áreas responsables de los radicados sin finalización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Subdirección de Nómina de Pensionados</td><td>132</td></tr> <tr><td>Dirección de Servicios Integrados de Atención</td><td>119</td></tr> <tr><td>Subdirección Jurídica de Parafiscales</td><td>103</td></tr> <tr><td>Subdirección de Gestión Documental</td><td>81</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales</td><td>61</td></tr> <tr><td>Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional</td><td>28</td></tr> <tr><td>Subdirección de Cobranzas</td><td>21</td></tr> <tr><td>Subdirección Financiera</td><td>16</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Obligaciones</td><td>6</td></tr> <tr><td>Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales</td><td>4</td></tr> <tr><td>Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales</td><td>2</td></tr> <tr><td>Dirección de Pensiones</td><td>1</td></tr> <tr><td>Subdirección Administrativa</td><td>1</td></tr> <tr><td><b>Total registros</b></td><td><b>575</b></td></tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>La auditoría validó la información allegada por las áreas responsables como respuesta a los radicados sin finalización, obteniendo los resultados detallados en la Tabla 7.</p> <p><b>Tabla 7. Gestión de los radicados</b></p> <table border="1" data-bbox="321 1312 896 1535"> <thead> <tr> <th>Estado</th> <th>Registros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Finalizados (Estado Actualizado en Documentic)</td><td>291</td></tr> <tr><td>Finalizados (Sin cambio de estado en Documentic)</td><td>175</td></tr> <tr><td>En proceso y preparación de envío</td><td>109</td></tr> <tr><td><b>Total registros</b></td><td><b>575</b></td></tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por las áreas responsables.</p> <p>Para 291 solicitudes a 13/02/2018, el estado en documentico fue finalizado.</p> <p>De acuerdo con la información contenida en carpeta comunicaciones oficiales de salida y página web de 4-72, 175 solicitudes cuentan con soporte de finalización, sin embargo, el estado en Documentic no ha sido actualizado, debido a</p>	Áreas responsables de los radicados sin finalización		Subdirección de Nómina de Pensionados	132	Dirección de Servicios Integrados de Atención	119	Subdirección Jurídica de Parafiscales	103	Subdirección de Gestión Documental	81	Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	61	Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	28	Subdirección de Cobranzas	21	Subdirección Financiera	16	Subdirección de Determinación de Obligaciones	6	Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	4	Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	2	Dirección de Pensiones	1	Subdirección Administrativa	1	<b>Total registros</b>	<b>575</b>	Estado	Registros	Finalizados (Estado Actualizado en Documentic)	291	Finalizados (Sin cambio de estado en Documentic)	175	En proceso y preparación de envío	109	<b>Total registros</b>	<b>575</b>	<p>proveedor 4-72 en la herramienta Documentic.</p> <p>Realizar campañas de sensibilización por parte de la DSIAC, encaminadas al entendimiento sobre el insumo que éstos proporcionan (diaria, semanal y mensual), y su importancia; lo anterior, teniendo en cuenta que así las áreas tienen un instrumento para hacer seguimiento de su gestión y velar por administrar las bandejas que son su responsabilidad a fin de eliminar los radicados sin finalización.</p>
Áreas responsables de los radicados sin finalización																																										
Subdirección de Nómina de Pensionados	132																																									
Dirección de Servicios Integrados de Atención	119																																									
Subdirección Jurídica de Parafiscales	103																																									
Subdirección de Gestión Documental	81																																									
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	61																																									
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	28																																									
Subdirección de Cobranzas	21																																									
Subdirección Financiera	16																																									
Subdirección de Determinación de Obligaciones	6																																									
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	4																																									
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	2																																									
Dirección de Pensiones	1																																									
Subdirección Administrativa	1																																									
<b>Total registros</b>	<b>575</b>																																									
Estado	Registros																																									
Finalizados (Estado Actualizado en Documentic)	291																																									
Finalizados (Sin cambio de estado en Documentic)	175																																									
En proceso y preparación de envío	109																																									
<b>Total registros</b>	<b>575</b>																																									

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>incidencias en el aplicativo que no lo permiten y la no solicitud de anulación por parte de las áreas del radicado inicial cuando la respuesta es gestionada con otro radicado, lo cual ocasiona que al generar informes que tome como fuente de datos Documentic, seguirán los radicados sin finalizar.</p> <p>En el <b>Anexo 4</b> se detallan los 109 registros sin finalización con su respectivo responsable, el estado se refiere a radicados en proceso (70) y, preparación de envío (39).</p> <p><b>Exposición Potencial</b></p> <p>Posible incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir una respuesta por parte de la Entidad.</p> <p><b>Calificación:</b></p>	<b>3</b>

