

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 primer
semestre de 2017**

1- 11 - 2017

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <p>Nombre del Informe: Informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD y tutelas, primer semestre de 2017.</p> | <p>Código: D5-2-5</p> |
| <p>Descripción: 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 primer 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 Gestión de Canales de Atención y la oportunidad en la respuesta de la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.</p> | |

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

| Datos de Contacto de los Auditores | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <p>Luis Alberto Camelo Cristancho lcameloc@ugpp.gov.co</p> | <p>Asesor de Control Interno UGPP</p> |
| | |
| | |

CONTENIDO

| | |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 1. Términos de Evaluación..... | 6 |
| 1.1. Objetivo | 6 |
| 1.2. Alcance | 6 |
| 1.3. Metodología Utilizada | 6 |
| 1.4. Fuentes de Información | 7 |
| 1.5. Seguimiento a las PQRSFD del segundo semestre del 2016 | 7 |
| 2. Resumen Ejecutivo | 9 |
| 3. Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones | 13 |
| 3.1. Hallazgos | 13 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Criterios de calificación de los hallazgos | 7 |
| Tabla 2. Seguimiento a las PQRSFD del segundo semestre del 2016 | 8 |
| Tabla 3. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna ... | 13 |
| Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea | 14 |
| Tabla 5. Radicados de copias con respuesta extemporánea | 15 |
| Tabla 6. Incumplimiento ANS gestión de comunicaciones de salida..... | 17 |
| Tabla 7. Áreas responsables de los radicados sin finalización..... | 19 |
| Tabla 8. Áreas responsables de la respuesta extemporánea | 21 |
| Tabla 9. Tutelas no misionales sin respuesta..... | 22 |

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 primer 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 Gestión de Canales de Atención y la oportunidad en la respuesta de la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.

1.2. Alcance

- Informar sobre el seguimiento a las PQRSFD del segundo semestre del 2016 que tenían radicado de salida pero no contaban con la entrega efectiva al ciudadano.
- Realizar seguimiento a la gestión de las 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 enero al 30 de junio 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 4.0 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)¹, Subdirección de Gestión Documental² (en adelante SGD), Dirección Jurídica³ y el Asesor de Control Interno de la Unidad.

¹ Validado el 3 de Octubre de 2017

² Validado el 11 de Octubre de 2017

³ Validado el 12 de Octubre de 2017

- 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 primer semestre de 2017: "Base KPMG I Semestre 2017 envío.xlsx"
- Reglas de negocio definidas en la caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD V. 4.0., código SC-PRO-002
- 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.
- Proceso Gestión de Canales de Atención V 2.0 código SC-PRO -003
- Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales"

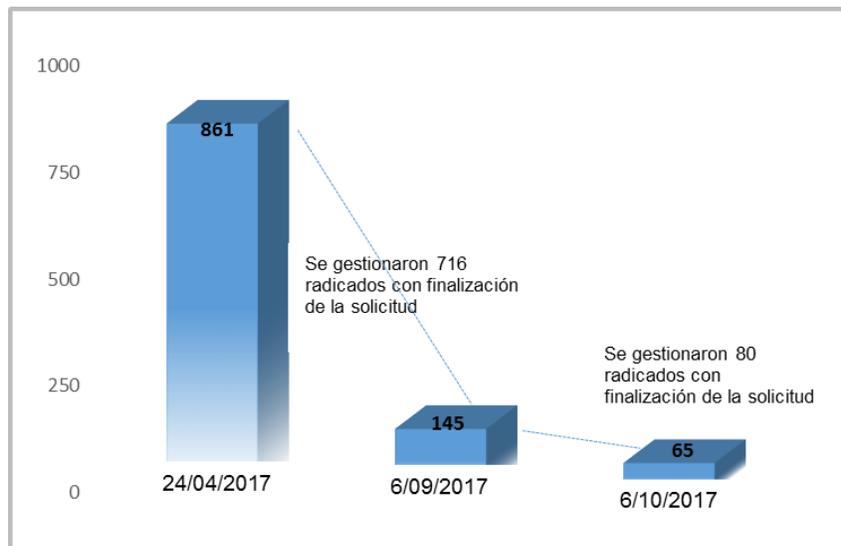
1.5. Seguimiento a las PQRSFD del segundo semestre del 2016

De acuerdo a la validación del informe de seguimiento a las PQRSFD del II semestre de 2016, radicado 201780011197702 de fecha 24/04/2017 la Dirección General solicitó validar los registros que contaban con radicados de salida (**861**) y a la fecha de emisión del informe no presentaban entrega efectiva al ciudadano. Al respecto, la auditoría envió solicitud de información mediante correos electrónico a las áreas responsables los días 13/06/2017, 27/06/2017, 11/08/2017, 29/08/2017 y 12/09/2017, sin obtener respuesta. En consecuencia, la auditoría tomó el estado del radicado registrado en Documentic a fecha 6/09/2017 de acuerdo a la información suministrada por la DSIAC, donde se identificó que **145/861** radicados se encontraban en la bandeja de las áreas

responsables, por lo cual, nuevamente se solicitó aclaración a las áreas el 3/10/2017. (El detalle de la cantidad de radicados y áreas responsables se encuentra relacionado en el **Anexo 1** del presente informe)

Basados en la depuración efectuada por la auditoria en Documentic y las respuestas dadas por las áreas, a continuación se presentan los estados de los radicados de acuerdo a los momentos en que se realizó la validación.

Grafica 1. Evolución de los radicados de salida sin finalización



Fuente: construcción propia de KPMG a partir de las validaciones realizadas en el Documentic

En la Tabla 2 se detallan las áreas responsables que aportaron evidencia de gestión para los radicados a su cargo.

Tabla 2. Seguimiento a las PQRSFD del segundo semestre del 2016

| Áreas responsables | Evidencia de gestión | |
|-----------------------------------------------|----------------------|-----------|
| | Si | No |
| Dirección de Servicios Integrados de Atención | 57 | |
| Subdirección de Cobranzas | 1 | |
| Subdirección de Gestión Documental | 14 | |
| Subdirección de Integración | 7 | 7 |
| Subdirección Jurídica Pensional | 1 | |
| Subdirección de Nómina Pensionados | | 52 |
| Subdirección Jurídica Parafiscales | | 1 |
| Subdirección Financiera | | 5 |
| Total | 80 | 65 |

Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la DSIAC.

La identificación del estado en Documentic de los **65** registros sin finalización de la solicitud es detallada en el **Anexo 2** con su respectivo responsable a corte 06/10/2017.

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 primer 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 primer 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 Gestión de Canales de Atención y la oportunidad en la respuesta de la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos. |
| Fecha | 26 de octubre de 2017 |

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, cumplimiento del ANS establecido entre la DSIAC y la Subdirección de Gestión Documental- SGD, 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 efectuó validación del control SC-RO-002-C8 "Inoportunidad de atención en los canales de servicio al ciudadano y por parte de las áreas" de acuerdo a lo establecido en la matriz de riesgos y controles operativos de la DSIAC versión 8 del 13/12/2016.
5. Se verificó la oportunidad en la respuesta dada por la Unidad, frente a las acciones de tutela del primer semestre de 2017.
6. Se verificó si la Unidad ha identificado tipología de causas por las cuales se presentan las PQRSFD y si ha establecido mecanismos para su disminución
7. Se verificó el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato Unión Temporal BPO UGPP 037362014 mediante la validación de los informes de supervisión e informes de pago.

