

**Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones
Parafiscales de la Protección Social
UGPP**

Auditoría Interna

**Informe Auditoría
Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD
I Semestre 2024.**

03 – Octubre – 2024

Descripción: Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el Primer Semestre de 2024 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece “... <i>La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular...</i> ”. Así mismo, a lo definido en 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).	Código
	IN-10-04

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Johanna Jaramillo Palacio	Directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (E)	jjaramillo@ugpp.gov.co
Alexander Florez Garcia	Director de Pensiones	aflorezg@ugpp.gov.co
Marelbi Verbel Peña	Directora de Soporte y Desarrollo Organizacional	mverbel@ugpp.gov.co
Paula Andrea Zapata Uribe	Subdirectora de Gestión Documental (E)	pzapata@ugpp.gov.co
Diana Patricia Rodríguez Turmequé	Directora Jurídica	droduiguez@ugpp.gov.co
Edwin Muñoz Aristizábal	Director de Gestión de Tecnologías de la Información	emunoza@ugpp.gov.co
Claudia Alejandra Caicedo Borrás	Subdirectora Jurídica Parafiscales	ccaicedob@ugpp.gov.co
Para Información		
Luciano Grisales Londoño	Director General	lgrisales@ugpp.gov.co
Comité de Coordinación de Control Interno		

TABLA DE CONTENIDO

1.	Términos de Evaluación.....	4
1.1.	Objetivo.....	4
1.2.	Alcance	4
1.3.	Metodología Utilizada	4
1.4.	Fuentes de Información	5
2.	Resumen Ejecutivo	6
3.	Hallazgos.....	13
4.	Anexos	20

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos	5
Tabla 2. PQRSFD presentadas en el I Semestre de 2024.....	6
Tabla 3. Comparativo Áreas repetitivas en extemporaneidad Peticiones.....	10
Tabla 4. Resultados de PQRSFD extemporáneos en anteriores seguimientos.....	11
Tabla 5. Áreas responsables de los Derechos de Petición contestados extemporáneamente.....	13
Tabla 6. Causa Extemporaneidad Peticiones por Áreas.....	13
Tabla 7. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo).	14
Tabla 8. Causas Extemporaneidad Solicitudes de Información.....	15
Tabla 9. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo).	15
Tabla 10. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias.....	17
Tabla 11. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (10 días de plazo).	17
Tabla 12. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias.....	18
Tabla 13. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo).	19

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el primer semestre de 2024 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece “ (...) *La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular (...)*”.

1.2. Alcance

- Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias y conceptos jurídicos recibidas por La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante La Unidad) a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011¹.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el Decreto 1166 de 2016 “ *Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*”².

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, Decreto 491 de 2020, Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V11.0 del 21 de junio de 2023.
- 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 será validado con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), Subdirección Jurídica Parafiscales, Subdirección de Gestión Documental (SGD) y el Asesor de la Oficina de Control Interno de la Unidad.

Los hallazgos y observaciones detectadas y contenidas en el presente informe, fueron calificadas de acuerdo a los criterios de la Tabla 1:

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

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

Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos

Clasificación	Definición
	<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. • Conflictos de segregación de funciones asociados actividades críticas. • Fuga o pérdida de información
	<ul style="list-style-type: none"> • La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales 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 • Conflictos de segregación de funciones asociados actividades no críticas. • Falta de trazabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> • Existen controles que mitigan adecuadamente los riesgos operacionales de la entidad. • Las desviaciones de los controles son mínimas. • Se aplica la normatividad vigente. • Inconsistencias en el control de registros de bajo impacto.

Fuente: Metodología Proceso Evaluación Independiente.

1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIAC denominada “*Base Auditoría McGREGOR S.A.S Año 2024 - Sem 1.xlsx*”.
- Reglas de negocio definidas en la Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V11.0.
- Decreto 1166 de 2016 “*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*”.

2. Resumen Ejecutivo

2.1. Contexto

Para el primer semestre de 2024, se realizó seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad y comunicación a la administración de los resultados de acuerdo a 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”, así mismo, a lo definido en 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).

