

HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S Constanza C. Díaz R.	Luis Alberto Camelo Cristancho	Luis Alberto Camelo Cristancho
Cargo:	Firma de Auditoria Externa Contratista Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Asesor de Control Interno	Asesor de Control Interno
Fecha:	Julio - Agosto de 2019	Septiembre 6 de 2019	Septiembre 6 de 2019

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
5.0	Modificación	6/09/219	Se modifica: - Lista de Destinatarios por "Lista de distribución del informe final" "Por Acción" y "Para información" - Se incluyen numerales al "Contenido" del informe y a su vez el contenido en cada numeral: 2.1 Contexto 2.2 Fortalezas o Cumplimientos 2.3 Resumen de los hallazgos 2.4 Acciones inmediatas 3. Hallazgos 4. Observaciones 5. Anexos 6. Proceso de Validación Lista de tablas, de Imágenes y de gráficas	2.1 2.2 2.3 2.4 3 4 5 6	Luis Alberto Camelo Cristancho Constanza C. Díaz R.

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
Contribuciones Parafiscales de la Protección Social
UGPP**

Auditoría Interna

**Informe de Auditoría
Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias, felicitaciones, denuncias – PQRSFD primer
semestre de 2019**

19- diciembre- 2019

Descripción: Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 2019 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)	Código:
	Código: D5-18-1

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Saúl Suancha Talero	Director de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	ssuancha@ugpp.gov.co
Luis Manuel Garavito Medina	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	lgaravito@ugpp.gov.co
Carlos Eduardo Umaña Lizarazo	Director Jurídico	ceumana@ugpp.gov.co
Claudia Alejandra Caicedo Borrás	Subdirectora Jurídica Parafiscales	ccaicedob@ugpp.gov.co
Javier Enrique Velásquez Cuervo	Subdirector de Gestión Documental	jvelasquezc@ugpp.gov.co
Para Información		
Cicerón Fernando Jimenez	Director General	cfjimenez@ugpp.gov.co

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
2.1 Contexto	6
2.2 Fortalezas o Cumplimientos.....	7
2.3 Resumen de los hallazgos	7
3. Hallazgos	8
4 Anexos	13

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación de los hallazgos	5
Tabla 2.Resultados de respuestas extemporáneas en seguimientos anteriores	7
Tabla 3.Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna	8
Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea	8
Tabla 5. Áreas responsables de los radicados.....	9
Tabla 6. Radicados de copias con respuesta extemporánea	10
Tabla 7. Radicados de consulta con respuesta extemporánea	12

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 2019 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).

1.2. Alcance

- Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, 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 período comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2019.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011¹
- Verificar el cumplimiento de la Entidad frente al Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales²"
- Validar el cumplimiento de los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de acuerdo con lo establecido en la "Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2"
- Verificar que las respuestas dadas a los ciudadanos por parte de la Unidad, correspondan a lo solicitado en los derechos de petición.

1.3. Metodología Utilizada

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




- Revisar y analizar la normatividad aplicable al proceso (artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Decreto 1166 de 2016, Caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias- PQRSFD versión 8.0
- 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.

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).

- Elaborar informe con los resultados obtenidos, el cual fue validado con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (en adelante DSIAC), Subdirección Jurídica Parafiscales, Subdirección de Gestión Documental (en adelante SGD) y el Asesor de Control Interno de la Unidad.
- 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 impacto de los hallazgos

	<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:
- PQRSFD primer semestre de 2019: "*Base Auditoría KPMG I Semestre 2019 ARCHIVO REMITIDO A AUDITORIA 25072019.xlsx*"
- Reglas de negocio definidas en la caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD V. 8.0., código SC-PRO-002
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V 2.0.
- Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales"

2. Resumen Ejecutivo

2.1 Contexto

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 del primer semestre de 2019.
Objetivo:	Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 2019 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)
Fecha	11 de diciembre de 2019

Actividades adelantadas	
1.	Se realizó análisis de información a partir de la base de datos aportada por la DSIAC para determinar la oportunidad en las respuestas de las PQRSFD, tendencia de recepción de solicitudes por cada canal de atención.
2.	Se revisó el cumplimiento del documento " <i>Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2</i> " componente IV.
3.	Se validó uno a uno los radicados que no han sido finalizados en el aplicativo Documentic y en las bases de 4-72 (comunicaciones oficiales de salida y página web)
4.	Se verificó el cumplimiento de la Entidad frente al Decreto 1166 de 2016 " <i>Presentación y constancia de las peticiones verbales</i> ".