Fortalezas o Cumplimientos

A través del Comité de Derechos de Petición, la Unidad ha identificado las causas por las cuales se presentan las PQRSFD, generando la implementación de mecanismos que facilitan disminuir las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

La Unidad cuenta con el plan de contingencia del Backoffice, el cual define los lineamientos a seguir para los casos en que se presenta fallas en los sistemas, impidiendo el desarrollo normal de las actividades a fin de minimizar el impacto.

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 y Observaciones | Recomendaciones |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</p> <p>De un total de 17.346 registros de PQRSFD del primer semestre de 2017 de acuerdo a la base de datos aportada por la DSIAC con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 2.486 (14%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> | <p>Validar por parte de la Subdirección Jurídica Parafiscal y la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales si la extemporaneidad de la respuesta de los derechos de petición obedece a trámites de carácter interno (crear una SOP o SNN, admisión o inadmisión de recursos) con el fin de contestar al ciudadano en este sentido, indicando que se encuentra en trámite disminuyendo el número de respuestas extraordinarias.</p> <p>Revisar la formulación del indicador de oportunidad de PQRSFD a fin de alinear su medición hasta la imposición de guía, momento en que se considera se finaliza la etapa de respuesta al ciudadano.</p> |
| <p>2. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</p> <p>De un total de 4.797 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía de acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre del 2017 se identificó 2.580 (54%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> | <p>Identificar las oportunidades de mejora del aplicativo Documentic a fin de subsanar los inconvenientes relacionados con la pérdida de registros en el momento de escalamientos a PDC, pérdida de temporales y firma fallida. Lo anterior en aras de mejorar la oportunidad de la respuesta de las PQRSFD.</p> <p>Revisar la formulación del indicador de oportunidad de PQRSFD a fin de alinear su medición hasta la imposición de guía, momento en que se considera se finaliza la etapa de respuesta al ciudadano.</p> |

| Principales Hallazgos y Observaciones | Recomendaciones |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3. Incumplimiento ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio</p> <p>De la base de datos enviada por la DSIAC correspondiente a las PQRSFD recibidas por la Unidad en el primer semestre de 2017, se observaron 20.923 registros con imposición de guía, los cuales fueron tomados para verificar el cumplimiento del ANS “comunicaciones de salida” establecido entre la DSIAC y la Subdirección de Gestión Documental, el cual indica: <i>“Que los responsables del trámite del correo físico realicen la imposición de la guía tres (3) días hábiles después de la asignación a Gestión Documental (...)”</i></p> <p>De los 20.923 registros se identificó que 46 registros tomaron más de 3 días para la imposición de guía.</p> | <p>Evaluar por parte de la Subdirección de Gestión Documental y la DSIAC la conveniencia de disminuir el tiempo del ANS establecido, con el fin de proporcionar más tiempo a las demás etapas del proceso y optimizar la oportunidad de respuesta al ciudadano.</p> |
| <p>4. Registros sin entrega efectiva al ciudadano</p> <p>De 22.143 registros con radicado de salida de acuerdo a la base de datos PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2017, se observó que 143 registros detallados en la Tabla 7, no presentaban la trazabilidad de finalización de la solicitud, toda vez que no se evidenció registro de guía, estado del envío de acuerdo a lo registrado en la columna “<i>fecha de entrega efectiva</i>”, adicionalmente, la información no se encontraba disponible en la carpeta compartida de comunicaciones oficiales de salida y en los reportes del CAD generados en Documentic.</p> | <p>Continuar con las campañas de envío de correos electrónicos a las áreas por parte de la DSIAC en las que se informa el estado de los radicados, dado los buenos resultados en comparación con lo informado en segundo semestre del 2016.</p> |
| <p>5. Incumplimiento a la regla de negocio 6.1.5. Radicados devueltos por causales de dirección, sin que se cumpla con la publicación en la página web</p> <p>De acuerdo a la información de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2017, se identificó que para ninguno de los 383 radicados devueltos por causales de dirección, se identificó soportes que permitan lograr constancia de la publicación de los radicados en la página web, a fin de suplir su notificación, situación que presenta reiteración dado que dicho hallazgo fue presentado en el seguimiento del segundo semestre de 2016, en relación a la falta de trazabilidad de las publicaciones web.</p> | <p>Incluir en el procedimiento de PQRSFD actividades obligatorias que permitan garantizar que toda publicación en la página web relacionada con respuestas de radicados al ciudadano, cuente con los soportes adecuados y suficientes que permitan evidenciar su publicación a fin de facilitar la defensa ante posibles reclamaciones del ciudadano.</p> <p>Realizar actividades de monitoreo de forma periódica que permitan identificar el cumplimiento del procedimiento establecido.</p> |

| Principales Hallazgos y Observaciones | Recomendaciones |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6. Tutelas que presentan respuesta extemporánea o sin contestar.</p> <p>Para el primer semestre del 2017 se instauraron 1.680 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asuntos pensionales (1.411) ✓ Asuntos parafiscales (112) ✓ Asuntos No Misionales (157) <p><u>Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No Misionales: De 157 tutelas instauradas, se identificó que en 25 casos la Unidad emitió respuesta fuera del término establecido por el Juez de Tutela. <p><u>Tutelas no contestadas por la Unidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No Misionales: De 157 tutelas instauradas, se identificó que en 6 casos la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela. | <p>Evaluar el proceso de escalamiento entre las Subdirecciones Jurídicas y la Dirección Jurídica (no misional) de las Tutelas que fueron remitidas erróneamente por el CAD, a fin de disminuir los tiempos de respuesta, evitar movimientos entre áreas y posibles vencimientos. De igual manera continuar con las capacitaciones de la matriz de clasificación para así evitar dicha situación.</p> <p>Mantener la evidencia de las prórrogas concedidas 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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar estrategias y actividades que faciliten el cumplimiento oportuno de las respuestas al ciudadano, de acuerdo a la identificación de causas y factores que originan el trámite extemporáneo de las PQRSFD. 2. Identificar las oportunidades de mejora y ajustes del aplicativo Documentic a fin de subsanar los inconvenientes relacionados con la pérdida de registros en el momento de escalamientos a puntos de contacto - PDC, pérdida de temporales y firma fallida. Lo anterior en aras de mejorar la oportunidad de la respuesta de las PQRSFD. |