Teniendo en cuenta que el proceso inicia cuando el ciudadano o grupo de interés, presenta de manera verbal o escrita una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncia a través de los canales de atención dispuestos, se evalúa si corresponde a una Petición la cual tiene un tiempo establecido de respuesta es de 15 días hábiles, Solicitud de Información o de Copias cuyo tiempo de respuesta es de 10 días, finalmente, las Consultas Jurídicas cuyo tiempo de respuesta es de 30 días hábiles, una vez identificada la tipología, mediante el aplicativo Documentic se distribuye al punto de contacto del área responsable de dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley; a su vez este termina con la resolución de la petición de forma verbal, o con la entrega al Ciudadano de la respuesta escrita por correo físico o electrónico, o con la publicación de dicha respuesta en la página web cuando se desconoce la dirección del ciudadano destinatario de la misma, o cuando el escrito de respuesta ha sido devuelto por el operador de correspondencia física o rechazado por el correo electrónico al que ha sido dirigido.

Conforme a lo anterior la Oficina de Control Interno para llevar a cabo el seguimiento correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024, solicitó a la Dirección de Servicios Integrados de Atención el reporte consolidado de las solicitudes de PQRSFD que ingresaron a la Unidad, de acuerdo con la base suministrada se observa un total de 16.377 registros que cuentan con radicado de salida e imposición de guía, distribuidos de acuerdo con la tipología como se observa a continuación:

Tabla 2. PQRSFD presentadas en el I Semestre de 2024

Tipo de PQRSFD	No. de Registros
Peticiones	7.196
Solicitudes de Información	6.436
Solicitudes de Copias	2.230
Consultas Jurídicas	515
Total	16.377

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

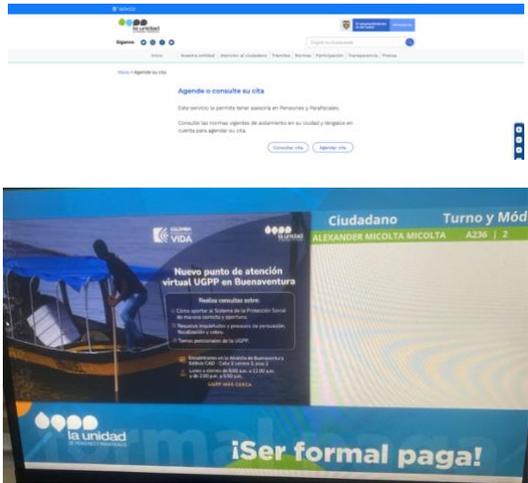
2.2. Fortalezas o Cumplimientos

- Se evidenció que la Unidad cumple con la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”, específicamente con lo establecido en el Componente 4: Atención al Ciudadano que incluye estructura organizacional, canales de atención, acceso a discapacitados, documentos de trámite interno para dar respuesta a las PQRSFD, sistema de turnos, protocolos de atención, enlaces de fácil acceso para la recepción de PQRSFD, adopción de formatos estandarizados para agilizar la gestión y política de protección de datos <https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano>

- La Unidad elabora y publica trimestralmente los informes sobre las quejas y reclamos de acuerdo con lo establecido en la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”, ítem Presentación de las Peticiones que estable “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” <https://www.ugpp.gov.co/informes-PQRSF>
- La Unidad cuenta con el documento SC-FOR-093 Formato para la Radicación de Peticiones Verbales V2.0 tal como lo determina el Decreto 1166 de 2016 “Presentación y Radicación de Peticiones Verbales”.

Efectuada validación mediante lista de chequeo del cumplimiento de los criterios formales y normativos sobre la atención de PQRSFD por parte de la Unidad; a continuación, se detalla el resultado:

Criterio	Descripción	Cumple		Observación																											
		Si	No																												
Ley 1437 de 2011	Artículo 5, numeral 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.	X		<p>La Unidad le permite a los ciudadanos y grupos de valor presentar PQRSFD a través de los diferentes canales dispuestos ya sea de forma virtual, telefónica, presencia, correo.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano</p> <p>Para el primer semestre de la vigencia 2024 se observa que el punto de atención para radicar PQRSFD con un porcentaje del 58.5% es a través de correo electrónico tal como se evidencia en la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de Recepción</th> <th>Registros</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presencial</td> <td>754</td> <td>4.6%</td> </tr> <tr> <td>Servicio Mensajería</td> <td>690</td> <td>4.2%</td> </tr> <tr> <td>Página Web</td> <td>4.255</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Correo Electrónico</td> <td>9.574</td> <td>58.5%</td> </tr> <tr> <td>Punto de Atención Virtual</td> <td>580</td> <td>3.5%</td> </tr> <tr> <td>Llamada Telefónica</td> <td>78</td> <td>0.5%</td> </tr> <tr> <td>Ventanilla</td> <td>446</td> <td>2.7%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>16.377</td> <td>100,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Recepción	Registros	Porcentaje	Presencial	754	4.6%	Servicio Mensajería	690	4.2%	Página Web	4.255	26%	Correo Electrónico	9.574	58.5%	Punto de Atención Virtual	580	3.5%	Llamada Telefónica	78	0.5%	Ventanilla	446	2.7%	Total	16.377	100,0%
Canal de Recepción	Registros	Porcentaje																													
Presencial	754	4.6%																													
Servicio Mensajería	690	4.2%																													
Página Web	4.255	26%																													
Correo Electrónico	9.574	58.5%																													
Punto de Atención Virtual	580	3.5%																													
Llamada Telefónica	78	0.5%																													
Ventanilla	446	2.7%																													
Total	16.377	100,0%																													
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.	X		<p>La Unidad atendiendo a lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, expide y divulga a través de su página web la carta del trato digno, que especifica los derechos de los usuarios y los medios habilitados para garantizar los derechos efectivamente.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno</p>																											
	Artículo 7, numeral 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	X		<p>La unidad cuenta con un horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Horario de atención SuperCADE Suba - Américas: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano</p>																											

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
				<p>La Unidad de Pensiones y Parafiscales - UGPP-</p>  <p>Bogotá Centro Comercial Multiplaza Calle 19 A # 72-57 Locales B-127 y B-128 SuperCADE Suba Av. Calle 145 # 1038-90 Módulo 74 SuperCADE Américas Carrera 86 # 43-55 sur Módulo 17</p> <p>Medellín Centro Comercial Punto Clave Calle 27 No. 46 - 70 Local 123</p> <p>Barranquilla Centro Empresarial Américas 2 Calle 77 B No. 59 - 61 Local 106</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Horario de atención SuperCADE: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m</p>
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.	X		Es un principio cualitativo que no es medible pero si de imperioso cumplimiento por parte de la Unidad, así mismo, se encuentran establecidos indicadores mediante los cuales se mide la calidad percibida por parte de los usuarios en los diferentes canales de atención.
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.	X		<p>La Unidad cuenta con un sistema de digiturno de forma, una vez ingrese la persona llega al punto de atención se anuncia con el orientador y lo ingresa en la cola para posteriormente ser llamado por pantalla, adicionalmente, mediante la página web se permite el agendamiento de turnos.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/citas/citasMainNew.php</p> 
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X		<p>La Unidad atendiendo a lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, expide y divulga a través de su página web la carta del trato digno, que especifica los derechos de los usuarios y los medios habilitados para garantizar los derechos efectivamente.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno</p>
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral	X		<p>La Unidad dentro del SC-PRO-002 Proceso de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades, y Denuncias- PQRSFD V11.0 tiene establecido como objetivo general <i>"Atender oportunamente y en términos de calidad las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y</i></p>