2.2 Fortalezas o Cumplimientos

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

Tabla 2. Resultados de respuestas extemporáneas en seguimientos anteriores

Seguimientos	Copias	% incumplimiento	Consultas jurídicas	% incumplimiento	Otras solicitudes	% incumplimiento
I semestre 2018	1.489 / 4.323	34	26 / 677	4	1.012 / 16.379	6
II semestre 2018	117 / 3.545	3	32 / 980	3	326 / 18.867	2
I semestre 2019	63 / 3.072	2	21 / 659	3	271 / 16.957	2

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

La Unidad cumple con la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 2”, específicamente con lo establecido en el componente IV que incluye: estructura organizacional, canales de atención, acceso a discapacitados, documento de trámite interno para dar respuesta a las PQRSFD, sistema de turnos, protocolos de atención, enlace de fácil acceso para la recepción de PQRSFD, adopción de formatos estandarizados para agilizar la gestión y política de protección de datos personales.

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

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

2.3 Resumen de los hallazgos

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<div style="background-color: red; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">3</h1> <p style="margin: 0;">Hallazgos Altos</p> </div>	3.1	Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición De un total de 16.957 solicitudes, se identificaron 271 registros (2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.
	3.2	Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano De un total de 3.072 registros de peticiones de copias, se identificó 63 registros (2,%) con respuesta extemporánea al ciudadano.
	3.3	Extemporaneidad en la respuesta de derechos de petición en la modalidad de consulta emitida por la Subdirección Jurídica de Parafiscales

De un total de 659 registros de peticiones de consulta, se identificó 21 registros (3,2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

3. Hallazgos

3.1 Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición

3

Procesos

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el primer semestre de 2019, de un total de 16.957 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 271 registros (2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

En la Tabla 3 se relacionan las áreas responsables de los radicados extemporáneos.

Tabla 3. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna

Área Responsable	Total DP A	Total Extemporáneos B	% Incumplimiento (B/A)
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	1.247	123	9,9%
Subdirección Financiera	1.190	50	4,2%
Dirección de Pensiones	118	2	1,7%
Subdirección de Cobranzas	2.905	43	1,5%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	1.189	14	1,2%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	107	1	0,9%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	252	2	0,8%
Dirección de Servicios Integrados de Atención	5.475	21	0,4%
Subdirección de Nómina de Pensionados	3.961	14	0,4%
Subdirección de Determinación de Obligaciones Parafiscales	475	1	0,2%
Dirección de Parafiscales	38	0	0,0%
Total registros	16.957	271	2%

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

Los rangos de cumplimiento se detallan en la Tabla 4.

Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea

Rango días	Registros	%
0 - 15	16.686	98,4%
16 - 20	215	1,3%
21 - 30	44	0,3%
31 - 40	9	0,1%
Más de 40	3	0,0%
Total	16.957	100%

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

Lo anterior incumple lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015³ y la Resolución 805 del 2013, art. 3⁴.

Exposición Potencial:

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.

Recomendación

Realizar seguimientos periódicos (quincenal/mensual/trimestral), por parte de cada una de las subdirecciones que atienden las PQRSFD con el fin de aumentar los niveles de oportunidad en las PQRSFD, garantizando la respuesta al ciudadano en los términos previstos en la ley.

Estudiar la viabilidad de reducir los términos internos de las subdirecciones en la atención de las PQRSFD, a fin de considerar los tiempos adicionales de los procedimientos de digitalización e imposición de guía que cursan las peticiones.