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 un total de 17.346 registros de PQRSFD del primer semestre de 2017 de acuerdo a la base de datos aportada por la DSIAC con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 2.486 (14%) registros 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: #003366; color: white;">Área responsable</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Total</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Extemporáneo</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">% de incumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Dirección de Servicios Integrados de Atención</td><td style="text-align: center;">6.370</td><td style="text-align: center;">173</td><td style="text-align: center;">3%</td></tr> <tr><td>Subdirección de Nómina de Pensionados</td><td style="text-align: center;">5.892</td><td style="text-align: center;">191</td><td style="text-align: center;">3%</td></tr> <tr><td>Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales</td><td style="text-align: center;">1.211</td><td style="text-align: center;">375</td><td style="text-align: center;">31%</td></tr> <tr><td>Subdirección de Cobranzas</td><td style="text-align: center;">1.113</td><td style="text-align: center;">176</td><td style="text-align: center;">16%</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales</td><td style="text-align: center;">841</td><td style="text-align: center;">647</td><td style="text-align: center;">77%</td></tr> <tr><td>Subdirección Jurídica de Parafiscales</td><td style="text-align: center;">603</td><td style="text-align: center;">595</td><td style="text-align: center;">99%</td></tr> <tr><td>Subdirección Financiera</td><td style="text-align: center;">515</td><td style="text-align: center;">91</td><td style="text-align: center;">18%</td></tr> <tr><td>Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional</td><td style="text-align: center;">322</td><td style="text-align: center;">131</td><td style="text-align: center;">41%</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Obligaciones</td><td style="text-align: center;">321</td><td style="text-align: center;">86</td><td style="text-align: center;">27%</td></tr> <tr><td>Dirección de Pensiones</td><td style="text-align: center;">91</td><td style="text-align: center;">9</td><td style="text-align: center;">10%</td></tr> <tr><td>Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales</td><td style="text-align: center;">57</td><td style="text-align: center;">10</td><td style="text-align: center;">18%</td></tr> <tr><td>Dirección de Parafiscales</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">20%</td></tr> <tr><td>Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">20%</td></tr> <tr><td>Total</td><td style="text-align: center;">17.346</td><td style="text-align: center;">2.486</td><td style="text-align: center;">14%</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>Los rangos de cumplimiento se detallan en la Tabla 4.</p> | Área responsable | Total | Extemporáneo | % de incumplimiento | Dirección de Servicios Integrados de Atención | 6.370 | 173 | 3% | Subdirección de Nómina de Pensionados | 5.892 | 191 | 3% | Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales | 1.211 | 375 | 31% | Subdirección de Cobranzas | 1.113 | 176 | 16% | Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales | 841 | 647 | 77% | Subdirección Jurídica de Parafiscales | 603 | 595 | 99% | Subdirección Financiera | 515 | 91 | 18% | Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional | 322 | 131 | 41% | Subdirección de Determinación de Obligaciones | 321 | 86 | 27% | Dirección de Pensiones | 91 | 9 | 10% | Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales | 57 | 10 | 18% | Dirección de Parafiscales | 5 | 1 | 20% | Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional | 5 | 1 | 20% | Total | 17.346 | 2.486 | 14% | <p>Validar por parte de la Subdirección Jurídica Parafiscal y la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales si la extemporaneidad de la respuesta de los derechos de petición obedece a trámites de carácter interno (crear una SOP o SNN, admisión o inadmisión de recursos) con el fin de contestar al ciudadano en este sentido, indicando que se encuentra en trámite disminuyendo el número de respuestas extraordinarias.</p> <p>Revisar la formulación del indicador de oportunidad de PQRSFD a fin de alinear su medición hasta la imposición de guía, momento en que se considera se finaliza la etapa de respuesta al ciudadano.</p> |
| Área responsable | Total | Extemporáneo | % de incumplimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Servicios Integrados de Atención | 6.370 | 173 | 3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Nómina de Pensionados | 5.892 | 191 | 3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales | 1.211 | 375 | 31% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Cobranzas | 1.113 | 176 | 16% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales | 841 | 647 | 77% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección Jurídica de Parafiscales | 603 | 595 | 99% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección Financiera | 515 | 91 | 18% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional | 322 | 131 | 41% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Determinación de Obligaciones | 321 | 86 | 27% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Pensiones | 91 | 9 | 10% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales | 57 | 10 | 18% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Parafiscales | 5 | 1 | 20% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional | 5 | 1 | 20% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 17.346 | 2.486 | 14% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea

| Días | Registros | % |
|----------------|---------------|------------|
| 0 - 15 días | 14.860 | 86 |
| 16 a 20 días | 1.349 | 8 |
| 21 a 40 días | 989 | 5 |
| 41 a 60 días | 121 | 1 |
| Más de 60 días | 27 | 0 |
| Total | 17.346 | 100 |

Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la DSIAC.

Lo anterior incumple lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015⁴ y la Resolución 805 del 2013, art. 3⁵.

Aclaración DSIAC⁶

La DSIAC a través de correo electrónico del 04/10/2017, presentó las causas de la inoportunidad de su área para 74 registros:

Demoras en el back: por represamiento de bandejas, el radicado tuvo demora en la gestión que debía realizar el back office (7 registros)

Demora CAD: se realizó devolución al CAD (por falta de imágenes, adjuntos o mala indexación); también cuando existió demora en la imposición de guía. (2 registros)

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. (29 registros)

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. (7 registros)

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. (21 registros)

Incidente: se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo. (8 registros)

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| | <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>Deterioro de la imagen institucional.</p> | |
| | Calificación: | 3 |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---|-------------|-------|----|--------------|-------|----|--------------|-----|---|--------------|---|---|--------------|--------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | <p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</p> <p>De un total de 4.797 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía de acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre del 2017 se identificó 2.580 (54%) registros con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>En la Tabla 5. se presentan los resultados identificados.</p> <p>Tabla 5. Radicados de copias con respuesta extemporánea</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Días</th> <th>Registros</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 10 días</td> <td>2.217</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>11 a 20 días</td> <td>2.393</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>21 a 40 días</td> <td>183</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>41 a 60 días</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4.797</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por el área.</p> <p>La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 1 de la ley 1755/2015⁷</p> | Días | Registros | % | 0 - 10 días | 2.217 | 46 | 11 a 20 días | 2.393 | 50 | 21 a 40 días | 183 | 4 | 41 a 60 días | 4 | 0 | Total | 4.797 | 100 | <p>Identificar las oportunidades de mejora del aplicativo Documentic a fin de subsanar los inconvenientes relacionados con la pérdida de registros en el momento de escalamientos a PDC, pérdida de temporales y firma fallida. Lo anterior en aras de mejorar la oportunidad de la respuesta de las PQRSFD.</p> <p>Revisar la formulación del indicador de oportunidad de PQRSFD a fin de alinear su medición hasta la imposición de guía, momento en que se considera se finaliza la etapa de respuesta al ciudadano.</p> |
| Días | Registros | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 - 10 días | 2.217 | 46 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 a 20 días | 2.393 | 50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 a 40 días | 183 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 41 a 60 días | 4 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 4.797 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

⁴ "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"

⁵ "...Finalidad: toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno..."

