

HOJA DE APROBACIÓN

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

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
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 2018**

8- 04- 2019

Nombre del Informe: Informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD y tutelas, segundo semestre de 2018.	Código: D5-2-8
---	-----------------------

<p>Descripción:</p> <p>Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el segundo semestre 2018 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 gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.</p>
--

Lista de Destinatarios	
Gloria Inés Cortés Arango gcortes@ugpp.gov.co	Dirección General
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
Javier Enrique Velásquez Cuervo jvelasquezc@ugpp.gov.co	Subdirector de Gestión Documental
Carlos Eduardo Umaña Lizarazo ceumana@ugpp.gov.co	Director Jurídico
Claudia Alejandra Caicedo Borrás	Subdirectora Jurídica Parafiscales

Datos de Contacto de los Auditores	
Luis Alberto Camelo Crisancho lcameloc@ugpp.gov.co	Asesor de Control Interno UGPP

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

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación de los hallazgos	6
Tabla 2.Resultados de respuestas extemporáneas en seguimientos anteriores	8
Tabla 3.Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna ...	12
Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea	12
Tabla 5. Radicados de copias con respuesta extemporánea	14
Tabla 6. Radicados de consulta con respuesta extemporánea	16
Tabla 7. Áreas responsables de los radicados sin finalización.....	17
Tabla 8. Gestión de los radicados	17
Tabla 9. Causas extemporaneidad en la respuesta y áreas responsables	19
Tabla 10. Tutelas contestadas extemporáneamente y sentido de fallo	20

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el segundo semestre 2018 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 gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.

1.2. Alcance

- Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Tutelas, incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias y conceptos jurídicos; recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante la Unidad), a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido del 1 julio al 31 de diciembre de 2018.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011¹
- Verificar el cumplimiento de la Entidad frente al Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales²"
- Validar el cumplimiento de los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de acuerdo con lo establecido en la "*Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2*"
- Verificar que las respuestas dadas a los ciudadanos por parte de la Unidad, correspondan a lo solicitado en los derechos de petición.

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 8.0 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.

¹ Deberes que se tienen ante las personas que acuden a la Unidad en relación a los asuntos que tramiten (Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, Garantizar atención personal al público, Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio).

² Cuando el ciudadano presente un derecho de petición verbal, La Unidad debe radicar una constancia de petición donde se identifique claramente (Número de radicado, fecha y hora de la presentación, datos de quien presenta, objeto o razones, señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal).

- Ejecutar las pruebas de auditoría diseñadas y contenidas en el plan de auditoría.
- Elaborar informe con los resultados obtenidos, el cual fue validado con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (en adelante DSIAC), Subdirección Jurídica Parafiscales³, Subdirección de Gestión Documental⁴ (en adelante SGD), Dirección Jurídica⁵ y el Asesor de Control Interno de la Unidad⁶.
- 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
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.

Fuente: metodología proceso evaluación independiente.

1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIAC:
 - PQRSFD segundo semestre de 2018: "*Base KPMG II Semestre 2018.xlsx*"
- Reglas de negocio definidas en la caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD V. 8.0., código SC-PRO-002
- Bases de Tutelas suministradas por
 - Subdirección Jurídica Pensional: "*BASE TUTELAS JULIO A DICIEMBRE 2018.xlsx*"
 - Subdirección Jurídica Parafiscales: "*TUTELAS 2018 – 2 SEMESTRE KPMG.xlsx*"
 - Dirección Jurídica: "*AUDITORIA ENERO 2019.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.
- Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales"

³ Validado el 21 de marzo de 2019

⁴ Validado el 3 de Abril de 2019

⁵ Validado el 26 de Marzo de 2019

⁶ Validado el 27 de Marzo de 2019

2. Resumen Ejecutivo

Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP Auditoría Interna	
Actividad reportada:	Informe de Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD y Tutelas del segundo semestre de 2018.
Objetivo:	Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el segundo semestre 2018 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 gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.
Fecha	8 de abril de 2019

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 revisó el cumplimiento del documento " <i>Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2</i> " componente IV.
3.	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)
4.	Se verificó la oportunidad en la respuesta dada por la Unidad, frente a las acciones de tutela del segundo semestre de 2018.
5.	Se verificó el cumplimiento de la Entidad frente al Decreto 1166 de 2016 " <i>Presentación y constancia de las peticiones verbales</i> ".
6.	Se verificó que las respuestas dadas a los ciudadanos por parte de la Unidad, correspondan a lo solicitado en la petición presentada.

Fortalezas o Cumplimientos

La Unidad ha demostrado mejora en la oportunidad en las respuestas de las peticiones, comparado con los semestres anteriores (II semestre 2017, I semestre 2018), tal como se observa en la Tabla 2 donde se detallan los registros extemporáneos por seguimiento.