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
	1 del artículo 5° de este Código.			<i>Denuncias que hagan los ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención de la UGPP en los términos enmarcados por la normatividad vigente”.</i>
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X		<p>En el organigrama de la Unidad, en lo relacionado a funciones por dependencia en el proceso de apoyo, se encuentra la DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN (DSIAC) en la función 14, donde se identifica como la dependencia encargada de gestionar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> <p>https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/procesos/mapaprocesos</p>  <p>El organigrama muestra la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> Grupos de interés (encabezado superior) Macroprocesos Estratégicos: Definición de Estrategia, Aseguramiento de Procesos, Estrategia Normativa Macroprocesos Misionales: Pensiones, Parafiscales Macroprocesos de Apoyo: Gestión Administrativa, Gestión de Servicio al Ciudadano (resaltado), Gestión Humana, Gestión de las Comunicaciones, Gestión Financiera, Gestión Tecnológica, Gestión Jurídica Macroprocesos de Evaluación: Control Interno, Evaluación de la Estrategia, Gestión Denuncias de Fraude Grupos de interés (encabezado inferior)
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	X		<p>La Unidad dentro de sus mecanismos tecnológicos habilitados para radicar, tramitar y solucionar PQRSFD dispone de canales virtuales tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistente Virtual Clara - Oficina Virtual - Formulario Escribanos - Correo Electrónico: contactenos@ugpp.gov.co - Videollamadas y Llamadas Virtuales - Agende su cita - Chat - Whatsapp <p>https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano</p>
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.			<p>La Unidad tiene como espacios definidos para la atención cómoda y ordenada del público los relacionados a continuación:</p> <p>Bogotá D.C. Centro Comercial Multiplaza: Calle 19 A # 72 - 57 Locales B-127 y B-128 SuperCADE Suba: Avenida Calle 145 # 103B-90 Módulo 74 SuperCADE Américas: Carrera 86 # 43 - 55 sur Módulo 17</p>

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Si	No	
				Medellín Centro Comercial Punto Clave: Calle 27 No. 46 - 70 Local 123 Cali Centro Comercial Chipichape: Calle 38 Norte No. 6N - 35 Local 8- 224 Barranquilla Centro Empresarial Américas 2: Calle 77 B No. 59 - 61 Local 106

2.3. Efectividad Planes de Mejora

Revisado el comportamiento de atención de los últimos cuatro periodos por parte de las áreas responsables, se encontró lo siguiente:

Tabla 3. Comparativo Áreas repetitivas en extemporaneidad Peticiones.

Área Responsable/Periodo	II Semestre 2022	I Semestre 2023	II Semestre 2023	I Semestre 2024 ³
Subdirección de Cobranzas	3.5%	3.18%	16.5%	25.7%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	6%	15.9%	40.4%	4.9%
Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales	4.8%	-	4.8%	0.4%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	-	-	1.1%	4.2%
Subdirección Nómina de Pensionados	5.6%	74.5%	16.5%	2%
Subdirección Financiera	1%	2%	5.2%	8.3%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

De acuerdo con los datos presentados en el Tabla 3 se evidencia un incremento en la extemporaneidad de las peticiones gestionadas por la Subdirección de Cobranzas, la cual pasa de un 16,5% para el II semestre de 2023 a un 25,7% para el presente corte; conforme a las validaciones realizadas con el área las causas asociadas obedecen a la falta de capacidad operativa, funcionarios surtiendo curva de aprendizaje e incidencias en el aplicativo Documentic; por su parte, para la Subdirección Financiera el aumento en la extemporaneidad correspondió de un 5,2% en el semestre anterior a un 8,3% para el I semestre de 2024, asociado a la asignación tardía de los radicados por parte de otras áreas y punto de contacto, falta de capacidad operativa y situaciones administrativas por parte de los funcionarios; finalmente, para la Subdirección de Normalización se presentó un incremento del 1,1% al 4,2% por el escalamiento tardío por parte de otras áreas.

En razón a las situaciones identificadas en el informe del II semestre del 2023, por parte de las áreas antes mencionadas se establecieron acciones de mejora orientadas a atender las causas identificadas; las cuales se enfocaron en fortalecer el conocimiento de los funcionarios a través de capacitaciones, realizar seguimiento mediante informes diarios a los radicados asignados y solicitar

³ El seguimiento del I semestre de 2024 es incluido de manera ilustrativa, de tal manera que se permita visualizar los resultados obtenidos en el periodo; sin embargo sobre este no se presentan actualmente planes acción vigentes, dado que estos son formulados con posterioridad a la emisión del presente informe.

ajustes correspondientes con el fin de especificar el tipo de solicitud realizada por el ciudadano con el fin de agilizar el reparto y optimizar el tiempo de respuesta; conforme a lo anterior, se puede determinar que estas no han sido efectivas toda vez que se incrementó la extemporaneidad; por lo tanto, se recomienda la definición de nuevas estrategias que permitan la disminución de este indicador.

En cuanto a los resultados obtenidos, por las Subdirecciones de Determinación de Derechos Pensionales, Integración de Aportes Parafiscales y Nómina de Pensionados se puede indicar que las acciones formuladas para atender las desviaciones presentadas durante el II semestre de 2023 han sido efectivas teniendo en cuenta la disminución de los casos extemporáneos relacionados en el presente seguimiento.