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																									
4.	<p><b>Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad</b></p> <p>Para el segundo semestre del 2017 se instauraron 1.740 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas pensionales (1.451)</li> <li>• Temas parafiscales (125)</li> <li>• Temas No Misionales (164)</li> </ul> <p>✓ <b>No Misionales:</b> De 164 tutelas instauradas por temas No Misionales, se identificó 10 casos donde la Unidad emitió respuesta por fuera del término establecido por el Juez de Tutela. En la Tabla 8 se relacionan los casos, los cuales se detallan en el <b>Anexo 3</b> indicando las causas informadas por el la Dirección Jurídica y la validación realizada por la auditoría a través del aplicativo Documentic.</p> <p><b>Tabla 8. Tutelas contestadas extemporáneamente - Asuntos No Misionales</b></p> <table border="1" data-bbox="321 1738 912 1856"> <thead> <tr> <th>Radicado de entrada</th> <th>Fecha de radicado</th> <th>Fecha Vencimiento</th> <th>Fecha Respuesta</th> <th>Días demora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201720052044132</td> <td>6/07/2017</td> <td>10/07/2017</td> <td>11/07/2017</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>201770012203902</td> <td>21/07/2017</td> <td>24/07/2017</td> <td>26/07/2017</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>201720052243582</td> <td>26/07/2017</td> <td>26/07/2017</td> <td>28/07/2017</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>201720052378402</td> <td>8/08/2017</td> <td>9/08/2017</td> <td>10/08/2017</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Días demora	201720052044132	6/07/2017	10/07/2017	11/07/2017	1	201770012203902	21/07/2017	24/07/2017	26/07/2017	2	201720052243582	26/07/2017	26/07/2017	28/07/2017	2	201720052378402	8/08/2017	9/08/2017	10/08/2017	1	<p>Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades propuestas en la ACP GJ-AC-057, a fin de obtener resultados en el seguimiento del I semestre de 2018, de igual manera realizar medición a la efectividad de las actividades definidas y en caso de presentar desviaciones tomar las correctivos necesarios de forma inmediata.</p> <p>Elaborar e implementar una metodología que permita dejar la evidencia de las prórrogas concedidas vía telefónica por los diferentes despachos judiciales, a fin de conservar la trazabilidad que permita verificar la oportunidad en la respuesta dada por la Unidad.</p>
Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Días demora																							
201720052044132	6/07/2017	10/07/2017	11/07/2017	1																							
201770012203902	21/07/2017	24/07/2017	26/07/2017	2																							
201720052243582	26/07/2017	26/07/2017	28/07/2017	2																							
201720052378402	8/08/2017	9/08/2017	10/08/2017	1																							

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo					Recomendación																
	201720052466362	14/08/2017	17/08/2017	18/08/2017	1																	
	201720052504942	17/08/2017	18/08/2017	22/08/2017	1																	
	201720052517312	17/08/2017	18/08/2017	22/08/2017	1																	
	201780012821242	13/09/2017	14/09/2017	18/09/2017	2																	
	201720053375052	30/10/2017	30/10/2017	31/10/2017	1																	
	201720053584122	17/11/2017	20/11/2017	21/11/2017	1																	
	<p><b>Fuente:</b> Elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic</p> <p><b>Respuesta del proceso</b></p> <p>De acuerdo a la información remitida por la Dirección Jurídica mediante correo electrónico del 12/02/2018, las causas se deben a escalamientos tardíos, errores en los mismos y demoras en el insumo.</p> <p>Una vez realizada la validación anterior en Documentic por parte de la auditoría, se identificó que en 4 casos las causas difieren con lo manifestado por el proceso como se detalla en el <b>Anexo 3</b>.</p> <p>De acuerdo a la validación realizada por la auditoría las causas principales de la extemporaneidad se detallan en la <b>Tabla 9</b></p> <p><b>Tabla 9. Causas extemporaneidad en la respuesta - áreas responsables y estado final tutela</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Causa Principal</th> <th>N° Caso Anexo 3</th> <th>Área Responsable</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Escalamiento erróneo / Contestación tardía</td> <td>1 -2 - 5 - 10</td> <td>GD / SJP – SJPF - DJ</td> <td>FAVORABLE</td> </tr> <tr> <td>Contestación tardía</td> <td>3- 7- 8 - 9</td> <td>DJ</td> <td>FAVORABLE</td> </tr> <tr> <td>Demora en el insumo</td> <td>4- 6</td> <td>GD</td> <td>FAVORABLE</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente:</b> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic</p> <p>La respuesta extemporánea de las acciones de tutela que son interpuestas en contra de la Unidad, deja a la Entidad sin defensa jurídica</p> <p><b>Exposición potencial</b></p> <p>Cumplimiento de fallos adversos a sus intereses que pueden terminar en desacatos.</p>					Causa Principal	N° Caso Anexo 3	Área Responsable	Resultado	Escalamiento erróneo / Contestación tardía	1 -2 - 5 - 10	GD / SJP – SJPF - DJ	FAVORABLE	Contestación tardía	3- 7- 8 - 9	DJ	FAVORABLE	Demora en el insumo	4- 6	GD	FAVORABLE	
Causa Principal	N° Caso Anexo 3	Área Responsable	Resultado																			
Escalamiento erróneo / Contestación tardía	1 -2 - 5 - 10	GD / SJP – SJPF - DJ	FAVORABLE																			
Contestación tardía	3- 7- 8 - 9	DJ	FAVORABLE																			
Demora en el insumo	4- 6	GD	FAVORABLE																			
	<b>Calificación:</b>				<b>3</b>																	