⁶ Las demás áreas responsables no suministraron respuesta sobre la solicitud efectuada por la auditoria

⁷ "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>Respuesta del proceso</p> <p>La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 10/10/2017, presentó las causas de la inoportunidad para las peticiones de copias:</p> <p>Volumen de copias solicitadas: <i>El volumen de documentos solicitados supera la capacidad instalada.</i> La atención oportuna depende de la cantidad de documentos solicitados y la cantidad de folios que pueda tener esos documentos.</p> <p>Constancias de ejecutorias DSIAC: Hay respuestas a derechos de petición copias que solicitan constancias de ejecutoria y SGD no las tiene por lo que se deben solicitar a la DSIAC, y dependemos de un tercero en la generación y entrega de dichas constancias, por ende los tiempos pueden aumentar.</p> <p>Certificaciones de nómina Subdirección de Nómina Pensional - SNP: Para las solicitudes de desgloses de primera copia que presta mérito ejecutivo, por procedimiento se debe adjuntar certificación de la SNP con la relación de los pagos realizados al causante, se depende de un tercero en la generación de dicha certificación.</p> <p>Certificaciones de la SGD: Para las solicitudes de desglose, cuando no se encuentra el documento a desglosar en el expediente, por procedimiento se requiere generar certificación de la SGD, certificando la no existencia del documento.</p> <p>Volumen de búsquedas cantidad de planillas CAJANAL: Debido a la cantidad de planillas solicitadas, es necesario efectuar una búsqueda en un inventario general, dado que no se tiene el detalle del contenido de cada unidad documental.</p> <p>Funcionamiento correcto de Documentic: El gestor de correspondencia presenta fallas técnicas como pérdida de registros en el momento de escalamientos a puntos de contacto - PDC, pérdida de temporales, firma fallida.</p> <p>Exposición Potencial</p> <p>Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el</p> | |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| | cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad | |
| | Calificación: | 3 |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|------------|--------|------------|----|-------------|---|---------------|----|--------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | <p>Incumplimiento ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio</p> <p>De la base de datos enviada por la DSIAC correspondiente a las PQRSFD recibidas por la Unidad en el primer semestre de 2017, se observaron 20.923 registros con imposición de guía, los cuales fueron tomados para verificar el cumplimiento del ANS “comunicaciones de salida” establecido entre la DSIAC y la Subdirección de Gestión Documental, el cual indica: <i>"Que los responsables del trámite del correo físico realicen la imposición de la guía tres (3) días hábiles después de la asignación a Gestión Documental (...)"</i></p> <p>De los 20.923 registros se identificó que 46 registros tomaron más de 3 días para la imposición de guía.</p> <p>En la Tabla 6. se presentan los resultados identificados.</p> <p>Tabla 6. Incumplimiento ANS gestión de comunicaciones de salida</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Días cumplimiento</th> <th>Registros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 3 días</td> <td align="right">20.877</td> </tr> <tr> <td>4 a 7 días</td> <td align="right">27</td> </tr> <tr> <td>8 a 11 días</td> <td align="right">6</td> </tr> <tr> <td>12 días o más</td> <td align="right">13</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td align="right">20.923</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>Respuesta del proceso</p> <p>La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 29/08/2017, presentó las causas de la no oportunidad en la respuesta:</p> | Días cumplimiento | Registros | 0 - 3 días | 20.877 | 4 a 7 días | 27 | 8 a 11 días | 6 | 12 días o más | 13 | Total | 20.923 | <p>Evaluar por parte de la Subdirección de Gestión Documental y la DSIAC la conveniencia de disminuir el tiempo del ANS establecido, con el fin de proporcionar más tiempo a las demás etapas del proceso y optimizar la oportunidad de respuesta al ciudadano.</p> |
| Días cumplimiento | Registros | | | | | | | | | | | | | |
| 0 - 3 días | 20.877 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 a 7 días | 27 | | | | | | | | | | | | | |
| 8 a 11 días | 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 12 días o más | 13 | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 20.923 | | | | | | | | | | | | | |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| | <p>Demoras en el proveedor 4-72: De acuerdo con los criterios de medición establecidos con el proveedor estos hacen parte del descuento a efectuar mensualmente de la facturación.</p> <p>Exposición Potencial</p> <p>Inoportunidad de la respuesta a los ciudadanos, posibles reprocesos e incremento del volumen litigioso.</p> | |
| | Calificación: | 1 |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | <p>Registros con radicado de salida sin finalización.</p> <p>De 22.143 registros con radicado de salida de acuerdo a la base de datos PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2017, se observó que 143 registros detallados en la Tabla 7, no presentaban la trazabilidad de finalización de la solicitud, toda vez que no se evidenció registro de guía, estado del envío de acuerdo a lo registrado en la columna "<i>fecha de entrega efectiva</i>", adicionalmente, la información no se encontraba disponible en la carpeta compartida de comunicaciones oficiales de salida y en los reportes del CAD generados en Documentic.</p> | <p>Continuar con las campañas de envío de correos electrónicos a las áreas por parte de la DSIAC en las que se informa el estado de los radicados, dado los buenos resultados presentados en comparación con lo informado en segundo semestre del 2016.</p> |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|------------------------|---|-----------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------|----|---------------------------|----|-------------------------------------------------------|----|------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------|---|----------------------------------------------------------|---|-------------------------|---|---------------------------------------|----|--------------|------------|--|
| | <p>Tabla 7. Áreas responsables de los radicados sin finalización</p> <table border="1" data-bbox="380 386 854 953"> <thead> <tr> <th>Área responsable</th> <th>Registros por área</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Dirección de Pensiones</td><td>3</td></tr> <tr><td>Dirección de Servicios Integrados de Atención</td><td>23</td></tr> <tr><td>Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional</td><td>11</td></tr> <tr><td>Subdirección de Cobranzas</td><td>30</td></tr> <tr><td>Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales</td><td>18</td></tr> <tr><td>Subdirección de Gestión Documental</td><td>15</td></tr> <tr><td>Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales</td><td>1</td></tr> <tr><td>Subdirección de Nómina de Pensionados</td><td>8</td></tr> <tr><td>Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales</td><td>1</td></tr> <tr><td>Subdirección Financiera</td><td>6</td></tr> <tr><td>Subdirección Jurídica de Parafiscales</td><td>27</td></tr> <tr><td>Total</td><td>143</td></tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la DSIAC.</p> <p>A fin de establecer las razones por las cuales no se finalizó la solicitud, la auditoría verificó el estado en Documentic al 04/09/2017 obteniendo como resultado que 48/143 solicitudes fueron finalizadas.</p> <p>En el Anexo 3 se detallan los 95 registros sin finalización con su respectivo responsable.</p> <p>Exposición Potencial</p> <p>Posible incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir una respuesta por parte de la Entidad.</p> <p>Calificación:</p> | Área responsable | Registros por área | Dirección de Pensiones | 3 | Dirección de Servicios Integrados de Atención | 23 | Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional | 11 | Subdirección de Cobranzas | 30 | Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales | 18 | Subdirección de Gestión Documental | 15 | Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales | 1 | Subdirección de Nómina de Pensionados | 8 | Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales | 1 | Subdirección Financiera | 6 | Subdirección Jurídica de Parafiscales | 27 | Total | 143 | |
| Área responsable | Registros por área | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Pensiones | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección de Servicios Integrados de Atención | 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Cobranzas | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Gestión Documental | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Nómina de Pensionados | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección Financiera | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subdirección Jurídica de Parafiscales | 27 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 143 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | <p>Incumplimiento a la regla de negocio 6.1.5. Radicados devueltos por causales de dirección, sin que se cumpla con la publicación en la página web</p> <p>De acuerdo a la información de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2017, se identificaron que para ninguno de los 383</p> | <p>Incluir en el procedimiento de PQRSFD actividades obligatorias que permitan garantizar que toda publicación en la página web relacionada con respuestas de radicados al ciudadano, cuente con los soportes adecuados y suficientes que permitan evidenciar su publicación a</p> |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>radicados devueltos por causales de dirección, se identificó soportes que permitan lograr constancia de la publicación de los radicados en la página web, a fin de suplir su notificación, situación que presenta reiteración dado que dicho hallazgo fue presentado en el seguimiento del segundo semestre de 2016, frente relación a la falta de trazabilidad de las publicaciones web.</p> <p>Lo anterior contraviene lo establecido en la regla de negocio 6.1.5 de la caracterización del proceso SC-PRO-002 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD V.4.0⁸</p> <p>La anterior situación es generada por falta de completitud de evidencias que soporten la gestión de publicación en la página web de la Unidad.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>La Unidad no podrá ejercer debidamente el derecho de defensa por cuanto no posee las evidencias de la publicación en la página web de las respuestas a las PQRSFD.</p> | <p>fin de facilitar la defensa ante posibles reclamaciones del ciudadano.</p> <p>Realizar actividades de monitoreo de forma periódica que permitan identificar el cumplimiento del procedimiento establecido.</p> |
| | Calificación: | 3 |