Tabla 2. Resultados de respuestas extemporáneas en seguimientos anteriores

Seguimientos	Copias	% incumplimiento	Consultas jurídicas	% incumplimiento	Otras solicitudes	% incumplimiento
II semestre 2017	3.272 / 3.992	82	765 / 776	98	2.536 / 15.363	16
I semestre 2018	1.489 / 4.323	34	26 / 677	4	1.012 / 16.379	6
II semestre 2018	117 / 3.545	3	32 / 980	3	326 / 18.867	2

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de los seguimientos anteriores.

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>1. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</p> <p>De acuerdo a la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el segundo semestre de 2018, de un total de 18.867 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 326 registros (2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>Las causas de la inoportunidad corresponden a:</p> <p>Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (221) registros.</p> <p>Demora en la imposición de guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo al</p>	<p>Realizar jornadas de sensibilización internas, donde se incluya a la DSIAC, a fin de fomentar la cultura de control por parte de las áreas encargadas de resolver los derechos de petición, dado que la principal causa corresponde a demoras internas en los procesos.</p>

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p>imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. (15)</p> <p>Escalamiento tardío: Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía Gestión Documental (7), DSIAC (6), Subdirección Nómina (6), Dirección Jurídica (5), Subdirección Financiera (3), Seguridad Documental (2) Dirección Pensiones (1). Desarchive: Corresponde a radicados que ingresaron ala fábrica pensional para ser atendidos mediante una SOP – SNN y posteriormente (Normalización o Determinación de Pensiones) deciden terminar el trámite y atenderlo como una PQR (3)</p> <p>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. (30)</p> <p>Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic. (25 casos referenciados con ticket).</p> <p>Demora CAD Digitalización: No se dispuso oportunamente la información a los puntos de contacto (PDC) de las áreas usuarias, superando el ANS de 3 días. (2)</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>2. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</p> <p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2018 de un total de 3.545 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 117 registros (3%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>Las causas de la inoportunidad de las peticiones de copias corresponde a:</p> <p>Demora en la asignación a PDC de la SGD: Corresponde a los DP que son visibles en los PDC en un tiempo mayor a tres días (tiempo desde la visualización del radicado en los PDC de DSIA hasta la asignación en los PDC de la SGD". (32)</p>	<p>Efectuar seguimiento a las acciones definidas en la reingeniería del proceso enfocadas a la entrega de copias.</p>

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p>Demoras en los DP de planillas de Cajanal: Volumen alto en la cantidad de folios de búsqueda física. (28)</p> <p>Demora en el proceso: La proyección de la respuesta a cargo de la SGD se hizo fuera de términos. (25)</p> <p>Demora en la búsqueda de documentación: Exceso de tiempo en la búsqueda de documentación por solicitud del proceso de Consultas y Préstamos. (17)</p> <p>DP por fuera de ANS Guía: Corresponde a los DP a los cuales se le impone guía en un tiempo mayor a tres días. (11).</p> <p>DP por fuera de ANS en virtualización: Corresponde a los DP que son visibles en los PDC en un tiempo mayor a dos días (tiempo desde la radicación hasta la visualización del radicado). (3)</p> <p>Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic. (1 caso referenciado con ticket).</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>3. Extemporaneidad en la respuesta de derechos de petición en la modalidad de consulta emitida por la Subdirección Jurídica de Parafiscales</p> <p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2018, de un total de 980 registros de peticiones de consulta jurídica, que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 32 registros (3%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>La causa de la inoportunidad corresponde a demoras internas en el proceso que hacen que se excedan los términos establecidos para dar respuesta (21) y demora al imponer la guía por parte de la Subdirección de Gestión Documental (11).</p>	<p>Elaborar una campaña de sensibilización al interior de la Dirección Jurídica Parafiscales a fin de fomentar la cultura de control y así lograr el cumplimiento de los tiempos establecidos.</p>
<p>4. Registros con radicado de salida sin finalización (entregado, archivado o devolución).</p> <p>De la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2018, de 22.891 registros</p>	<p>Asegurar que los radicados de salida que son reemplazados por otros radicados sean debidamente asociados al radicado de entrada y a su vez finalizados, dado que al efectuar</p>