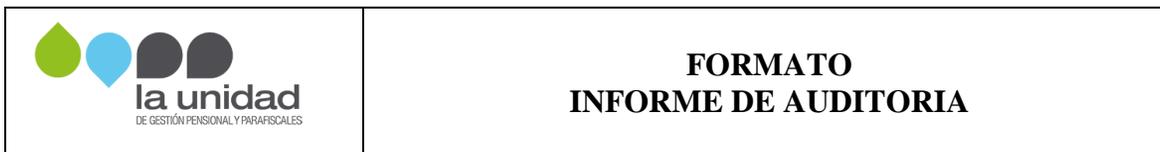
### 3.2. Observaciones

No.	Observación / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																
1.	<p><b>Incumplimiento a la condición establecida en ANS-DSIAC-004 - Tutelas</b></p> <p>Con el fin de medir el “ANS-DSIAC-004 – Tutelas”<sup>10</sup>, se realizó el análisis de la base de datos suministrada por la DGTI de los radicados que ingresaron al PDC<sup>11</sup> “Clasificación Tutelas” y la base de los radicados que fueron dispuestos en FTP aportada por la Subdirección Administrativa para el segundo semestre de 2017, se identificaron 6.014 radicados hábiles para validar las condiciones del respectivo ANS.</p> <p>En la Tabla 10 se relaciona los resultados obtenidos de acuerdo a los cálculos realizados por la Auditoria:</p> <p><b>Tabla 10. Resultados de los cálculos del ANS</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Responsable</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Actividad</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Cumple</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">No cumple</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">DSIAC Condición 1</td> <td>Una (1) hora desde el radicado hasta la disposición en el FTP</td> <td style="text-align: center;">2.789 (46%)</td> <td style="text-align: center;">3.225 (54%)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SGD Medición ANS</td> <td>Imagen de la Tutela esté disponible en 3 horas hábiles</td> <td style="text-align: center;">5.713 (95%)</td> <td style="text-align: center;">301 (5%)</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Total registros</b></td> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>6.014</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DGTI y la Subdirección Administrativa.</p> <p><b>Exposición potencial</b></p> <p>Inoportunidad y no contestación en la respuesta a las tutelas.</p> <p><b>Calificación:</b></p>	Responsable	Actividad	Cumple	No cumple	DSIAC Condición 1	Una (1) hora desde el radicado hasta la disposición en el FTP	2.789 (46%)	3.225 (54%)	SGD Medición ANS	Imagen de la Tutela esté disponible en 3 horas hábiles	5.713 (95%)	301 (5%)	<b>Total registros</b>		<b>6.014</b>		<p>Realizar seguimiento a la programación del envío del radicado al FTP<sup>12</sup>, de tal forma que se valide el cumplimiento del tiempo determinado en el ANS.</p> <p>Establecer acciones de los resultados de la medición del ANS, con el fin de asegurar que el impacto del incumplimiento no afecte los términos dispuestos por los jueces de tutelas y así dar oportuna respuesta por parte de la Unidad.</p>
Responsable	Actividad	Cumple	No cumple															
DSIAC Condición 1	Una (1) hora desde el radicado hasta la disposición en el FTP	2.789 (46%)	3.225 (54%)															
SGD Medición ANS	Imagen de la Tutela esté disponible en 3 horas hábiles	5.713 (95%)	301 (5%)															
<b>Total registros</b>		<b>6.014</b>																
	<b>1</b>																	