⁸ "Para los derechos de petición que generen respuesta por escrito y de los cuales son devueltos por causales de dirección, después de dos reintentos si no se logra entregar al ciudadano la respuesta será publicada en página Web de la Unidad".

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------|---|---------------------|-----------|---|------------------------------------|--------------------------------------------|---|---------------------|------------------|---|---------------------------------|----------|---|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------|--------|---|--------------------|---------|---|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | <p>Tutelas con respuesta extemporánea o sin contestar.</p> <p>Para el primer semestre del 2017 se instauraron 1.680 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asuntos pensionales (1.411) • Asuntos parafiscales (112) • Asuntos No Misionales (157) <p><u>Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad</u></p> <p>✓ No Misionales: De 157 tutelas instauradas, se identificó que en 25 casos la Unidad emitió respuesta fuera del término establecido por el Juez de Tutela. En el Anexo 4 se relacionan los casos, indicando las causas validadas por la auditoría a través del aplicativo Documentic, determinando como áreas responsables las relacionadas en la Tabla 8.</p> <p>Tabla 8. Áreas responsables de la respuesta extemporánea</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">N° de casos</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Causa</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Áreas responsable y ubicación en el Anexo 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Escalamiento tardío</td> <td>DSIAC (1)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Escalamiento y contestación tardía</td> <td>SJP y DJ (4,10,14,23) SGD y DJ (20, 21)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Demora en el insumo</td> <td>DJ (5,7,8,11,16)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Asignación tardía a funcionario</td> <td>DJ (6,9)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Escalamiento tardío y demora en el insumo</td> <td>DSIAC y DJ (3,24) SGD y DJ (19) SJP y DJ (12,13,15,17,18)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Asignación tardía a funcionario y demora en el insumo</td> <td>DJ (2)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Incapacidad médica</td> <td>DJ (22)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Escalamiento tardío, asignación tardía a funcionario y demora en el insumo</td> <td>DSIAC y DJ (25)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic. (#): corresponde al número de caso referenciado en el Anexo 4.</p> | N° de casos | Causa | Áreas responsable y ubicación en el Anexo 4 | 1 | Escalamiento tardío | DSIAC (1) | 6 | Escalamiento y contestación tardía | SJP y DJ (4,10,14,23) SGD y DJ (20, 21) | 5 | Demora en el insumo | DJ (5,7,8,11,16) | 2 | Asignación tardía a funcionario | DJ (6,9) | 8 | Escalamiento tardío y demora en el insumo | DSIAC y DJ (3,24) SGD y DJ (19) SJP y DJ (12,13,15,17,18) | 1 | Asignación tardía a funcionario y demora en el insumo | DJ (2) | 1 | Incapacidad médica | DJ (22) | 1 | Escalamiento tardío, asignación tardía a funcionario y demora en el insumo | DSIAC y DJ (25) | <p>Evaluar el proceso de escalamiento entre las Subdirecciones Jurídicas y la Dirección Jurídica (no misional) de las Tutelas que fueron remitidas erróneamente por el CAD, a fin de disminuir los tiempos de respuesta, evitar movimientos entre áreas y posibles vencimientos. De igual manera continuar con las capacitaciones de la matriz de clasificación para así evitar dicha situación.</p> <p>Mantener la evidencia de las prórrogas concedidas por los diferentes despachos judiciales, a fin de conservar la trazabilidad que permita verificar la oportunidad en la respuesta dada por la Unidad.</p> |
| N° de casos | Causa | Áreas responsable y ubicación en el Anexo 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Escalamiento tardío | DSIAC (1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Escalamiento y contestación tardía | SJP y DJ (4,10,14,23) SGD y DJ (20, 21) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Demora en el insumo | DJ (5,7,8,11,16) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Asignación tardía a funcionario | DJ (6,9) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Escalamiento tardío y demora en el insumo | DSIAC y DJ (3,24) SGD y DJ (19) SJP y DJ (12,13,15,17,18) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Asignación tardía a funcionario y demora en el insumo | DJ (2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Incapacidad médica | DJ (22) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Escalamiento tardío, asignación tardía a funcionario y demora en el insumo | DSIAC y DJ (25) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------------|---------------|----------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|----------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|----------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|---------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|----------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--|
| | <p><u>Tutelas no contestadas por la Unidad</u></p> <p>✓ No Misionales: De 157 tutelas instauradas, se identificó que en 6 casos la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela. En la Tabla 9 se relacionan los casos.</p> <p>Respuesta del proceso</p> <p>De acuerdo a la información remitida por la Dirección Jurídica mediante correo electrónico del 3/10/2017, las causas se deben a escalamientos tardíos y errores en los mismos.</p> <p>Una vez realizada la validación anterior en Documentic por parte de la auditoría, se identificó que para 2 tutelas las causas difieren con lo manifestado por el proceso como se relaciona en la columna "Validación Auditoría" de la Tabla 9.</p> <p>Tabla 9. Tutelas no misionales sin respuesta</p> <table border="1" data-bbox="318 995 922 1772"> <thead> <tr> <th>Rad. UGP P</th> <th>Fecha a radicado</th> <th>Fecha de vencimiento</th> <th>Causa indicada UGPP</th> <th>Validación Auditoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201 720 050 378 752</td> <td>8/02/ 2017</td> <td>10/02/ 2017</td> <td>Escalamiento tardío / Fallo desfavorable Impugnación.</td> <td>Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ un día antes de vencimiento.</td> </tr> <tr> <td>201 720 050 446 962</td> <td>14/0 2/20 17</td> <td>16/02/ 2017</td> <td>Escalamiento tardío / Desvinculada la unidad</td> <td>Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ el día del vencimiento.</td> </tr> <tr> <td>201 780 010 471 372</td> <td>16/0 2/20 17</td> <td>20/02/ 2017</td> <td>Escalamiento tardío / Se dio respuesta al incidente de desacato.</td> <td>No se contestó el DP ni se entregó copias, tampoco se contestó la tutela. Escalado a DJ el día de la radicación.</td> </tr> <tr> <td>201 720 050 480 472</td> <td>17/0 2/20 17</td> <td>22/02/ 2017</td> <td>Escalamiento tardío / Fallo favorable</td> <td>Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ un día antes de vencimiento.</td> </tr> <tr> <td>201 770 010 642 712</td> <td>6/03/ 2017</td> <td>7/03/2 017</td> <td>Escalamiento tardío / Fallo favorable negando por improcedente.</td> <td>GD no escalo a la DJ. Se impugnó por accionante y tribunal confirma fallo.</td> </tr> <tr> <td>201 720 051 906 552</td> <td>23/0 6/20 17</td> <td>23/06/ 2017</td> <td>Error en el escalamiento /Fallo desfavorable</td> <td>Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ ya vencido.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic.</p> | Rad. UGP P | Fecha a radicado | Fecha de vencimiento | Causa indicada UGPP | Validación Auditoría | 201 720 050 378 752 | 8/02/ 2017 | 10/02/ 2017 | Escalamiento tardío / Fallo desfavorable Impugnación. | Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ un día antes de vencimiento. | 201 720 050 446 962 | 14/0 2/20 17 | 16/02/ 2017 | Escalamiento tardío / Desvinculada la unidad | Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ el día del vencimiento. | 201 780 010 471 372 | 16/0 2/20 17 | 20/02/ 2017 | Escalamiento tardío / Se dio respuesta al incidente de desacato. | No se contestó el DP ni se entregó copias, tampoco se contestó la tutela. Escalado a DJ el día de la radicación. | 201 720 050 480 472 | 17/0 2/20 17 | 22/02/ 2017 | Escalamiento tardío / Fallo favorable | Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ un día antes de vencimiento. | 201 770 010 642 712 | 6/03/ 2017 | 7/03/2 017 | Escalamiento tardío / Fallo favorable negando por improcedente. | GD no escalo a la DJ. Se impugnó por accionante y tribunal confirma fallo. | 201 720 051 906 552 | 23/0 6/20 17 | 23/06/ 2017 | Error en el escalamiento /Fallo desfavorable | Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ ya vencido. | |
| Rad. UGP P | Fecha a radicado | Fecha de vencimiento | Causa indicada UGPP | Validación Auditoría | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201 720 050 378 752 | 8/02/ 2017 | 10/02/ 2017 | Escalamiento tardío / Fallo desfavorable Impugnación. | Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ un día antes de vencimiento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201 720 050 446 962 | 14/0 2/20 17 | 16/02/ 2017 | Escalamiento tardío / Desvinculada la unidad | Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ el día del vencimiento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201 780 010 471 372 | 16/0 2/20 17 | 20/02/ 2017 | Escalamiento tardío / Se dio respuesta al incidente de desacato. | No se contestó el DP ni se entregó copias, tampoco se contestó la tutela. Escalado a DJ el día de la radicación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201 720 050 480 472 | 17/0 2/20 17 | 22/02/ 2017 | Escalamiento tardío / Fallo favorable | Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ un día antes de vencimiento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201 770 010 642 712 | 6/03/ 2017 | 7/03/2 017 | Escalamiento tardío / Fallo favorable negando por improcedente. | GD no escalo a la DJ. Se impugnó por accionante y tribunal confirma fallo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201 720 051 906 552 | 23/0 6/20 17 | 23/06/ 2017 | Error en el escalamiento /Fallo desfavorable | Escalamiento erróneo de GD a SJP, escalado a DJ ya vencido. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| No. | Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo | Recomendación |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| | <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 sin defensa jurídica oportuna o desprovista de ésta, y la expone a acatar cumplimiento de fallos adversos a sus intereses que pueden terminar en desacatos.</p> <p>Desgastes administrativos que generan reprocesos y costos adicionales a la Unidad.</p> <p>Calificación:</p> | |
| | | 3 |