Principales Hallazgos	Recomendaciones
<p>con radicado de salida, se observó que 49, no presentaban la trazabilidad de finalización de la solicitud, es decir, cuentan con radicado de salida pero aún no se ha definido un estado final para los radicados.</p> <p>De acuerdo a la validación de la auditoría respecto a la información allegada por las áreas al 14/03/2019, se identificó que 23 registros fueron terminados con otro radicado pero no fueron asociados al radicado de entrada, 21 registros fueron generados por error, 3 radicados se encuentran en proceso, 1 Por revisar y 1 en preparación de envío.</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>reportes, la información no revela el estado real de las solicitudes.</p>
<p>5. Tutelas con respuesta extemporánea o sin contestar.</p> <p>Para el segundo semestre del 2018 se instauraron 1.769 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asuntos pensionales (1.389) • Asuntos parafiscales (215) • Asuntos No Misionales (165) <p><u>Tutelas no contestadas por la Unidad</u></p> <p>✓ Pensiones: De 1.389 tutelas instauradas, se identificó que para el caso del radicado 2018800103884222 del 4 de diciembre de 2018 la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela.</p> <p><u>Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad</u></p> <p>No Misionales: De 165 tutelas instauradas, se identificó que en 1 caso la Unidad emitió respuesta fuera del término establecido por el Juez de Tutela.</p> <p>La omisión en la contestación o respuesta extemporánea de las acciones de tutela que son interpuestas en contra de la Unidad, deja a la entidad expuesta al cumplimiento de fallos adversos a sus intereses que pueden terminar en desacatos.</p>	<p>Continuar el seguimiento periódico al cumplimiento de los lineamientos establecidos en cada área para la contestación oportuna de acciones de tutela y del ANS suscrito en virtud de la ACP GJ-AC-057 por la Dirección Jurídica tanto con Gestión Documental como con la DSIAC en relación con los escalamientos de las acciones de tutela de forma oportuna y teniendo en cuenta los términos concedidos por el Juez de Tutela a fin de evitar la ausencia o inoportunidad en la contestación de tutelas por parte de la entidad.</p>

3. Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones

3.1. Hallazgos

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																																																									
1.	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</p> <p>De acuerdo a la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el segundo semestre de 2018, de un total de 18.867 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 326 registros (2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>En la Tabla 3 se relacionan las áreas responsables de los radicados extemporáneos.</p> <p>Tabla 3. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Áreas Responsables / Causas</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Total DP</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Total Extemporáneos</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">% incumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Subdirección de Integración</td><td style="text-align: center;">1.048</td><td style="text-align: center;">88</td><td style="text-align: center;">8</td></tr> <tr><td>Dirección de Pensiones</td><td style="text-align: center;">121</td><td style="text-align: center;">8</td><td style="text-align: center;">7</td></tr> <tr><td>Dirección de Parafiscales</td><td style="text-align: center;">36</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Subdirección Financiera</td><td style="text-align: center;">1.238</td><td style="text-align: center;">59</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td>Subdirección de Asesoría y Conceptualización</td><td style="text-align: center;">231</td><td style="text-align: center;">7</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Subdirección de Normalización</td><td style="text-align: center;">66</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Dirección de Servicios Integrados de Atención</td><td style="text-align: center;">7.082</td><td style="text-align: center;">68</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Subdirección de Nómina de Pensionados</td><td style="text-align: center;">5.451</td><td style="text-align: center;">54</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Subdirección de Cobranzas</td><td style="text-align: center;">1.917</td><td style="text-align: center;">25</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación</td><td style="text-align: center;">1.294</td><td style="text-align: center;">10</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Obligaciones</td><td style="text-align: center;">383</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: right;">Total registros</td><td style="text-align: center;">18.867</td><td style="text-align: center;">326</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: 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 4.</p> <p>Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Días</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Registros</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #d9ead3;"><td style="text-align: center;">0 - 15</td><td style="text-align: center;">18.541</td><td style="text-align: center;">98</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">16 - 20</td><td style="text-align: center;">233</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">21 - 30</td><td style="text-align: center;">72</td><td style="text-align: center;">0,5</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">31 - 40</td><td style="text-align: center;">16</td><td style="text-align: center;">0,25</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Más de 40</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">0,25</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Total</td><td style="text-align: center;">18.867</td><td style="text-align: center;">100</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p>	Áreas Responsables / Causas	Total DP	Total Extemporáneos	% incumplimiento	Subdirección de Integración	1.048	88	8	Dirección de Pensiones	121	8	7	Dirección de Parafiscales	36	1	3	Subdirección Financiera	1.238	59	5	Subdirección de Asesoría y Conceptualización	231	7	3	Subdirección de Normalización	66	2	3	Dirección de Servicios Integrados de Atención	7.082	68	1	Subdirección de Nómina de Pensionados	5.451	54	1	Subdirección de Cobranzas	1.917	25	1	Subdirección de Determinación	1.294	10	1	Subdirección de Determinación de Obligaciones	383	4	1	Total registros	18.867	326	2	Días	Registros	(%)	0 - 15	18.541	98	16 - 20	233	1	21 - 30	72	0,5	31 - 40	16	0,25	Más de 40	5	0,25	Total	18.867	100	<p>Realizar jornadas de sensibilización internas, donde se incluya a la DSIAC, a fin de fomentar la cultura de control por parte de las áreas encargadas de resolver los derechos de petición, dado que la principal causa corresponde a demoras internas en los procesos.</p>
Áreas Responsables / Causas	Total DP	Total Extemporáneos	% incumplimiento																																																																								
Subdirección de Integración	1.048	88	8																																																																								
Dirección de Pensiones	121	8	7																																																																								
Dirección de Parafiscales	36	1	3																																																																								
Subdirección Financiera	1.238	59	5																																																																								
Subdirección de Asesoría y Conceptualización	231	7	3																																																																								
Subdirección de Normalización	66	2	3																																																																								
Dirección de Servicios Integrados de Atención	7.082	68	1																																																																								
Subdirección de Nómina de Pensionados	5.451	54	1																																																																								
Subdirección de Cobranzas	1.917	25	1																																																																								
Subdirección de Determinación	1.294	10	1																																																																								
Subdirección de Determinación de Obligaciones	383	4	1																																																																								
Total registros	18.867	326	2																																																																								
Días	Registros	(%)																																																																									
0 - 15	18.541	98																																																																									
16 - 20	233	1																																																																									
21 - 30	72	0,5																																																																									
31 - 40	16	0,25																																																																									
Más de 40	5	0,25																																																																									
Total	18.867	100																																																																									