En cuanto a la revisión efectuada a los tipos de atención solicitados por los ciudadanos se encontró lo siguiente:

Tabla 4. Resultados de PQRSFD extemporáneos en anteriores seguimientos.

Seguimientos	Peticiones y Solicitudes de Información	% Incumplimiento	Copias	% Incumplimiento	Consultas Jurídicas	% Incumplimiento
II Semestre 2022	529/15.161	3,5%	4/2.570	0,2%	0/352	0%
I Semestre 2023	501/20.150	2,4%	18/2.836	0,6%	0/463	0%
II Semestre 2023	1.644/16.275	10,1%	40/2.907	1,4%	2/524	0,4%
I Semestre 2024	827/13.632	6,1%	152/2.230	6,8%	2/515	0,4%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

De manera general se evidencia que, en comparación con el seguimiento realizado el periodo pasado se ha presentado una disminución en cuanto al porcentaje de incumplimiento en los tiempos de atención de peticiones, un incremento en la extemporaneidad en las solicitudes de copias y en cuanto a las consultas jurídicas el porcentaje de incumplimiento se ha mantenido en el presente periodo como se ilustra en la Tabla 4.

2.4. Resumen de Hallazgos

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: white; text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Hallazgos Medio</p>	1.	<p>Extemporaneidad en respuesta de Derechos de Petición y Solicitudes de Información.</p> <p>a. De un total de 7.196 derechos de petición, se identificaron 557 registros (7,7%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>b. De un total de 6.436 registros de solicitud de información, se identificaron 270 (4,2%) con respuesta extemporánea.</p>
	2.	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de Copias.</p> <p>De un total de 2.230 registros de solicitudes de copia, se identificaron 152 registros (6,8%) con respuesta extemporánea.</p>

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
1 Hallazgos Bajo	3.	Extemporaneidad en la respuesta de Consultas Jurídicas al Ciudadano. De un total de 515 registros de consultas jurídicas, se identificaron 2 registros (0,4%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

3. Hallazgos

Extemporaneidad en respuesta de Derechos de Petición y Solicitudes de Información	1.
Aspecto Evaluado: Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.	

a. Peticiones.

De acuerdo a la base suministrada por la DSIAC relacionada con los PQRSFD para el primer semestre de 2024, de un total de 7.196 registros los cuales cuentan con información del radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 557 registros (7,7%) con respuesta extemporáneas al ciudadano.

En la Tabla 5 se relacionan las áreas responsables de radicados extemporáneos.

Tabla 5. Áreas responsables de los Derechos de Petición contestados extemporáneamente.

Áreas Responsables	Total Derechos de Petición	Extemporáneos	% Incumplimiento por área ⁴	% Participación por área ⁵
Dirección de Parafiscales	553	5	0.9%	0.9%
Dirección de Pensiones	82	0	0%	0%
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	1	0	0%	0%
Dirección Jurídica	1	0	0%	0%
Subdirección de Cobranzas	1.584	407	25.7%	73.1%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	976	48	4.9%	8.6%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	459	2	0.4%	0.4%
Subdirección Nómina de Pensionados	2.996	60	2.0%	10.8%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	48	2	4.2%	0.4%
Subdirección Financiera	400	33	8.3%	5.9%
Subdirección Jurídica Pensional	96	0	0%	0%
Total	7.196	557	-	-

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

Con base en los correos electrónicos recibidos por parte de las áreas responsables y de acuerdo con lo validado en el aplicativo Documentic, las principales causas de extemporaneidad que se identificaron en las respuestas a los derechos de petición fueron las relacionadas a continuación:

Tabla 6. Causa Extemporaneidad Peticiones por Áreas.

Áreas Responsables	Total Radicados	Demora en el Proceso	Incidentes TI	Escalamiento Tardío entre Áreas	Escalamiento Tardío DSIAC	Demora Imposición Guía
Dirección de Parafiscales	5	2	-	2	1	-
Subdirección de Cobranzas	407	407	-	-	-	-
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	48	18	4	16	9	1
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	2	-	-	2	-	-
Subdirección Nómina de Pensionados	60	10	2	34	14	-
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	2	-	-	2	-	-
Subdirección Financiera	33	23	-	8	2	-
Total Registros Extemporáneos	557	460	6	64	26	1

Fuente: Elaboración propia Control Interno a partir de la información suministrada por la Áreas.

⁴ El cálculo del porcentaje de incumplimiento por áreas se realizó teniendo en cuenta el total de extemporáneos entre el número de derechos de petición.

⁵ El cálculo del porcentaje de participación por áreas se realizó teniendo en cuenta el número de extemporáneos entre el total de extemporáneos en el semestre.

Demora en Proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta, se identificaron 460 registros que equivalen a un 82.5%.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos, se identificaron 6 casos que equivalen a un 1.1%.

Escalamiento Tardío 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, se identificaron 64 casos que equivalen a un 11.5%, las áreas responsables del escalamiento tardío son las siguientes: Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información (5 casos), Dirección de Parafiscales (4 casos), Dirección de Pensiones (5 casos), Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (79 casos), Dirección General (1 caso), Subdirección de Cobranzas (11 casos), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (4 casos), Subdirección de Gestión Documental (12 casos), Subdirección de Gestión Humana (1 caso), Subdirección Nómina de Pensionados (5 casos), Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales (3 casos), Subdirección Financiera (7 casos), Subdirección Jurídica Pensional (1 caso).

Demora en la Imposición de Guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo, al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 2 días, se identificó 1 caso el cual equivale a un 0.2%.

Escalamiento Tardío DSIAC: Se asigna a los PDC de las áreas responsables de forma tardía una vez se radica la solicitud en el CAD incumpliendo el ANS de 3 días, se identificaron 26 casos que equivalen a un 4.7%.

En relación con los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 7 se detalla su comportamiento

Tabla 7. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015⁶ (15 días de plazo).

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 15	6.639	92.3%
Entre 16 a 20	240	3.3%
Entre 21 a 30	166	2.3%
Mayor a 30	151	2.1%
Total	7.196	100%

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

En el **Anexo 1** se encuentra la distribución y comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.

b. Solicitudes de Información.

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el primer semestre de 2024, de un total de 6.436 solicitudes de información que cuentan con radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 270 registros con respuesta extemporánea al ciudadano, lo que equivale a un 4.2%.

⁶ “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

En correo electrónico recibido por el área y lo validado por la auditoría en el aplicativo Documentic, las principales causas que se identificaron en la extemporaneidad en la respuesta a las solicitudes de información fueron las siguientes:

Tabla 8. Causas Extemporaneidad Solicitudes de Información

Área Responsable/Causas	Total Extemporáneos	Demora en Proceso	Incidentes TI	Escalamiento Tardío entre Áreas	Escalamiento Tardío DSIAC
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	270	33	51	149	37

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

Demora en Proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta, se identificaron 33 casos que equivalen a un 12.22%.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos, se identificaron 51 casos que equivalen a un 18.89%.

Escalamiento Tardío 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, se identificaron 149 casos que equivalen a un 55,19%, las áreas responsables del escalamiento tardío son los siguientes: Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información (5 casos), Dirección de Parafiscales (2 casos), Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (13 casos), Subdirección de Cobranzas (13 casos), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (4 casos), Subdirección de Determinación de Obligaciones Parafiscales (2 casos), Subdirección de Gestión Documental (14 casos), Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales (1 caso), Subdirección Nómina de Pensionados (6 casos), Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales (3 casos), Subdirección Financiera (2 casos), Subdirección Jurídica Pensional (10 casos).

Escalamiento Tardío DSIAC: Se asigna a los PDC de las áreas responsables de forma tardía una vez se radica la solicitud en el CAD incumpliendo el ANS de 3 días, se identificaron 37 casos que equivalen a un 13.70%.

En relación con los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 9 se detalla su comportamiento:

Tabla 9. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo).

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 10	6.166	95.8%
Entre 11 a 15	189	2.9%
Entre 16 a 20	55	0.9%
Entre 21 a 30	17	0.3%
Mayor 30	9	0.1%
Total general	6.436	100%

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

Exposición Potencial

- Posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.
- Posibles acciones disciplinarias con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD que son radicadas en La Unidad.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendación(es)

- Fortalecer el conocimiento de las personas involucradas en el cumplimiento de los tiempos generales del proceso, de tal forma que cumplan con los términos previstos para digitalización, indexación, escalamiento, proyección de respuesta e imposición de guía, todo esto con el fin de evitar incumplimientos en la atención de estas solicitudes.
- Efectuar procesos de revisión periódica por parte de DGTI al correcto funcionamiento las diferentes funcionalidades del aplicativo Mi Gestor.
- Reportar oportunamente incidentes a través de la herramienta de Gestión de TI para con el fin de dar solución a los incidentes que se puedan presentar.
- Establecer controles en los aplicativos de gestión documental para disminuir las causas relacionadas con la no visibilidad en las bandejas, errores en el flujo e incidencia en la gestión de envíos, que permitan atender las PQRSFD en los términos establecidos.
- Mantener actualizado de forma periódica las áreas responsables de los puntos de contacto.
- Cumplir oportunamente con lo establecido en el SC-INS-034 Instructivo para la elaboración del indicador mensual de oportunidad de PQRSFD misionales V11.0, numeral 4.1 que establece *"El tiempo máximo con que cuentan las áreas que deben responder el PQRSFD, será el tiempo resultante de restar al término máximo legal, los tiempos estipulados en los ANS para cada una de las áreas de apoyo (Dirección de Servicios Integrados de Atención, 3 días hábiles, y Subdirección de Gestión Documental, 2 días hábiles), es decir el proceso de digitalización, de escalamiento y de imposición de guía de correspondencia o envío por correo electrónico"*.

Responsable:

- Dirección de Servicios Integrados de Atención y todas las áreas.
- Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

Comentarios de la auditoría:

Extemporaneidad en la respuesta de Solicitud de Copias

Aspecto Evaluado: Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.

2.

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2024 de un total de 2.230 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificaron 152 registros (6.8%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico, presentó las causas de inoportunidad para las peticiones de copias indicando que la extemporaneidad no solo obedece a una causa sino a combinación de causas, detalladas a continuación, las cuales fueron igualmente validadas por la auditoría a través del aplicativo Documentic:

Tabla 10. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias.

Área Responsable/Causas	Total Extemporáneos	Demora en Proceso	Escalamiento Tardío entre Áreas	Incidente TI	Escalamiento Tardío DSIAC
Subdirección de Gestión Documental	152	28	46	62	16

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

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta, se identificó 28 casos que equivalen a un 18%.

Escalamiento Tardío 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, se identificaron 46 casos que equivalen a un 30%, las áreas responsables del escalamiento tardío son los siguientes: Dirección de Pensiones (1 caso), Dirección de Servicios Integrados de Atención (9 casos), Subdirección de Gestión Documental (33 casos), Subdirección Nómina de Pensionados (3 casos).

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos, se identificaron 62 casos que equivalen a un 41%.

Escalamiento Tardío DSIAC: Se asigna a los PDC de las áreas responsables de forma tardía una vez se radica la solicitud en el CAD incumpliendo el ANS de 3 días, se identificaron 16 casos que equivalen a un 11%.

En relación a los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 11 se detalla su comportamiento:

Tabla 11. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (10 días de plazo).

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 10	2.078	93.2%
Entre 11 a 15	129	5.8%
Entre 16 a 20	17	0.8%
Entre 21 a 30	4	0.2%
Mayor 30	2	0.1%
Total general	2.230	100%

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

Exposición Potencial

- Posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.

- Posibles acciones disciplinarias con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD que son radicadas en La Unidad.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendación(es)

- Fortalecer las actividades de seguimiento relacionadas con los acuerdos de nivel de servicio establecidos con el proveedor de gestión documental con el fin de seguir reduciendo el incumplimiento en cuanto a los tiempos de atención.
- Establecer controles en los aplicativos de gestión documental para disminuir las causas relacionadas con la no visibilidad en las bandejas, errores en el flujo e incidencia en la gestión de envíos, que permitan atender las PQRSFD en los términos establecidos.
- Efectuar procesos de revisión periódica por parte de DGTI al correcto funcionamiento las diferentes funcionalidades del aplicativo Mi Gestor.

Responsable:

- Subdirección de Gestión Documental.
- Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

Comentarios de la auditoría:

Extemporaneidad en la respuesta de Consultas Jurídicas.

3.

Aspecto Evaluado: Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2024 de un total de 515 registros de consultas jurídicas que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificaron 2 registros (0.4%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

La Subdirección Jurídica de Parafiscales a través de correo electrónico presentó las causas de la inoportunidad para las consultas jurídicas indicando que la extemporaneidad obedece a las causas detalladas a continuación, las cuales fueron igualmente validadas por la auditoría a través del aplicativo Documentic:

Tabla 12. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias.

Área Responsable/Causas	Total Radicados	Escalamiento Tardío entre Áreas	Escalamiento Tardío DSIAC
Subdirección Jurídica de Parafiscales	2	1	1

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

Escalamiento Tardío 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, se identificó 1 caso que equivale a un 50%, por su parte, el escalamiento tardío se le atribuye

a la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Escalamiento Tardío DSIAC: Se asigna a los PDC de las áreas responsables de forma tardía una vez se radica la solicitud en el CAD incumpliendo el ANS de 3 días, se identificó 1 caso que equivalen a un 50%.

En relación a los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 13 se detalla su comportamiento:

Tabla 13. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo).

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 30	513	99.6%
Mayor a 30	2	0.4%
Total general	515	100%

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

Exposición Potencial

- Posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.
- Sanciones disciplinarias por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD que son radicadas en La Unidad.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendación(es)

- Continuar con el fortalecimiento de las actividades de encaminadas para dar trámite a las PQRSFD y llevar a cabo seguimiento permanente a los términos de respuesta.

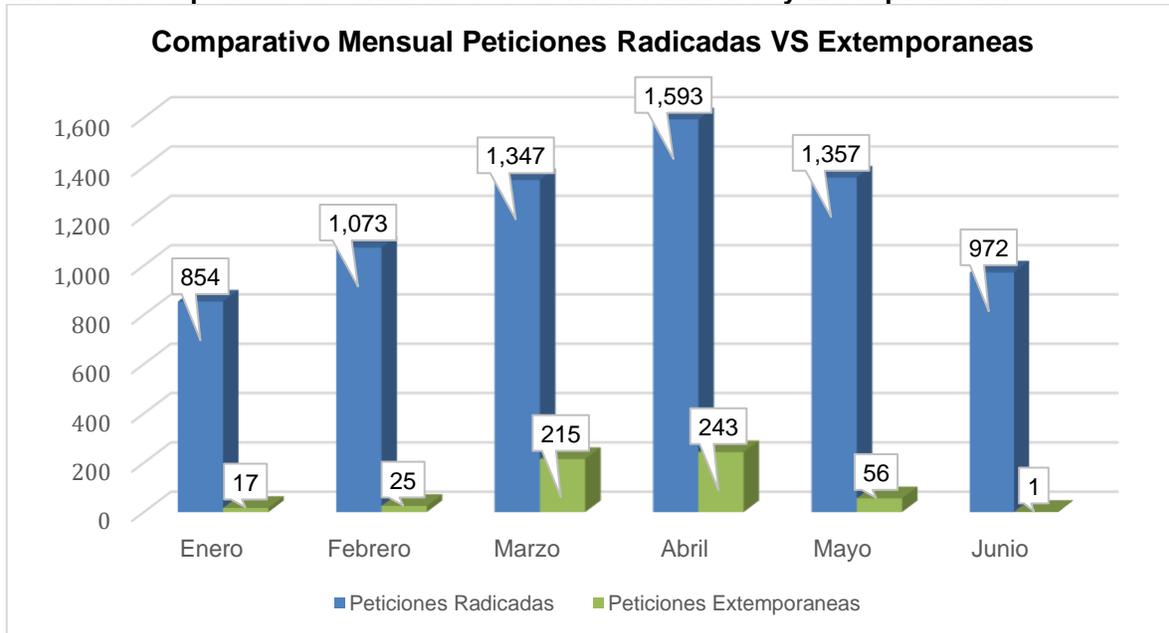
Responsable:

- Subdirección Jurídica de Parafiscales

Comentarios de la auditoría:

4. Anexos

Anexo 1. Comportamiento Mensual de Peticiones Radicadas y Extemporáneas.



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