Anexo 1. Radicados pendientes por finalización del seguimiento del segundo semestre del 2016 a septiembre 6/09/2017

| Estado Documentic Al 6/09/2017 | Total Radicados | Dirección de Servicios Integrados de Atención | Subdirección de Cobranzas | Subdirección de Gestión Documental | Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales | Subdirección de Nomina de Pensionados | Subdirección Financiera | Subdirección Jurídica de Parafiscales | Subdirección Jurídica Pensional |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|
| APROBADO | 5 | 2 | | | | 1 | 2 | | |
| CLASIFICADO | 2 | | | 1 | | 1 | | | |
| EN PROCESO | 3 | 2 | | | | | | | 1 |
| FIRMA DIGITAL FALLIDA | 13 | 4 | | 8 | 1 | | | | |
| FIRMADO | 7 | 6 | | | | 1 | | | |
| POR FIRMAR | 98 | 30 | 1 | 4 | 12 | 49 | 2 | | |
| RADICADO | 9 | 6 | | 1 | 1 | | 1 | | |
| No está en Documentic | 8 | 7 | | | | | | 1 | |
| Total | 145 | 57 | 1 | 14 | 14 | 52 | 5 | 1 | 1 |

Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por las áreas responsables

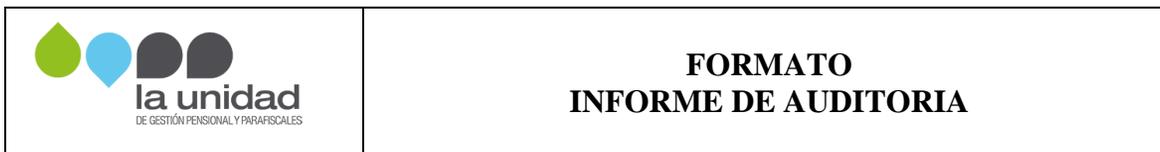
- En proceso: "Con estado en Proceso por parte del Operador Postal".
- Aprobado: Se encuentran en la bandeja del usuario sin gestión de envío a comunicaciones de salida para trámite de envío"
- Clasificado: Se encuentran en la bandeja del usuario sin gestión de envío a comunicaciones de salida para trámite de envío"
- Firma digital, Firmado, Por Firmar y Radicado: "Se encuentran en la bandeja del usuario sin gestión de envío a comunicaciones de salida para trámite de envío".

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | FORMATO INFORME DE AUDITORIA |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|

Anexo 2. Radicados pendientes por finalizar para el seguimiento del segundo semestre del 2016 definitivos

| Estado Documentic AI 6/10/2017 | Total Radicados | Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales | Subdirección de Nomina de Pensionados | Subdirección Financiera | Subdirección Jurídica de Parafiscales | Subdirección Jurídica Pensional |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|
| APROBADO | 3 | | 1 | 2 | | |
| CLASIFICADO | 1 | | 1 | | | |
| FIRMADO | 1 | | 1 | | | |
| POR FIRMAR | 58 | 7 | 49 | 2 | | |
| RADICADO | 1 | | | 1 | | |
| No está en Documentic | 1 | | | | 1 | |
| Total | 65 | 7 | 52 | 5 | 1 | 0 |

Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por las áreas responsables y la validación realizada