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																								
	<p>Lo anterior incumple lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015⁷ y la Resolución 805 del 2013, art. 3⁸.</p> <p>Aclaración de las áreas</p> <p>Las áreas responsables de los registros extemporáneos mediante correo electrónico presentaron las causas de la inoportunidad de los 326 registros resumido en lo siguiente:</p> <p>Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (221) registros. A continuación el detalle en la tabla 5.</p> <p>Tabla 5. Áreas responsables de los radicados</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">Proceso</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Subdirección Integración</td><td style="text-align: center;">83</td></tr> <tr><td>DSIAC</td><td style="text-align: center;">33</td></tr> <tr><td>Subdirección Nómina</td><td style="text-align: center;">36</td></tr> <tr><td>Subdirección Financiera</td><td style="text-align: center;">36</td></tr> <tr><td>Subdirección Cobranzas</td><td style="text-align: center;">18</td></tr> <tr><td>Subdirección Determinación</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td>Dirección Pensiones</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td>Subdirección Conceptualización</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Determinación de Obligaciones</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Dirección Parafiscales</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Total registros</td><td style="text-align: center;">221</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la validación de la información suministrada por las áreas</p> <p>Demora en la imposición de guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. (15)</p> <p>Escalamiento tardío: Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía Gestión Documental (7), DSIAC (6), Subdirección Nómina (6), Dirección Jurídica (5), Subdirección Financiera (3), Seguridad Documental (2) Dirección Pensiones (1). Desarchive: Corresponde a radicados que ingresaron a la fábrica pensional para ser atendidos mediante una SOP – SNN y posteriormente (Normalización o Determinación de Pensiones) deciden terminar el trámite y atenderlo como una PQR, La DSIAC realiza éste proceso (3)</p>	Proceso	Cantidad	Subdirección Integración	83	DSIAC	33	Subdirección Nómina	36	Subdirección Financiera	36	Subdirección Cobranzas	18	Subdirección Determinación	5	Dirección Pensiones	5	Subdirección Conceptualización	3	Determinación de Obligaciones	1	Dirección Parafiscales	1	Total registros	221	
Proceso	Cantidad																									
Subdirección Integración	83																									
DSIAC	33																									
Subdirección Nómina	36																									
Subdirección Financiera	36																									
Subdirección Cobranzas	18																									
Subdirección Determinación	5																									
Dirección Pensiones	5																									
Subdirección Conceptualización	3																									
Determinación de Obligaciones	1																									
Dirección Parafiscales	1																									
Total registros	221																									

⁷ “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”

⁸ ...**Finalidad:** toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno...”

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																					
	<p>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. (30)</p> <p>Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic. (25 casos referenciados con ticket).</p> <p>Demora CAD Digitalización: No se dispuso oportunamente la información a los puntos de contacto (PDC) de las áreas usuarias, superando el ANS de 3 días. (2)</p> <p>El detalle de las áreas por cada causa se encuentra en el Anexo 1 y en el Anexo 2 la distribución y comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.</p> <p>Exposición Potencial</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>																						
	Calificación:	3																					
2.	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano.</p> <p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2018 de un total de 3.545 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 117 registros (3%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>En la Tabla 6., se presentan los resultados identificados.</p> <p>Tabla 6. Radicados de copias con respuesta extemporánea</p> <table border="1" data-bbox="427 1587 865 1801"> <thead> <tr> <th>Rango de días</th> <th>No. registros</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 10</td> <td>3428</td> <td>97,00%</td> </tr> <tr> <td>11 -15</td> <td>90</td> <td>2.5%</td> </tr> <tr> <td>16 - 20</td> <td>18</td> <td>0.5%</td> </tr> <tr> <td>21 - 30</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Más de 30</td> <td>4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>3.545</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p>	Rango de días	No. registros	Porcentaje (%)	0 - 10	3428	97,00%	11 -15	90	2.5%	16 - 20	18	0.5%	21 - 30	5		Más de 30	4		Total	3.545	100	Efectuar seguimiento a las acciones definidas en la reingeniería del proceso enfocadas a la entrega de copias.
Rango de días	No. registros	Porcentaje (%)																					
0 - 10	3428	97,00%																					
11 -15	90	2.5%																					
16 - 20	18	0.5%																					
21 - 30	5																						
Más de 30	4																						
Total	3.545	100																					

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 1 de la ley 1755/2015⁹</p> <p>Respuesta del proceso</p> <p>La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 13/02/2019, presentó las causas de la inoportunidad para las peticiones de copias indicando que la extemporaneidad no solo obedece a una causa sino a combinación de causas detalladas así:</p> <p>Demora en la asignación al PDC de la SGD: Corresponde a los DP que fueron visibles para la SGD después de los 3 días del ANS que tenía la DSIAC. (32)</p> <p>Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic. (1 caso referenciado con ticket).</p> <p>Demoras en los DP de planillas de Cajanal: Volumen alto en la cantidad de folios de búsqueda física. (28)</p> <p>Demora en el proceso: La proyección de la respuesta a cargo de la SGD se hizo fuera de términos. (25)</p> <p>Demora en la búsqueda de documentación: Exceso de tiempo en la búsqueda de documentación por solicitud del proceso de Consultas y Préstamos. (17)</p> <p>DP por fuera de ANS Guía: Corresponde a los DP a los cuales se le impone guía en un tiempo mayor a tres días. (11).</p> <p>DP por fuera de ANS en virtualización: Derechos de Petición que son visibles en los PDC en un tiempo mayor a dos días (tiempo desde la radicación hasta la visualización del radicado). (3)</p> <p>Exposición Potencial</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>	
	Calificación:	3

⁹ "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												
3.	<p>Extemporaneidad en la respuesta de derechos de petición en la modalidad de consulta que emite la Subdirección Jurídica de Parafiscales</p> <p>De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2018, de un total de 980 registros de peticiones de consulta, que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 32 registros (3%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>En la Tabla 7., se presentan los resultados identificados.</p> <p>Tabla 7. Radicados de consulta con respuesta extemporánea</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Rango de días</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">No. registros</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #92d050;">0 - 30</td> <td style="text-align: center;">948</td> <td style="text-align: center;">97,00%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #92d050;">31 - 60</td> <td style="text-align: center;">32</td> <td style="text-align: center;">3,00%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">Total</td> <td style="text-align: center;">980</td> <td style="text-align: center;">100</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 2 de la ley 1755/2015¹⁰</p> <p>Respuesta del proceso</p> <p>La Subdirección Jurídica Parafiscales a través de correo electrónico del 12/02/2019, confirmó que la causa de la inoportunidad obedece a demoras internas del proceso (31) y demora al imponer la guía por parte de la Subdirección de Gestión Documental (1).</p> <p>Exposición Potencial</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>Calificación:</p>	Rango de días	No. registros	Porcentaje (%)	0 - 30	948	97,00%	31 - 60	32	3,00%	Total	980	100	<p>Elaborar una campaña de sensibilización al interior de la Dirección Jurídica Parafiscales a fin de fomentar la cultura de control y así lograr el cumplimiento de los tiempos establecidos.</p>
Rango de días	No. registros	Porcentaje (%)												
0 - 30	948	97,00%												
31 - 60	32	3,00%												
Total	980	100												
	3													

¹⁰ “Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”.

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																	
4.	<p>Registros con radicado de salida sin finalización (entregado, archivado o devolución).</p> <p>De la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2018, de 22.891 registros con radicado de salida, se observó que 49, no presentaban la trazabilidad de finalización de la solicitud, toda vez que no tienen registro de guía y estado del envío. Las áreas responsables de los radicados se detallan en la Tabla 8.</p> <p>Tabla 8. Áreas responsables de los radicados sin finalización</p> <table border="1" data-bbox="298 751 964 919"> <thead> <tr> <th>Area Responsable</th> <th>Registros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección de Servicios Integrados de Atención</td> <td align="center">32</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Cobranzas</td> <td align="center">3</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Determinación de Obligaciones</td> <td align="center">3</td> </tr> <tr> <td>Subdirección Jurídica de Parafiscales</td> <td align="center">11</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td align="center">49</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>De la verificación posterior que realizó la auditoria el 14/03/2019 se encontró los resultados detallados en la Tabla 9.</p> <p>Tabla 9. Gestión de los radicados</p> <table border="1" data-bbox="292 1150 971 1583"> <thead> <tr> <th>Áreas responsables</th> <th>Estado en Documentic</th> <th>Registros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DSIAC (3) SJP (11) Cobranzas (3) Det. Obligaciones (3) Dir. Parafiscales (1) Dir. Jurídica (2)</td> <td>Terminados con otro radicado pero no fueron asociados al radicado de entrada</td> <td align="center">23</td> </tr> <tr> <td>DSIAC</td> <td>Temporal generado por error y no requiere generar un nuevo radicado por parte del área</td> <td align="center">21</td> </tr> <tr> <td>DSIAC</td> <td>En proceso</td> <td align="center">3</td> </tr> <tr> <td>DSIAC</td> <td>Por revisar</td> <td align="center">1</td> </tr> <tr> <td>DSIAC</td> <td>Preparación envío</td> <td align="center">1</td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="2">Total de registros</td> <td align="center">49</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>Realizada una nueva validación el 29/03/2019 los 5 radicados con estados pendientes, ya han sido debidamente terminados en documentic.</p> <p>Exposición Potencial</p>	Area Responsable	Registros	Dirección de Servicios Integrados de Atención	32	Subdirección de Cobranzas	3	Subdirección de Determinación de Obligaciones	3	Subdirección Jurídica de Parafiscales	11	Total	49	Áreas responsables	Estado en Documentic	Registros	DSIAC (3) SJP (11) Cobranzas (3) Det. Obligaciones (3) Dir. Parafiscales (1) Dir. Jurídica (2)	Terminados con otro radicado pero no fueron asociados al radicado de entrada	23	DSIAC	Temporal generado por error y no requiere generar un nuevo radicado por parte del área	21	DSIAC	En proceso	3	DSIAC	Por revisar	1	DSIAC	Preparación envío	1	Total de registros		49	<p>Asegurar que los radicados de salida que son reemplazados por otros radicados sean debidamente asociados al radicado de entrada y a su vez finalizados, dado que al efectuar reportes, la información no revela el estado real de las solicitudes.</p>
Area Responsable	Registros																																		
Dirección de Servicios Integrados de Atención	32																																		
Subdirección de Cobranzas	3																																		
Subdirección de Determinación de Obligaciones	3																																		
Subdirección Jurídica de Parafiscales	11																																		
Total	49																																		
Áreas responsables	Estado en Documentic	Registros																																	
DSIAC (3) SJP (11) Cobranzas (3) Det. Obligaciones (3) Dir. Parafiscales (1) Dir. Jurídica (2)	Terminados con otro radicado pero no fueron asociados al radicado de entrada	23																																	
DSIAC	Temporal generado por error y no requiere generar un nuevo radicado por parte del área	21																																	
DSIAC	En proceso	3																																	
DSIAC	Por revisar	1																																	
DSIAC	Preparación envío	1																																	
Total de registros		49																																	

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir una respuesta por parte de la Entidad.	
	Calificación:	2

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>Tutelas con respuesta extemporánea o sin contestar.</p> <p>Para el segundo semestre del 2018 se instauraron 1.769 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asuntos pensionales (1.389) • Asuntos parafiscales (215) • Asuntos No Misionales (165) <p><u>Tutelas no contestadas por la Unidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pensiones: De 1.389 tutelas instauradas, se identificó que para el caso del radicado 2018800103884222 del 4 de diciembre de 2018 la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela. <p>Respuesta del proceso</p> <p>5. De acuerdo a correo electrónico remitido por la Subdirección de Defensa Judicial Pensional del 08/02/2019: <i>“La situación se presenta cuando al registrar los datos de la acción de tutela en la base general, por error involuntario se omite indicar la fecha de vencimiento de la actuación, ocasionando una falla en el control de la alerta y en la revisión del radicado por parte del abogado sustanciador que por la carga de radicados no pudo detectar el vencimiento dentro del término.</i></p> <p><i>Se efectúa la retroalimentación a los técnicos con el fin de que los controles respecto de las alertas se efectúen correctamente, a su vez se impulsa el caso con el fin de remitir la respuesta al despacho de cumplimiento a la orden de tutela emitida”.</i></p> <p>Validación Auditoría</p> <p>Una vez realizada la validación anterior en Documentic, se identificó que el fallo de tutela en primera instancia con radicado 2018800104052142 fue desfavorable para la</p>	<p>Continuar el seguimiento periódico al cumplimiento de los lineamientos establecidos en cada área para la contestación oportuna de acciones de tutela y del ANS suscrito en virtud de la ACP GJ-AC-057 por la Dirección Jurídica tanto con Gestión Documental como con la DSIAC en relación con los escalamientos de las acciones de tutela de forma oportuna y teniendo en cuenta los términos concedidos por el Juez de Tutela a fin de evitar la ausencia o inoportunidad en la contestación de tutelas por parte de la entidad.</p>

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																
	<p>Unidad, razón por la cual se remitió al despacho el hecho superado con radicado 2019111000893581 del 07/02/2019, mediante el cual se informó que se había efectuado y notificado la respuesta al derecho de petición.</p> <p>Tabla 10. Historial del Derecho de Derecho de Petición Radicado y Acción de Tutela</p> <table border="1" data-bbox="298 569 959 1161"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Asunto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Derecho de petición RAD. 201850052584772 21/08/2018 VENCIO: 11/09/2018</td> <td>Pretensión: Realizar ajuste de la mesada pensional y pago de retroactivo.</td> </tr> <tr> <td>Admisión de la Acción de Tutela RAD. 2018800103884222 4/12/2018 VENCIO: 6/12/2018 La Unidad no dio trámite a la presente admisión de Tutela</td> <td>Su vinculación a la presente acción y en consecuencia, el envío de la copia del escrito de tutela, con el objeto de que ejerza el derecho de defensa y contradicción, a fin de que dé respuesta dentro del término de DOS (2) días</td> </tr> <tr> <td>Fallo de Tutela RAD. 2018800104052142 14/12/2018 VENCIO: 18/12/2018</td> <td>Contestar en un término improrrogable de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS contadas a partir de la notificación de esta decisión, BRINDE respuesta clara, de fondo y completa a la petición elevada por HUMBERTO ORTIZ ORTIZ el 21 de agosto de 2018.</td> </tr> <tr> <td>Respuesta UGPP RAD. 2019111000893581 7/02/2019</td> <td>Se considera HECHO SUPERADO, puesto que se contestó de fondo el derecho de petición mediante resolución RDP 037475 del 14 de septiembre de 2018 y notificado por aviso el 27 de septiembre de 2018</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: 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><u>Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad</u></p> <p>✓ No Misionales: De 165 tutelas instauradas, se identificó que en 1 caso la Unidad emitió respuesta fuera del término establecido por el Juez de Tutela. En el Anexo 3 se relaciona el caso, detallando las causas de acuerdo a la validación realizada por la auditoría a través del aplicativo Documentic, determinando como áreas responsables y causas las relacionadas en las Tabla 11 y 12.</p> <p>Tabla 11. Causas extemporaneidad en la respuesta y áreas responsables</p> <table border="1" data-bbox="303 1724 959 1791"> <thead> <tr> <th>N° Casos</th> <th>Área Responsable</th> <th>Causa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">1</td> <td>Subdirección Jurídica Parafiscales - SJPF</td> <td>Escalamiento tardío de la SJPF a DJ</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic.</p>	Documento	Asunto	Derecho de petición RAD. 201850052584772 21/08/2018 VENCIO: 11/09/2018	Pretensión: Realizar ajuste de la mesada pensional y pago de retroactivo.	Admisión de la Acción de Tutela RAD. 2018800103884222 4/12/2018 VENCIO: 6/12/2018 La Unidad no dio trámite a la presente admisión de Tutela	Su vinculación a la presente acción y en consecuencia, el envío de la copia del escrito de tutela, con el objeto de que ejerza el derecho de defensa y contradicción, a fin de que dé respuesta dentro del término de DOS (2) días	Fallo de Tutela RAD. 2018800104052142 14/12/2018 VENCIO: 18/12/2018	Contestar en un término improrrogable de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS contadas a partir de la notificación de esta decisión, BRINDE respuesta clara, de fondo y completa a la petición elevada por HUMBERTO ORTIZ ORTIZ el 21 de agosto de 2018.	Respuesta UGPP RAD. 2019111000893581 7/02/2019	Se considera HECHO SUPERADO , puesto que se contestó de fondo el derecho de petición mediante resolución RDP 037475 del 14 de septiembre de 2018 y notificado por aviso el 27 de septiembre de 2018	N° Casos	Área Responsable	Causa	1	Subdirección Jurídica Parafiscales - SJPF	Escalamiento tardío de la SJPF a DJ	
Documento	Asunto																	
Derecho de petición RAD. 201850052584772 21/08/2018 VENCIO: 11/09/2018	Pretensión: Realizar ajuste de la mesada pensional y pago de retroactivo.																	
Admisión de la Acción de Tutela RAD. 2018800103884222 4/12/2018 VENCIO: 6/12/2018 La Unidad no dio trámite a la presente admisión de Tutela	Su vinculación a la presente acción y en consecuencia, el envío de la copia del escrito de tutela, con el objeto de que ejerza el derecho de defensa y contradicción, a fin de que dé respuesta dentro del término de DOS (2) días																	
Fallo de Tutela RAD. 2018800104052142 14/12/2018 VENCIO: 18/12/2018	Contestar en un término improrrogable de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS contadas a partir de la notificación de esta decisión, BRINDE respuesta clara, de fondo y completa a la petición elevada por HUMBERTO ORTIZ ORTIZ el 21 de agosto de 2018.																	
Respuesta UGPP RAD. 2019111000893581 7/02/2019	Se considera HECHO SUPERADO , puesto que se contestó de fondo el derecho de petición mediante resolución RDP 037475 del 14 de septiembre de 2018 y notificado por aviso el 27 de septiembre de 2018																	
N° Casos	Área Responsable	Causa																
1	Subdirección Jurídica Parafiscales - SJPF	Escalamiento tardío de la SJPF a DJ																

No	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación										
	<p>Tabla 12. Tutela contestada extemporáneamente y sentido de fallo</p> <table border="1" data-bbox="298 417 976 516"> <thead> <tr> <th data-bbox="298 417 493 491">Radicado de entrada</th> <th data-bbox="493 417 613 491">Fecha de radicado</th> <th data-bbox="613 417 753 491">Fecha Vencimiento</th> <th data-bbox="753 417 876 491">Fecha Respuesta</th> <th data-bbox="876 417 976 491">Fallo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="298 491 493 516">2018200504109872</td> <td data-bbox="493 491 613 516">19/12/2018</td> <td data-bbox="613 491 753 516">20/12/2018</td> <td data-bbox="753 491 876 516">21/12/2018</td> <td data-bbox="876 491 976 516">Favorable</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: 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>Exposición potencial</p> <p>La omisión en la contestación o respuesta extemporánea de las acciones de tutela que son interpuestas en contra de la Unidad, deja a la entidad expuesta al cumplimiento de fallos adversos a sus intereses que pueden terminar en desacatos.</p>	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Fallo	2018200504109872	19/12/2018	20/12/2018	21/12/2018	Favorable	
Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Fallo								
2018200504109872	19/12/2018	20/12/2018	21/12/2018	Favorable								
	3											

Anexo 1. Causas de extemporaneidad por áreas

Áreas Responsables / Causas	Total radicados	Demora en el proceso	Escalamiento Tardío	Movimiento entre áreas	Incidente de TI	Demora en la IG	Demora en la virtualización
Subdirección de Integración	87	83		3		1	
Dirección de Servicios Integrados de Atención	68	33	2	8	20	3	2
Subdirección de Nómina de Pensionados	54	36	5	4	4	5	
Subdirección Financiera	58	36	9	12	1		
Subdirección de Cobranzas	25	18	4			3	
Subdirección de Determinación	10	5	4	1			
Dirección de Pensiones	8	5	3				
Subdirección de Asesoría y Conceptualización	9	3	4	1		1	
Subdirección de Determinación de Obligaciones	4	1		1		2	
Dirección de Parafiscales	1	1					
Subdirección de Normalización	2		2				
Total registros extemporáneos	326	221	33	30	25	15	2

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

Demora en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta

Demora en la imposición de guía: El proceso contestó en los términos, sin embargo al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días.

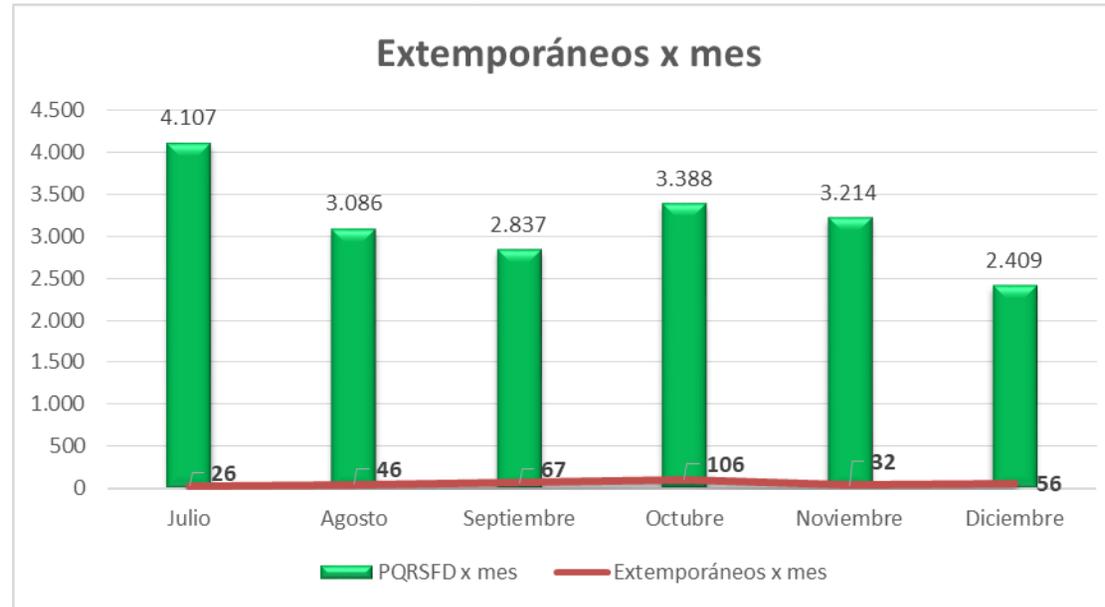
Escalamiento tardío: Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía.

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

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic.

Demora CAD Virtualización: No se dispuso oportunamente la información a los puntos de contacto (PDC) de las áreas usuarias, superando el ANS de 3 días.

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. Trazabilidad y áreas responsables tutelas No Misionales contestadas extemporáneamente

Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Respuesta Dirección Jurídica	Trazabilidad Documentic	Causa	Area Responsable
2018200504109872	19/12/2018	20/12/2018	21/12/2018	PRESENTA IMPUGNACION EL ACCIONANTE 24/01/2019 2019200500246802*	DSIA: 19 Diciembre - 15:13 SGD: 19 Diciembre - 15:13 SJP: 19 Diciembre - 16:25 DJ: 21 Diciembre - 11:03 SJP: 21 Diciembre - 15:27	Escalamiento tardío	Subdirección Jurídica Parafiscales

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