Responsable: Subdirectores áreas

Comentarios del auditado

Las áreas responsables de los registros extemporáneos mediante correo electrónico presentaron las causas de la inoportunidad de los 271 registros resumido en lo siguiente:

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (199) registros. A continuación el detalle en la tabla 5.

Tabla 5. Áreas responsables de los radicados

Proceso	Cantidad
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	122
Subdirección de Cobranzas	40
Subdirección Financiera	17
Dirección de Servicios Integrados de Atención	10
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	6
Subdirección de Nómina Pensionados	3
Subdirección de Determinación de Obligaciones Parafiscales	1
Total	199

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

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. (34)

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic. (20 casos referenciados con ticket).

Escalamiento tardío: (16) Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, los responsables de la asignación tardía son los siguientes: Subdirección Financiera (3), Subdirección de Cobranzas (3), Subdirección de Defensa Judicial (3), DSIAC (2), Dirección de Pensiones (2), Subdirección Nómina (1),

³ “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”

⁴ ...**Finalidad:** toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno...

Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (1),
Subdirección de Normalización (1).

Demora en la imposición de guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo, al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. (2)

El detalle de las áreas por cada causa se encuentra en el **Anexo 1** y en el **Anexo 2** la distribución y comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.

3.2 Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano.

3

Procesos

De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2019 de un total de 3.072 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 63 registros (2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

En la Tabla 6, se presentan los resultados identificados.

Tabla 6. Radicados de copias con respuesta extemporánea

Rango días	No. Registros	%
0 - 10	3.009	97,9%
11 - 15	55	1,8%
16 - 20	4	0,1%
21 - 30	3	0,1%
Más de 30	1	0,0%
Total	3.072	100%

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

La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 1 de la ley 1755/2015⁵

Exposición Potencial:

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

⁵ "Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción".

Recomendación

Efectuar seguimiento a los acuerdos de nivel de servicio establecidos con el proveedor de gestión documental a fin de imponer las sanciones previstas y reducir el incumplimiento en tiempo de atención

Responsable: Subdirección de Gestión Documental

Comentarios del auditado

La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 09/08/2019, presentó las causas de la inoportunidad para las peticiones de copias indicando que la extemporaneidad no solo obedece a una causa sino a combinación de causas detalladas así:

Demora en el proceso: La proyección de la respuesta a cargo de la SGD se hizo fuera de términos. (34)

Demoras en los DP de planillas de Cajanal: Volumen alto en la cantidad de folios de búsqueda física. (12)

Demora en la asignación al PDC de la SGD: Corresponde a los DP que fueron visibles para la SGD después de los 3 días del ANS que tenía la DSIAC. (7)

Falta de lineamiento: el radicado fue escalado por la operación de la DSIA 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. (3)

Demora en la búsqueda de documentación: Exceso de tiempo en la búsqueda de documentación por solicitud del proceso de Consultas y Préstamos. (2)

Escalamiento tardío: Se asignó al PDC del área de forma tardía, los responsables del escalamiento tardío son Subdirección Financiera (1), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (1).

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. (1)

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic. (1 caso referenciado con ticket).

DP por fuera de ANS Guía: Corresponde a los DP a los cuales se le impone guía en un tiempo mayor a tres días. (1).

3.3 Extemporaneidad en la respuesta de derechos de petición en la modalidad de consulta que emite la Subdirección Jurídica de Parafiscales

3

Procesos

De acuerdo a la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el primer semestre de 2019, de un total de 659 registros de peticiones de consulta, que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 21 registros (3%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

Tabla 7. Radicados de consulta con respuesta extemporánea

Rango días	Registros	%
0 - 30	638	96,8%
31 - 60	21	3,2%
Total	659	100%

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

La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 2 de la ley 1755/2015⁶

Exposición Potencial:

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.

Recomendación

Estudiar la viabilidad de reducir los términos de respuesta establecida en la ANS para los gestores (22 días), a fin de tener capacidad de reacción en aquellas peticiones que sobrepasen dicho término.

Responsable: Subdirección Jurídica Parafiscales

Comentarios del auditado

La Subdirección Jurídica Parafiscales a través de correo electrónico del 14/08/2019, confirmó que la causa de la inoportunidad obedece a demoras internas del proceso (16) y demora al imponer la guía por parte de la Subdirección de Gestión Documental (5).

⁶ "Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción."

4 Anexos

Anexo 1. Causas de extemporaneidad por áreas

Áreas Responsables/Causas	Total Radicados	Demora en el proceso	Demora en la IG	Escalamiento tardío	Incidente de TI	Movimiento entre áreas
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	123	122			1	
Subdirección Financiera	50	17		2	11	20
Subdirección de Cobranzas	43	40			3	
Dirección de Servicios Integrados de Atención	21	10		5	2	4
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	14	6	1	2	1	4
Subdirección de Nómina Pensionados	14	3	1	4	1	5
Dirección de Pensiones	2			1	1	
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	2			2		
Subdirección de Determinación de Obligaciones	1	1				
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	1					1
Total registros extemporáneos	271	199	2	16	20	34

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

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

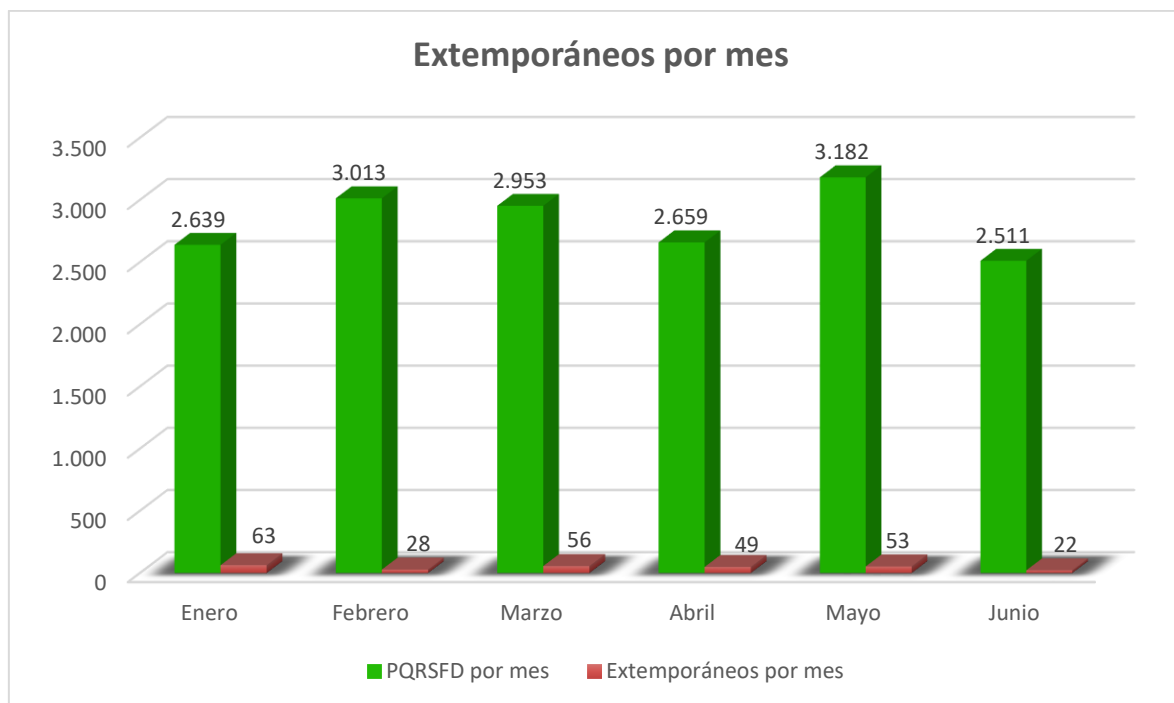
Demora en la imposición de guía: El proceso contestó en los términos, sin embargo al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días.

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

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

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

Anexo 2. Comportamiento mensual de los radicados extemporáneos



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