Anexo 3. Áreas responsables de los radicados en las bandejas de Documentic, a septiembre 4 de 2017

| Área Responsable / AI 4/09/2017 | Registros por área | En proceso | Entregado al CAD | FIRMA FALLIDA - | Error funcional | Firma manual | Radicado | Preparación envío | Por firmar |
|--------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------|----------|----------------------|---------------|
| Dirección de Servicios Integrados de Atención | 2 | 2 | | | | | | | |
| Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional | 8 | | 8 | | | | | | |
| Subdirección de Cobranzas | 28 | | | 28 | | | | | |
| Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales | 10 | 5 | | | | | | 5 | |
| Subdirección de Gestión Documental | 11 | | | | 8 | 1 | 2 | | |
| Subdirección de Nómina de Pensionados | 7 | | | | | | | 4 | 3 |
| Subdirección Financiera | 5 | 4 | | | | | 1 | | |
| Subdirección Jurídica de Parafiscales | 24 | | | | | 24 | | | |
| Total | 95 | 11 | 8 | 28 | 8 | 25 | 3 | 9 | 3 |

Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por las áreas responsables

- En proceso: “Con estado en Proceso por parte del Operador Postal”.
- Error funcional: “Fueron devueltos al área por presentar errores funcional, los cuales deben ser subsanados por el área para poder gestionar el envío”.
- Entregado al CAD: El área entregó al CAD pero las planillas de soporte de recepción no las encuentran, se inició nuevo envío.
- Firmado, Firma fallida, Firma manual, Radicado, Por Firmar, Preparación envío “Se encuentran en la bandeja del usuario sin gestión de envío a comunicaciones de salida para trámite de envío”.

Anexo 4. Tutelas No Misionales contestadas de forma extemporánea

| | RAD UGPP | FECHA RADICADO | FECHA VENCIMIENTO | FECHA RESPUESTA | VALIDACIÓN AUDITORÍA | AREA RESPONSABLE / CAUSA | FALLO | TRAZABILIDAD DOCUMENTIC |
|----|------------------|----------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 201760050056152* | 6/01/2017 | 11/01/2017 | 12/01/2017 | DSIAC escala a SGD el día miércoles 11/01/2017 (día del vencimiento), y SGD escala de inmediato a DJ.(Dirección Jurídica) | DSIAC / Escalamiento Tardío | Favorable | DSIAC 6/01/2017 11:16 SGD 11/01/2017 7:05 DJ 11/01/2017 8:08 |
| 2 | 201780010239752* | 26/01/2017 | 27/01/2017 | 31/01/2017 | SGD escala a la DJ el día jueves 26/01/2017 (el mismo día de la radicación). | DJ / *Rpta interna DJ: Asignación tardía a funcionario y demora en el insumo para contestar. | Favorable | SGD 26/01/2017 15:36 DJ 26/01/2017 16:18 |
| 3 | 201760050430962* | 13/02/2017 | 14/02/2017 | 20/02/2017 | DSIAC escala a SGD el día 14/02/2017 (día del vencimiento). En este mismo día llega a DJ. | DSIAC y DJ / *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | DSIAC 13/02/2017 14:05 SGD 14/02/2017 13:32 SJP 14/02/2017 13:34 SGD 14/02/2017 13:35 DSIAC 14/02/2017 13:35 SJP 14/02/2017 15:08 DJ 14/02/2017 16:03 DSIAC 14/02/2017 17:01 DJ 15/02/2017 11:37 |
| 4 | 201780010467482* | 16/02/2017 | 17/02/2017 | 20/02/2017 | Se escala a la DJ el día jueves 16/02/2017 (el mismo día de la radicación). | DJ / *Rpta interna DJ: Asignación tardía a funcionario. | Favorable | SGD 16/02/2017 12:26 SJP 16/02/2017 12:45 DJ 16/02/2017 15:19 |
| 5 | 201770010507412* | 21/02/2017 | 22/02/2017 | 27/02/2017 | SGD escala a la DJ el día martes 21/02/2017 (el mismo día de la radicación). | DJ / *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | SGD 21/02/2017 11:06 DJ 21/02/2017 11:28 |
| 6 | 201720050646542* | 6/03/2017 | 7/03/2017 | 8/03/2017 | Se escala a la DJ el día martes 7/03/2017 (el día del vencimiento) | SJP y DJ / Escalamiento y Contestación tardía | Desfavorable / Impugnación – No seleccionado por Corte | DSIAC 06/03/2017 13:38 SGD 06/03/2017 13:38 SJP 06/03/2017 15:43 DJ 07/03/2017 9:54 |
| 7 | 201720050682142* | 8/03/2017 | 10/03/2017 | 13/03/2017 | SGD escala a la DJ el día miércoles 8/03/2017 (el mismo día de la radicación). | DJ / *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | DSIAC 8/03/2017 15:58 SGD 8/03/2017 16:50 DJ 8/03/2017 17:05 |
| 8 | 201720050695382* | 9/03/2017 | 10/03/2017 | 14/03/2017 | SGD escala a la DJ el día jueves 9/03/2017 (el mismo día de la radicación). | DJ / *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Desfavorable / Impugnación – No seleccionado por Corte | DSIAC 9/03/2017 12:28 SGD 9/03/2017 15:01 DJ 9/03/2017 15:16 |
| 9 | 201720050771512* | 14/03/2017 | 16/03/2017 | 21/03/2017 | Se escala a la DJ el día miércoles 15/03/2017. | DJ / *Rpta interna DJ: Asignación tardía a funcionario. | Favorable | DSIAC 14/03/2017 18:08 SGD 15/03/2017 8:02 SJP 15/03/2017 8:32 SGD 15/03/2017 8:33 DSIAC 15/03/2017 8:33 SJP 15/03/2017 8:45 DJ 15/03/2017 10:43 DSIAC 17/03/2017 9:11 DJ 21/03/2017 15:52 |
| 10 | 201720050765812* | 14/03/2017 | 16/03/2017 | 24/03/2017 | Se escala a la DJ el día jueves 16/03/2017 (el día del vencimiento) | SJP y DJ / Escalamiento y Contestación tardía | Desfavorable | DSIAC 14/03/2017 13:09 SGD 14/03/2017 15:13 SJP 14/03/2017 15:39 SGD 14/03/2017 15:40 |