<sup>10</sup>“DSIA debe disponer las imágenes en el FTP máximo una hora después de la radicación. Que la imagen de la tutela esté disponible en el punto de contacto 3 horas hábiles después de su entrega a Gestión Documental”

<sup>11</sup> PDC: Punto de Contacto

<sup>12</sup> FTP: Protocolo de transferencia de archivos



### Anexo 1. Causas de extemporaneidad por áreas

Causas	Total	Demora en el proceso	Lineamiento hasta RS	Escalamiento o tardío en término	Demora CAD	Demora en la IG	Escalamiento tardío vencidos	Reproceso	Movimiento entre áreas	Falta de lineamientos	Incidente	Notificación electrónica
<b>Áreas responsables</b>												
Subdirección de Nómina de Pensionados	792	382		228		60	122					
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	715	72	415	0		214	14					
Dirección de Servicios Integrados de Atención	385	39			310			19	7	6	2	2
Subdirección de Determinación de Obligaciones	19		18								1	
Subdirección Financiera	259	109		104		2	40		4			
Dirección de Pensiones	16	3	1			1	11					
Asesoría y Conceptualización Pensional	16		2			8	6					
Subdirección de Cobranzas	169	14	155									
Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	147	8	135			1	2				1	
Dirección de Parafiscales	9	4				3			2			
Normalización de Expedientes Pensionales	9			1		2	6					
Subdirección Jurídica de Parafiscales	765	750				15						
<b>Total de registros</b>	<b>3.301</b>	<b>1.381</b>	<b>726</b>	<b>333</b>	<b>310</b>	<b>306</b>	<b>201</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

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

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

**Lineamiento hasta radicado de salida - RS:** El proceso se tomó los días de vencimiento hasta el radicado de salida, de acuerdo a lineamiento vigente hasta el 18/01/2018, sin embargo no se dio tiempo para imposición de la guía dado que ya estaban cumplidos los 15 días

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

**Escalamiento tardío en término:** Fue asignado al área antes del vencimiento, sin embargo no con el tiempo suficiente para ser gestionado

**Demora CAD:** se realizó devolución al CAD (por falta de imágenes, adjuntos o mala indexación)

**Escalamiento tardío vencido:** Fue asignado al área vencido

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

**Movimiento entre áreas:** el radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente

**Diferencia o falta de lineamientos:** el radicado fue escalado por la operación de la DSIAC porque por parte de la Unidad no existe lineamiento o tipología para escalar o porque el mismo no era claro para el caso o es un caso nuevo

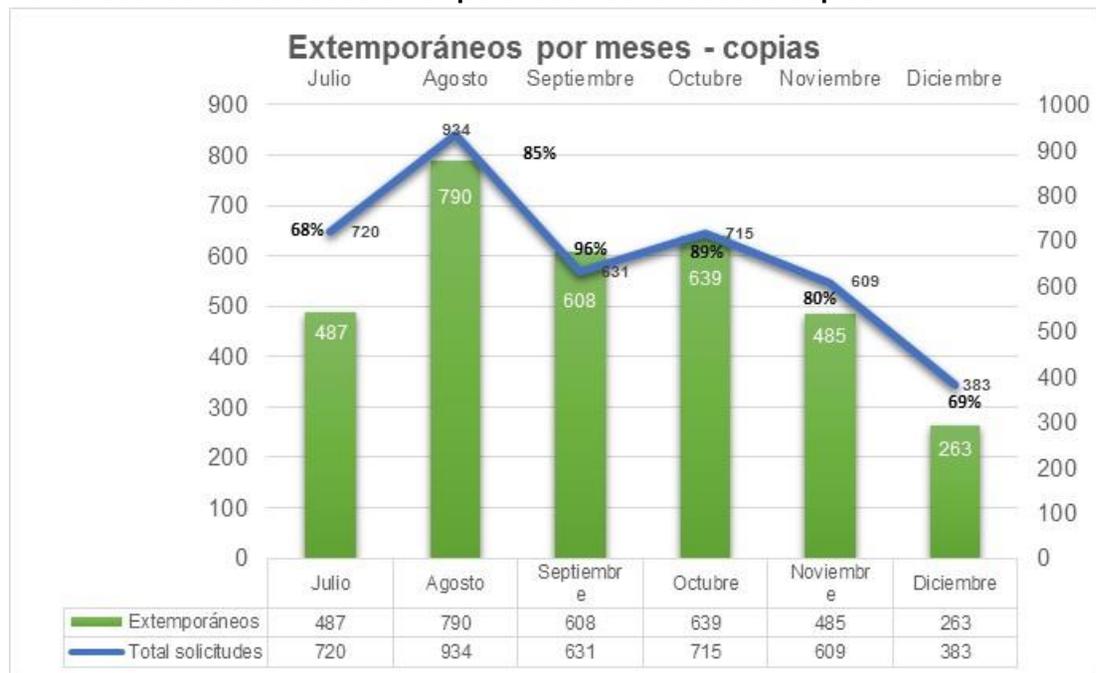
**Incidente:** se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo

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



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

### Anexo 3. Comportamiento mensual de los radicados extemporáneos – solicitudes de copias



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

**Anexo 4. Radicados pendientes por finalizar para el seguimiento del segundo semestre del 2017**

Estado Documentic	Total Radicados	Determinación de Derechos Pensionales	Subdirección de Nomina de Pensionados	Subdirección de Cobranzas	Subdirección Administrativa	Subdirección Financiera	Dirección de Servicios Integrados de Atención	Subdirección de Gestión Documental	Subdirección Jurídica Parafiscales
<b>Al 13/02/2018</b>									
EN PROCESO	<b>70</b>	2	42	6			3	17	
PREPARACION ENVÍO	<b>39</b>	13		3	1	1	14		7
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>7</b>

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

**En Proceso:** A la espera de la imposición del estado por parte de 4-72

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

**Anexo 5. Trazabilidad y áreas responsables tutelas No Misionales contestadas extemporáneamente**

	<b>Radicado de entrada</b>	<b>Fecha de radicado</b>	<b>Fecha Vencimiento</b>	<b>Fecha Respuesta</b>	<b>Respuesta Dirección Jurídica</b>	<b>Trazabilidad Documentic</b>	<b>Causa</b>	<b>Area Responsable</b>	<b>Fallo</b>	<b>Abogado Responsable</b>
<b>1</b>	201720052044132	6/07/2017	10/07/2017	11/07/2017	La acción de tutela fue radicada en la entidad el día 07 de julio del 2017 y escalada a la Subdirección Jurídica Pensional, fue revisada por el abogado sustanciador de dicha dirección el día 10 de julio del 2018 y asignada a la dirección jurídica el día 11 de julio del 2017 a las 12:29 y asignada a la suscrita a las 12:42 es decir cuando la acción de tutela fue asignada se hizo por fuera del término del vencimiento cuestión que no es imputable al área hubo mal escalamiento en la acción de tutela.	<b>DSIAC:</b> 6 Julio - 20:34 <b>SGD:</b> 7 Julio - 07:37 <b>SJP:</b> 7 Julio - 9:57 <b>DJ:</b> 10 Julio - 11:30	Se escala erróneamente a SJP y se asigna a DJ el día del vencimiento a las 11:30 am.	GD- SJP	Favorable	Lorena Ocampo
<b>2</b>	201770012203902	21/07/2017	24/07/2017	26/07/2017	Subdirección de Defensa Judicial Pensional, escala a la Dirección Jurídica acción de tutela, en la fecha de vencimiento de la misma. Se impugno fallo de primera instancia. Segunda instancia revoca favorable a la Unidad.	<b>SGD:</b> 21 Julio - 12:48 <b>SJPF:</b> Julio 21- 15:24 <b>SGD:</b> Julio 24 - 10:31 <b>SJP:</b> Julio 24 - 10:36 <b>DJ:</b> Julio 24 -12:03	Se escala erróneamente a SJPF y SJP se asigna a DJ el día del vencimiento a las 12:03 m.	GD – SJPF	Favorable	Heidy Olaya

	<b>Radicado de entrada</b>	<b>Fecha de radicado</b>	<b>Fecha Vencimiento</b>	<b>Fecha Respuesta</b>	<b>Respuesta Dirección Jurídica</b>	<b>Trazabilidad Documentic</b>	<b>Causa</b>	<b>Area Responsable</b>	<b>Fallo</b>	<b>Abogado Responsable</b>
<b>3</b>	201720052243582	26/07/2017	26/07/2017	28/07/2017	Subdirección de Gestión Documental escala fecha de vencimiento acción de tutela.	<b>DSIAC:</b> Julio 26 10:53 <b>SGD:</b> Julio 26 - 10:53 <b>DJ:</b> Julio 26- 13:00	Contestación tardía	DJ	Favorable	Heidy Olaya
<b>4</b>	201720052378402	8/08/2017	9/08/2017	10/08/2017	Se proyectó respuesta el 09/08/2017 la cual fue enviada para firma el mismo día. Se devolvió por cuanto no permitió firma por error en aplicativo documentic. se aclara que el insumo de fondo se obtuvo por parte de gestión documental el 10/08/2017 fecha en la cual se da respuesta de fondo al juzgado	<b>DSIAC:</b> Agos 8- 10:27 <b>SGD:</b> Agos 8- 10:27 <b>DJ:</b> Agos 8 - 13:37	Demora en el insumo	GD	Favorable	Heidy Olaya
<b>5</b>	201720052466362	14/08/2017	17/08/2017	18/08/2017	La tutela fue radicada en la entidad el 14/08/2017, la misma fue remitida al grupo de tutelas pensiones el día 14/08/2017 y escalada a la Dirección Jurídica el 17/08/2017 fecha de vencimiento de la tutela.	<b>DSIAC:</b> Agos 14 19:07 <b>SGD:</b> Agos 15- 09:14 <b>SJP:</b> Agos 15- 10:29 <b>DJ:</b> Agos 17 - 08:22	Se escala erróneamente a SJP y se asigna a DJ el día del vencimiento – Contestación tardía.	GD- SJP- DJ	Favorable	Heidy Olaya
<b>6</b>	201720052504942	17/08/2017	18/08/2017	22/08/2017	Subdirección de Gestión Documental escala tutela a la dirección jurídica fecha de vencimiento 18/08/2017. Se solicitó insumo a gestión documental el 18/08/2017, se obtuvo el 22/08/2017.	<b>DSIAC:</b> Agos 17 08:20 <b>SGD:</b> Agos 17- 08:20 <b>SJPF:</b> Agos 17 11:39 <b>DJ:</b> Agos 17 -17:36	Demora en el insumo	GD	Favorable	Heidy Olaya

	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Respuesta Dirección Jurídica	Trazabilidad Documentic	Causa	Area Responsable	Fallo	Abogado Responsable
7	201720052517312	17/08/2017	18/08/2017	22/08/2017	La tutela fue escalada el día del vencimiento 18/08/2017 por parte de la Subdirección de Gestión Documental.	<b>DSIAC:</b> Agos 17 17:06 <b>SGD:</b> Agos 18 - 08:40 <b>DJ:</b> Agos 18 – 08:44	Contestación tardía	DJ	Favorable	Heidy Olaya
8	201780012821242	13/09/2017	14/09/2017	18/09/2017	Tutela fue radicada en la entidad el 13/09/2017 y mal clasificada y escalada al grupo de tutelas pensiones a su vez no envían a la dirección jurídica el día del vencimiento 14/09/2017.	<b>SGD:</b> Sept 13 -13:58 <b>DJ:</b> Sept 13- 15:14	Contestación tardía	DJ	Favorable	Heidy Olaya
9	201720053375052	30/10/2017	30/10/2017	31/10/2017	No se logró cumplir dentro de horas. Escalada por la subdirección de defensa judicial el 31/10/2017 a las 10:20 fecha de vencimiento.	<b>DSIAC:</b> Oct 30- 22:10 <b>SJP:</b> Oct 30 - 22:10 <b>DJ:</b> Oct 31 - 10:20	Contestación tardía	DJ	Favorable	Heidy Olaya
10	201720053584122	17/11/2017	20/11/2017	21/11/2017	Tutela escalada por la subdirección de defensa judicial pensional el día de vencimiento	<b>DSIAC:</b> Nov 17- 12:31 <b>SGD:</b> Nov 17-15:21 <b>SJP:</b> Nov 17 - 17:03 <b>DJ:</b> Nov 20- 09:14	Se escala erróneamente a SJP y se asigna a DJ el día del vencimiento – Contestación tardía.	GD- SJP- DJ	Favorable	Heidy Olaya

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