FORMATO INFORME DE AUDITORIA

| | RAD UGPP | FECHA RADICADO | FECHA VENCIMIENTO | FECHA RESPUESTA | VALIDACIÓN AUDITORÍA | AREA RESPONSABLE / CAUSA | FALLO | TRAZABILIDAD DOCUMENTIC |
|----|------------------|----------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | DSIAC 14/03/2017 15:40 SJP 14/03/2017 16:16 DJ 16/03/2017 10:35 DSIAC 16/03/2017 11:57 DJ 21/03/2017 9:15 |
| 11 | 201720050870292* | 23/03/2017 | 27/03/2017 | 30/03/2017 | Se escala a la DJ el día jueves 24/03/2017. | DJ / *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | DSIAC 23/03/2017 19:23 SGD 24/03/2017 7:45 DJ 24/03/2017 8:37 |
| 12 | 201770010974392* | 3/04/2017 | 4/04/2017 | 6/04/2017 | Se escala a la DJ el día martes 4/04/2017 (el día del vencimiento) | SJP y DJ / Escalamiento tardío y *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Desfavorable – Impugna y revoca decisión. | SGD 03/04/2017 10:53 SJP 03/04/2017 1:22 DJ 04/04/2017 8:47 DP 04/04/2017 21:44 DSIAC 04/04/2017 21:49 DJ 06/04/2017 16:22 |
| 13 | 201770011042942* | 6/04/2017 | 10/04/2017 | 11/04/2017 | Se escala a la DJ el día lunes 10/04/2017 (término vencido) | SJP y DJ / Escalamiento tardío y *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | SGD 06/04/2017 12:45 SJP 07/04/2017 9:52 SGD 07/04/2017 9:53 DSIAC 07/04/2017 9:53 SJP 07/04/2017 11:06 DSIAC 10/04/2017 8:30 SJP 10/04/2017 8:33 DSIAC 10/04/2017 8:35 SJP 10/04/2017 10:13 DJ 10/04/2017 10:14 |
| 14 | 201780011059482* | 7/04/2017 | 11/04/2017 | 25/04/2017 | Se escala a la DJ el día lunes 10/04/2017 | SJP y DJ / Escalamiento y Contestación tardía | Favorable | SGD 07/04/2017 11:23 SJP 07/04/2017 20:03 SGD 07/04/2017 20:04 DSIAC 07/04/2017 20:04 SJP 10/04/2017 8:23 DJ 10/04/2017 11:29 |
| 15 | 201720051132332* | 18/04/2017 | 19/04/2017 | 20/04/2017 | Se escala a la DJ el día miércoles 19/04/2017 (el día del vencimiento) | SJP y DJ / Escalamiento tardío y *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | DSIAC 18/04/2017 11:25 SGD 18/04/2017 11:25 SJP 18/04/2017 13:46 SGD 18/04/2017 13:47 DSIAC 18/04/2017 13:47 SJP 18/04/2017 14:57 DJ 19/04/2017 8:46 DSIAC 19/04/2017 20:42 DJ 20/04/2017 11:59 |
| 16 | 201780011147632* | 19/04/2017 | 21/04/2017 | 25/04/2017 | SGD escala a la DJ el día miércoles 19/04/2017 (el mismo día de la radicación). | DJ / *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | SGD 19/04/2017 10:29 DJ 19/04/2017 11:29 |
| 17 | 201720051178392* | 21/04/2017 | 25/04/2017 | 26/04/2017 | Se escala a la DJ el día lunes 24/04/2017 | SJP y DJ / Escalamiento tardío y *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | DSIAC 21/04/2017 15:13 SGD 21/04/2017 15:13 SJP 21/04/2017 17:59 SGD 21/04/2017 18:00 DSIAC 21/04/2017 18:00 SJP 24/04/2017 8:57 DJ 24/04/2017 10:00 |
| 18 | 201720051298632* | 3/05/2017 | 5/05/2017 | 9/05/2017 | Se escala a la DJ el día jueves 4/05/2017 | SJP y DJ / Escalamiento tardío y *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | DSIAC 03/05/2017 16:34 SGD 03/05/2017 19:09 SJP 03/05/2017 19:20 DSIAC 03/05/2017 19:21 |

FORMATO INFORME DE AUDITORIA

| RAD UGPP | FECHA RADICADO | FECHA VENCIMIENTO | FECHA RESPUESTA | VALIDACIÓN AUDITORÍA | AREA RESPONSABLE / CAUSA | FALLO | TRAZABILIDAD DOCUMENTIC | |
|----------|------------------|-------------------|-----------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | SGD 03/05/2017 19:21 SJP 04/05/2017 9:12 DSIAC 04/05/2017 12:42 SJP 04/05/2017 16:50 DJ 04/05/2017 16:53 | |
| 19 | 201720051463522* | 17/05/2017 | 19/05/2017 | 23/05/2017 | Se escala a la DJ el día miércoles 17/05/2017 | SGD y DJ / Escalamiento tardío y *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | DSIAC 17/05/2017 10:40 SGD 17/05/2017 10:40 SJP 17/05/2017 16:01 SGD 17/05/2017 16:02 DSIAC 17/05/2017 16:02 SJP 17/05/2017 16:18 DJ 17/05/2017 16:24 |
| 20 | 201720051466252* | 17/05/2017 | 18/05/2017 | 19/05/2017 | Se escala a la DJ el día jueves 18/05/2017 (el día del vencimiento) | SGD y DJ / Escalamiento y contestación tardía. | Desfavorable / Se cumple fallo – No seleccionado por Corte. | DSIAC 17/05/2017 12:16 SGD 17/05/2017 12:16 SJP 17/05/2017 19:02 SGD 17/05/2017 19:02 DSIAC 17/05/2017 19:03 SJP 18/05/2017 8:27 DJ 18/05/2017 8:29 |
| 21 | 201720051494602 | 19/05/2017 | 23/05/2017 | 24/05/2017 | Se escala a la DJ el día lunes 22/05/2017 | SGD y DJ / Escalamiento y contestación tardía. | Desfavorable – Impugna y revoca decisión. | DSIAC 19/05/2017 10:33 SGD 19/05/2017 13:02 DJ 22/05/2017 09:22 |
| 22 | 201770011628702* | 1/06/2017 | 5/06/2017 | 6/06/2017 | Se escala a la DJ el día jueves 1/06/2017 (el mismo día de la radicación). | DJ / *Rpta interna DJ: Funcionaria con incapacidad médica. | Desfavorable / Impugnación | SGD 01/06/2017 11:01 SJP 01/06/2017 11:54 SGD 01/06/2017 11:55 DSIAC 01/06/2017 11:55 SJP 01/06/2017 12:10 DJ 01/06/2017 14:51 |
| 23 | 201770011670552* | 5/06/2017 | 7/06/2017 | 9/06/2017 | Se escala a la DJ el día martes 6/06/2017 | SJP y DJ / Escalamiento y Contestación tardía | Desfavorable / Impugnación | SGD 05/06/2017 11:18 SJP 05/06/2017 13:21 SGD 05/06/2017 13:21 DSIAC 05/06/2017 13:22 SJP 05/06/2017 13:24 DJ 06/06/2017 8:34 |
| 24 | 201720051856432* | 20/06/2017 | 22/06/2017 | 28/06/2017 | Se escala a la DJ el día miércoles 21/06/2017 | DSIAC y DJ / Escalamiento tardío y *Rpta interna DJ: Demora en el insumo para contestar. | Favorable | DSIAC 20/06/2017 11:08 SGD 20/06/2017 13:12 SJP 20/06/2017 13:41 SGD 20/06/2017 13:42 DSIAC 20/06/2017 13:42 SJP 21/06/2017 6:47 DJ 21/06/2017 10:02 |
| 25 | 201720051897022* | 22/06/2017 | 27/06/2017 | 28/06/2017 | Se escala a la DJ el día viernes 23/06/2017 | DSIAC y DJ / Escalamiento tardío y *Rpta interna DJ: Asignación tardía a funcionario y demora en el insumo para contestar. | Favorable | DSIAC 22/06/2017 16:20 SGD 23/06/2017 7:30 SJP 23/06/2017 10:58 SGD 23/06/2017 10:59 DSIAC 23/06/2017 10:59 SJP 23/06/2017 12:03 DJ 23/06/2017 12:04 |

Fuente: construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic.