



FORMATO INFORME DE AUDITORIA

HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	KPMG Advisory Services S.A.S	Luis Fernando Granados Rincón Darleny C. Fajardo Cuadrado	Luis Fernando Granados Rincón
Cargo:	Firma de Auditoria contratada	Asesor de Control Interno Dir. Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Asesor de Control Interno
Fecha:	29/01/2016	14/03/2016	14/03/2016

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

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 y tutelas,
segundo semestre de 2016**

20 - abril - 2017



FORMATO INFORME DE AUDITORIA

Nombre del Informe: Informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD y tutelas, segundo semestre de 2016.	Código: D5-2-3-1
---	-------------------------

Descripción: Realizar seguimiento a la gestión de las PQRSFD recibidas en la Unidad durante el segundo semestre de 2016 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 (...)*", así como a la gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.

Lista de Destinatarios

Luis Manuel Garavito	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional
Saúl Suancha Talero	Director de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano
Carlos Eduardo Umaña Lizarazo	Director de Jurídica
Javier Enrique Velásquez Cuervo	Subdirector de Gestión Documental

Datos de Contacto de los Auditores

Luis Alberto Camelo Cristancho	Asesor de Control interno UGPP

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
2.	Resumen Ejecutivo	8
3.	Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones	13
3.1.	Hallazgos.....	13
	Anexos.....	31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos.....	7
Tabla 2. Tiempo de gestión de los radicados enviados a fábrica.....	14
Tabla 3. Radicados pendientes de gestión al 31 de diciembre de 2016 con estado a marzo 27 de 2017.....	15
Tabla 4. Estado a abril 5 de 2017 de los radicados no considerados derechos de petición	16
Tabla 5. Registros sin entrega efectiva al ciudadano	18
Tabla 6. Radicados con respuesta extemporánea	19
Tabla 7. Incumplimiento ANS gestión de comunicaciones de salida.	20
Tabla 8. Registros de copias sin entrega efectiva al ciudadano	21
Tabla 9. Derechos de petición de copias con respuesta extemporánea.....	22
Tabla 10. Tutelas de pensiones no contestadas	23
Tabla 11. Tutelas no misionales no contestadas.....	24
Tabla 12. Tutelas de pensiones contestadas de forma extemporánea.....	25
Tabla 13. Tutelas de parafiscales contestadas de forma extemporánea.....	26
Tabla 14. Tutelas instauradas por no contestación previa a derecho de petición	27

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones, y Denuncias en adelante (PQRSFD) recibidas en la Unidad durante el segundo semestre de 2016 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...", así como a la gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.

1.2. Alcance

Realizar seguimiento a la gestión de las PQRSFD y Tutelas, incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias 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 julio al 31 de diciembre de 2016.

Determinar si los resultados de la gestión realizadas en el segundo semestre del 2016, han generado acciones encaminadas a eliminar las tipologías de las PQRSFD más recurrentes.

Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecido en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011.

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".

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, 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, Dirección Jurídica³ y el Asesor de Control Interno de la Unidad.
- Los hallazgos detectados y contenidos en el presente informe, fueron calificadas de acuerdo a los criterios de la Tabla 1:

¹ Validado el 28 de marzo de 2017 y el 4 de abril de 2017

² Validado el 28 de marzo de 2017

³ Validado el 23 de marzo de 2017

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

- Bases de datos suministradas por la DSIAC y Gestión Documental:
 - PQRSFD segundo semestre de 2016: "Base KPMG II Semestre 2016 (1).xlsx"
 - Solicitudes de copias segundo semestre 2016: "BASE FINAL RADICADOS DE SALIDA DP GESTION DOCUMENTAL 13-02-2017".
- Reglas de negocio definidas en la caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD V. 4.0.
- Caracterización del subproceso de tutelas e incidentes de desacato. V. 3.0.
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V 2.0.
- Reporte "Radicalados asociados" generado del aplicativo Documentic para el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2016.

2. Resumen Ejecutivo

Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP Auditoría Interna

Objetivo:	Realizar seguimiento a la gestión de las PQRSFD recibidas en la Unidad durante el segundo semestre de 2016 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con 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 como a la gestión efectuada por la Unidad frente a las tutelas interpuestas por los ciudadanos.
Fecha	17 de abril de 2017

Cumplimiento

Se evidenció que la Unidad cumplió 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.

Así mismo, se evidenció que en el presente seguimiento, la Unidad cumplió con la elaboración y publicación trimestral de los informes sobre las quejas y reclamos.

Principales Hallazgos y Observaciones	Recomendaciones
<p>1. Registros de PQRSFD que no evidencian radicados de salida</p> <p>De los 36.928 registros identificados en la base de datos enviada por la DSIAC correspondiente a PQRSFD recibidas en el segundo semestre de 2016, se evidenciaron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para 8.672 registros (23%) en la columna "<i>Número de Radicado de Respuesta Asociado</i>" son presentados como archivados; sin embargo, al validar con el informe de "Radicados Asociados" del aplicativo Documentic, se observó que 302 registros cuentan con un temporal asociado y 374 presentan radicado de salida asociado, para un total de 676 registros. Para 4.335 registros (12%) en la columna "<i>Número de Radicado de Respuesta Asociado</i>" no presentan radicados de salida, de acuerdo a la base de datos de PQRSFD de la DSIAC. 	<p>Implementar los mecanismos que considere necesario el área de la DSIAC para que los funcionarios que participan en el proceso de distribución o clasificación de las solicitudes radicadas en la Unidad, conozcan la última versión de la matriz de clasificación y la correcta aplicación de esta a fin de evitar reprocesos que impactan el cumplimiento de los términos dispuestos por la Ley para dar respuesta al ciudadano.</p> <p>Revisar el procedimiento para la gestión de los radicados temporales de tal forma que estos no se queden de manera permanente en este estado, estableciendo un término obligatorio para su cierre.</p>

Principales Hallazgos y Observaciones	Recomendaciones
<p>2. Registros sin entrega efectiva al ciudadano, en la base de datos de la DSIAC</p> <p>De 23.921 registros que cuentan con radicado de salida, se observó que para 861 registros (3%) no se cuenta con la trazabilidad de entrega efectiva al ciudadano, toda vez que no se evidenció registro de guía, estado del envío, para estos radicados en la carpeta compartida de comunicaciones oficiales de salida, los reportes del CAD de Documentic, ni registro de la información en la columna “fecha de entrega efectiva” en la base allegada por la DSIAC.</p>	<p>Revisar el proceso de entrega efectiva al ciudadano con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 respecto a garantizar el derecho que tiene todo ciudadano de recibir pronta resolución completa y de fondo de toda petición que realice.</p> <p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>
<p>3. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</p> <p>De un total de 23.060 registros que cuentan con información sobre el radicado de entrada y fecha de entrega efectiva al ciudadano, 8.052 (35%) registros tienen respuesta al ciudadano de forma extemporánea.</p>	<p>Definir los tiempos que tienen los responsables en cada fase del proceso, a fin de que cada uno contribuya al cumplimiento del término de los 15 días definido por la Ley para dar contestación a un Derecho de Petición.</p> <p>Efectuar consulta a la Dirección Jurídica y/o DAFP respecto al momento en el cual se entiende contestado un derecho de petición (imposición de guía / entrega efectiva al ciudadano). Así mismo, derivado del resultado de la consulta ajustar la caracterización del proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias- PQRSFD, donde se especifique de manera inequívoca la fecha cierta de respuesta al ciudadano.</p> <p>Efectuar sensibilización a las diferentes áreas de la Unidad respecto al cumplimiento efectivo de la regla de negocio 6.19 de la caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias- PQRSFD que establece “ <i>En aquellos casos donde el funcionario receptor del derecho de petición identifique que no tenga la competencia para responder, debe responder de manera inmediata la devolución de la comunicación recibida a través del gestor documental detallando de manera taxativa y clara las razones por las cuales realiza la devolución de la comunicación</i>”.</p>
<p>4. Incumplimiento ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio</p> <p>Se calculó el tiempo entre la fecha de radicado de salida y la fecha de imposición de guía para 23.141</p>	<p>Evaluar si el tiempo definido en el ANS para la imposición de la guía permite al proceso cumplir con el término de respuesta al ciudadano establecido por la Ley, de lo contrario, considerar la reformulación del ANS y efectuar seguimiento a su cumplimiento.</p>

Principales Hallazgos y Observaciones	Recomendaciones
registros con el fin de verificar el cumplimiento del tiempo definido en el ANS entre la DSIAC y la Subdirección de Gestión Documental (comunicaciones de salida). Como resultado se identificó que de 23.141 registros, 7.882 (34%) incumplieron el ANS de Gestión de Comunicaciones de Salida.	
<p>5. Registros sin entrega efectiva al ciudadano en la base de datos de derechos de petición de copias</p> <p>De los 4.206 registros que cruzan entre las bases de datos de copias y la DSIAC, se evidenció que 50 registros, detallados en la Tabla 8 no cuentan con trazabilidad de entrega efectiva al ciudadano. Lo anterior, dado que no se observó información en las columnas: Guía, Fecha Envío, Estado y Fecha Estado de la base de datos allegada por la Subdirección de Gestión Documental.</p>	<p>Establecer controles periódicos de revisión de la base de datos administrada por la Subdirección de Gestión Documental sobre derechos de petición de copias, con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 de tal manera que se dé solución completa y oportuna a las peticiones.</p> <p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>
<p>6. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</p> <p>De los 4.155 registros de Derechos de Petición de copias que tienen la información para realizar la trazabilidad de la entrega efectiva al ciudadano, se evidenció que 3.489 (84%) radicados fueron respondidos con un término superior a 10 días.</p>	<p>Efectuar actividades de análisis de causalidad de las respuestas extemporáneas a los derechos de petición de copias, con el fin de generar acciones oportunas que eviten el incumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 numeral 1 de la Ley 1755/2015.</p>
<p>7. Tutelas que la Unidad no dio respuesta o fueron contestadas extemporáneamente</p> <p>Para el segundo semestre del 2016 se instauraron 2.022 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas así: temas pensionales (1.764), temas parafiscales (118) y temas No Misionales (140).</p> <p>Tutelas no contestadas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pensiones: Se identificó que para 6 tutelas de 1.764, la Unidad no emitió respuesta. ➤ No misionales: Se identificó que para 21 tutelas de 140, la Unidad no emitió contestación. <p>Tutelas contestadas extemporáneamente</p>	<p>Dar cumplimiento por parte del CAD del acuerdo de nivel de servicio de tutelas firmado entre ésta área y la Subdirección de Gestión Documental, el 30 de marzo de 2017, respecto a: “Que <i>la imagen de la tutela esté disponible en el punto de contacto 3 horas hábiles después de su entrega a gestión documental</i>”.</p> <p>Para el caso de las tutelas que se reciben a través de los PAV, diseñar un mecanismo de comunicación idóneo a fin de que no se venza el plazo de respuesta durante el momento de escalamiento de la tutela al responsable de la respuesta.</p>

Principales Hallazgos y Observaciones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pensiones: De 1.741 tutelas que si tienen contestación, se evidenció que 13 fueron contestadas por fuera del término estipulado por el juez. ➤ Parafiscales: Se identificó que 2 tutelas de 118 fueron contestadas extemporáneamente, según la información contenida en la base de datos suministrada por la Subdirección Jurídica de Parafiscales. ➤ No misionales: De 118 tutelas que si tienen contestación, se observó que 86 fueron contestadas por fuera del término estipulado por el juez. 	
<p>8. Tutelas instauradas por no contestación previa a derecho de petición</p> <p>Se identificó materialización del riesgo de tutelas interpuestas en contra de la Unidad por no dar respuesta a los derechos de petición instaurados por los ciudadanos, los cuales dado el tiempo perentorio de la contestación, la única opción que tiene la Unidad es solicitar un tiempo prudencial para resolver la solicitud al no poder dar una respuesta de fondo. Esta actuación de la Unidad se observó para 9 tutelas de 22 revisadas.</p>	<p>Revisar junto con la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos los controles establecidos en la matriz de Riesgos Operativos asociados al riesgo SC-RO-003-C17 <i>“Incumplir los términos en los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a los Derechos de Petición”</i>, toda vez que este riesgo se ha materializado.</p>
<p>9. Radicados devueltos por causales de dirección, que no se pudo evidenciar su publicación en la página web</p> <p>Se evidenció que de 38 radicados que fueron devueltos por causales de dirección, la Unidad no tiene bajo su custodia evidencia que soporte las publicaciones realizadas en la página web para suplir su notificación.</p>	<p>Establecer dentro del procedimiento de manera obligatoria que las notificaciones que se hagan vía página web se deje su trazabilidad mediante capturas de pantalla que visualice el acto administrativo de respuesta.</p>
<p>10. Diferencia en el número de radicado de salida reportado en la base de datos de PQRSFD de la DSIAC y el aplicativo Documentic</p> <p>Al comparar el número de radicado de salida entre la base de datos de la DSIAC y el informe de Documentic, se identificó que para 2.443 registros el radicado es diferente, por lo que no se puede determinar de manera exacta con cual radicado se finalizó la solicitud.</p>	<p>Implementar en el aplicativo Documentic la asociación de varios radicados de salida a un radicado de entrada que permita verificar la trazabilidad de las solicitudes.</p> <p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>

Principales Hallazgos y Observaciones	Recomendaciones
<p>11. Diferencia en cantidad de radicados entre la base de datos de PQRSFD de la DSIAC y la base de datos de copias</p> <p>Al comparar la base de datos de copias allegada por la Subdirección de Gestión Documental con la base de datos de la DSIAC, se identificó que de los 6.062 registros de la base de copias, 1.856 registros no están en la base de la DSIAC.</p>	<p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>
<p>12. Diferencia en el número de radicado de salida reportado en la base de datos de copias y la base de datos de PQRSFD de la DSIAC</p> <p>De los 4.206 registros que cruzan entre las bases de datos de copias y la DSIAC, se evidenció que para 497 no coincide el radicado de salida, incumpliendo el atributo de integridad de la información mediante el cual la Unidad debe procurar que las dos bases contengan la misma información en cuanto al radicado de entrada y el radicado de salida.</p>	<p>Implementar en el aplicativo Documentic la asociación de varios radicados de salida a un radicado de entrada que permita verificar la trazabilidad de las solicitudes.</p> <p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>

3. Hallazgos, Observaciones y Recomendaciones

3.1. Hallazgos

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
1	<p>Registros de PQRSFD que no evidencian radicados de salida</p> <p>De los 36.928 registros identificados en la base de datos enviada por la DSIAC correspondiente a PQRSFD recibidas en el segundo semestre de 2016, se evidenciaron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para 8.672 registros (23%) en la columna “Número de Radicado de Respuesta Asociado” son presentados como archivados; sin embargo, al validar con el informe de “Radicados Asociados” del aplicativo Documentic a 31 de diciembre de 2016, se observó que 302 registros cuentan con un temporal asociado y 374 presentan radicado de salida asociado, para un total de 676 registros. <p>Respuesta del proceso</p> <p>Respecto a estos casos la DSIAC informó a través de correo electrónico del 31 de marzo de 2017 que: <i>“Para los 302 registros que traen temporal...la DSIA no conoce el radicado de salida que las áreas hayan gestionado fuera de flujo (...)</i></p> <p><i>Para los 374 registros con radicado de salida, se validó aleatoriamente una muestra y se encontró que los radicados tenían doble flujo, por lo que en este caso al momento de enviar la base auditoría, se tomó el registro que se encontraba archivado y no el que tenía el radicado de salida, pues en el reporte que se procesa cada flujo es una fila y al momento de filtrar para dejar radicados únicos, se presentó esta situación. Para próximas entregas se priorizará el registro que cuente con radicado de salida y no se mostrará el archivado”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Para 4.335 registros (12%) en la columna “Número de Radicado de Respuesta Asociado” no presentan radicados de salida, de acuerdo a 	<p>Implementar los mecanismos que considere necesario el área de la DSIAC para que los funcionarios que participan en el proceso de distribución o clasificación de las solicitudes radicadas en la Unidad, conozcan la última versión de la matriz de clasificación y la correcta aplicación de esta a fin de evitar reprocesos que impactan el cumplimiento de los términos dispuestos por la Ley para dar respuesta al ciudadano.</p> <p>Revisar el procedimiento para la gestión de los radicados temporales de tal forma que estos no se queden de manera permanente en este estado, estableciendo un término obligatorio para su cierre.</p>

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																		
	<p>la base de datos de PQRSFD de la DSIAC, el detalle se muestra a continuación:</p> <p>✓ 1.956 radicados fueron distribuidos inicialmente como derechos de petición a los puntos de contacto de PQRSFD, cuando correspondían a solicitudes de carácter prestacional que deberían haberse enviado desde la distribución inicial al punto de contacto “pensiones fábrica”. El canal de ingreso de estos radicados corresponde a servicio de mensajería - CAD (1.553) y DSIAC (403).</p> <p>De igual manera, se revisó para los 1.956 registros el tiempo transcurrido entre el radicado de entrada y el envío a fábrica, identificando que 33% (648) se radicaron en el tiempo previsto y el 67% restante (1.308) superan los 5 días hábiles establecidos para la gestión entre el CAD y el back office, como se muestra en la Tabla 2. Tiempo de gestión de los radicados enviados a fábrica.</p> <p>Tabla 2. Tiempo de gestión de los radicados enviados a fábrica</p> <table border="1" data-bbox="378 1150 833 1331"> <thead> <tr> <th>Rango de días</th> <th>No. registros</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-5</td> <td>648</td> <td>33,13</td> </tr> <tr> <td>6 -10</td> <td>836</td> <td>42,74</td> </tr> <tr> <td>11-15</td> <td>260</td> <td>13,29</td> </tr> <tr> <td>Más de 15</td> <td>212</td> <td>10,84</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1.956</td> <td>100,00</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la DSIAC</p> <p>✓ 1.543 radicados estaban pendientes de gestión al 31 de diciembre de 2016 según la base de datos suministrada por la DSIAC, de los cuales 60 se encontraban vencidos a esta misma fecha. Así mismo, 32 de los radicados en diciembre de 2016 se gestionaron sólo hasta febrero de 2017, como se muestra en la Tabla 3. Radicados pendientes de gestión al 31 de diciembre de 2016 con estado a marzo 27 de 2017.</p>	Rango de días	No. registros	Porcentaje (%)	1-5	648	33,13	6 -10	836	42,74	11-15	260	13,29	Más de 15	212	10,84	Total	1.956	100,00	
Rango de días	No. registros	Porcentaje (%)																		
1-5	648	33,13																		
6 -10	836	42,74																		
11-15	260	13,29																		
Más de 15	212	10,84																		
Total	1.956	100,00																		

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																																
	<p>Tabla 3. Radicados pendientes de gestión al 31 de diciembre de 2016 con estado a marzo 27 de 2017</p> <table border="1" data-bbox="350 449 862 1125"> <thead> <tr> <th colspan="2">Radicados de entrada</th> <th colspan="2">Estado del radicado al 27 de marzo de 2017</th> </tr> <tr> <th>Mes</th> <th>No. registros</th> <th>No. registros</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Julio 2016</td> <td rowspan="2">6</td> <td>5</td> <td>archivados en 2017</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>gestionado en enero de 2017</td> </tr> <tr> <td>Agosto 2016</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>archivados en 2017</td> </tr> <tr> <td>Septiembre 2016</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>gestionado en enero de 2017</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Octubre 2016</td> <td rowspan="2">5</td> <td>2</td> <td>archivados en 2017</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>gestionado en enero de 2017</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Noviembre 2016</td> <td rowspan="3">46</td> <td>19</td> <td>archivados en 2017</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>gestionados en enero de 2017</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>gestionados en febrero de 2017</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Diciembre 2016 1-12 dic: 46 13-31 dic: 1.437</td> <td rowspan="3">1.483</td> <td>293</td> <td>archivados en 2017</td> </tr> <tr> <td>1.158</td> <td>gestionados en enero de 2017</td> </tr> <tr> <td>32</td> <td>gestionados en febrero de 2017</td> </tr> <tr> <td>Total radicados</td> <td>1.543</td> <td>1.543</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la DSIAC</p> <p>✓ 836 radicados fueron clasificados inicialmente como derechos de petición, “los cuales al ser gestionados por la DSIAC o por cualquiera de las áreas de la Unidad se consideró no eran un derecho de petición” tal como lo indica el proceso en correo del 31 de marzo de 2017. El canal de ingreso de estos radicados corresponde a servicio de mensajería - CAD (679) y DSIAC (157).</p> <p>En la Tabla 4. Estado a abril 5 de 2017 de los radicados no considerados derechos de petición, se presenta el estado actual de dichos radicados, donde 417 se encuentran pendientes por gestionar al 5 de abril de 2017.</p>	Radicados de entrada		Estado del radicado al 27 de marzo de 2017		Mes	No. registros	No. registros	Estado	Julio 2016	6	5	archivados en 2017	1	gestionado en enero de 2017	Agosto 2016	2	2	archivados en 2017	Septiembre 2016	1	1	gestionado en enero de 2017	Octubre 2016	5	2	archivados en 2017	3	gestionado en enero de 2017	Noviembre 2016	46	19	archivados en 2017	24	gestionados en enero de 2017	3	gestionados en febrero de 2017	Diciembre 2016 1-12 dic: 46 13-31 dic: 1.437	1.483	293	archivados en 2017	1.158	gestionados en enero de 2017	32	gestionados en febrero de 2017	Total radicados	1.543	1.543		
Radicados de entrada		Estado del radicado al 27 de marzo de 2017																																																
Mes	No. registros	No. registros	Estado																																															
Julio 2016	6	5	archivados en 2017																																															
		1	gestionado en enero de 2017																																															
Agosto 2016	2	2	archivados en 2017																																															
Septiembre 2016	1	1	gestionado en enero de 2017																																															
Octubre 2016	5	2	archivados en 2017																																															
		3	gestionado en enero de 2017																																															
Noviembre 2016	46	19	archivados en 2017																																															
		24	gestionados en enero de 2017																																															
		3	gestionados en febrero de 2017																																															
Diciembre 2016 1-12 dic: 46 13-31 dic: 1.437	1.483	293	archivados en 2017																																															
		1.158	gestionados en enero de 2017																																															
		32	gestionados en febrero de 2017																																															
Total radicados	1.543	1.543																																																

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																																																																										
	<p>Tabla 4. Estado a abril 5 de 2017 de los radicados no considerados derechos de petición</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Radicados de entrada</th> <th colspan="2">Estado del radicado al 5 de abril de 2017</th> </tr> <tr> <th>Mes</th> <th>No. registros</th> <th>No. registros</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">Julio</td> <td rowspan="8">449</td> <td>240</td> <td>pendiente de gestión</td> </tr> <tr> <td>198</td> <td>archivados</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>con respuesta en agosto de 2016</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>con respuesta en septiembre de 2016</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>con respuesta en febrero de 2017</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>con respuesta en marzo de 2017</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>respuesta temporal en marzo de 2017</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Agosto</td> <td rowspan="6">62</td> <td>25</td> <td>pendiente de gestión</td> </tr> <tr> <td>32</td> <td>archivados</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>con respuesta en agosto de 2016</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>con respuesta en septiembre de 2016</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>con respuesta en febrero de 2017</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>respuesta temporal en agosto de 2016</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Septiembre</td> <td rowspan="3">44</td> <td>18</td> <td>pendiente de gestión</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>archivados</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>con respuesta en octubre de 2016</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">Octubre</td> <td rowspan="7">94</td> <td>68</td> <td>pendiente de gestión</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>archivados</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>con respuesta en octubre de 2016</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>con respuesta en noviembre de 2016</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>con respuesta en diciembre de 2016</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>con respuesta en febrero de 2017</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>respuesta temporal en abril de 2017</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Noviembre</td> <td rowspan="5">114</td> <td>47</td> <td>pendiente de gestión</td> </tr> <tr> <td>59</td> <td>archivados</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>con respuesta en febrero de 2017</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>con respuesta en marzo de 2017</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>respuesta temporal en marzo de 2017</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Diciembre</td> <td rowspan="5">73</td> <td>4</td> <td>con respuesta en enero de 2017</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>con respuesta en febrero de 2017</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>con respuesta en marzo de 2017</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>pendiente de gestión</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>archivados</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>836</td> <td>836</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la DSIAC</p>	Radicados de entrada		Estado del radicado al 5 de abril de 2017		Mes	No. registros	No. registros	Estado	Julio	449	240	pendiente de gestión	198	archivados	3	con respuesta en agosto de 2016	1	con respuesta en septiembre de 2016	3	con respuesta en febrero de 2017	3	con respuesta en marzo de 2017	1	respuesta temporal en marzo de 2017	Agosto	62	25	pendiente de gestión	32	archivados	1	con respuesta en agosto de 2016	1	con respuesta en septiembre de 2016	2	con respuesta en febrero de 2017	1	respuesta temporal en agosto de 2016	Septiembre	44	18	pendiente de gestión	25	archivados	1	con respuesta en octubre de 2016	Octubre	94	68	pendiente de gestión	20	archivados	1	con respuesta en octubre de 2016	2	con respuesta en noviembre de 2016	1	con respuesta en diciembre de 2016	1	con respuesta en febrero de 2017	1	respuesta temporal en abril de 2017	Noviembre	114	47	pendiente de gestión	59	archivados	6	con respuesta en febrero de 2017	1	con respuesta en marzo de 2017	1	respuesta temporal en marzo de 2017	Diciembre	73	4	con respuesta en enero de 2017	25	con respuesta en febrero de 2017	2	con respuesta en marzo de 2017	19	pendiente de gestión	23	archivados	Total	836	836		
Radicados de entrada		Estado del radicado al 5 de abril de 2017																																																																																										
Mes	No. registros	No. registros	Estado																																																																																									
Julio	449	240	pendiente de gestión																																																																																									
		198	archivados																																																																																									
		3	con respuesta en agosto de 2016																																																																																									
		1	con respuesta en septiembre de 2016																																																																																									
		3	con respuesta en febrero de 2017																																																																																									
		3	con respuesta en marzo de 2017																																																																																									
		1	respuesta temporal en marzo de 2017																																																																																									
		Agosto	62	25	pendiente de gestión																																																																																							
32	archivados																																																																																											
1	con respuesta en agosto de 2016																																																																																											
1	con respuesta en septiembre de 2016																																																																																											
2	con respuesta en febrero de 2017																																																																																											
1	respuesta temporal en agosto de 2016																																																																																											
Septiembre	44	18	pendiente de gestión																																																																																									
		25	archivados																																																																																									
		1	con respuesta en octubre de 2016																																																																																									
Octubre	94	68	pendiente de gestión																																																																																									
		20	archivados																																																																																									
		1	con respuesta en octubre de 2016																																																																																									
		2	con respuesta en noviembre de 2016																																																																																									
		1	con respuesta en diciembre de 2016																																																																																									
		1	con respuesta en febrero de 2017																																																																																									
		1	respuesta temporal en abril de 2017																																																																																									
Noviembre	114	47	pendiente de gestión																																																																																									
		59	archivados																																																																																									
		6	con respuesta en febrero de 2017																																																																																									
		1	con respuesta en marzo de 2017																																																																																									
		1	respuesta temporal en marzo de 2017																																																																																									
Diciembre	73	4	con respuesta en enero de 2017																																																																																									
		25	con respuesta en febrero de 2017																																																																																									
		2	con respuesta en marzo de 2017																																																																																									
		19	pendiente de gestión																																																																																									
		23	archivados																																																																																									
Total	836	836																																																																																										

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>Al identificarse radicados de PQRSFD que no cuentan con radicados de salida al 31 de diciembre de 2016, contraviene lo establecido en la regla de negocio 6.1.7 de la caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias- PQRSFD que establece “...todo Derecho de Petición debe tener un radicado de entrada por el Gestor Documental (DOCUMENTIC) y debe ser gestionado y soportado en un radicado de salida en el para que quede asociado al radicado de entrada, por consiguiente no es procedente resolver derechos de petición por radicación de salida de manera directa”. (Negrita fuera de texto).</p> <p>En el seguimiento efectuado en el primer semestre de 2016 se identificó la misma deficiencia de registros sin radicado de salida; sin embargo, al comparar esta situación frente al segundo semestre se observó una mejoría al pasar del 67% al 12% la desviación.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Debilidad en la gestión de las peticiones que son interpuestas por los ciudadanos, afectando el cumplimiento de los términos dispuestos por la Ley y el posible incremento del volumen de tutelas en contra de la Unidad.</p>	
	Calificación:	3

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
2	<p>Registros sin entrega efectiva al ciudadano, en la base de datos de la DSIAC</p> <p>De 23.921 registros que cuentan con radicado de salida, se observó que para 861 registros (3%) detallados en la Tabla 5. Registros sin entrega efectiva al ciudadano, no se cuenta con la trazabilidad de entrega efectiva al ciudadano, toda vez que no se evidenció registro de guía, estado del envío, para estos radicados en la carpeta compartida de comunicaciones oficiales de salida, los reportes del CAD de Documentic, ni registro de la información en la columna “<i>fecha de entrega efectiva</i>” en la base allegada por la DSIAC.</p>	<p>Revisar el proceso de entrega efectiva al ciudadano con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 respecto a garantizar el derecho que tiene todo ciudadano de recibir pronta resolución completa y de fondo de toda petición que realice.</p> <p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																				
	<p>El hecho de no contar con la entrega efectiva contraviene lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 que indica “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones... y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma” (negrita fuera de texto).</p> <p>Tabla 5. Registros sin entrega efectiva al ciudadano</p> <table border="1" data-bbox="391 632 818 936"> <thead> <tr> <th>Meses del Radicado de entrada 2016</th> <th>No. registros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Julio</td> <td>145</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>158</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>151</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>138</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1-10 dic: 63 registros</td> <td>138</td> </tr> <tr> <td>11-31 dic: 75 registros</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>861</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad</p> <p>En el Anexo 1. Se muestra el estado de los registros sin entrega efectiva al ciudadano de acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Gestión Documental en correo electrónico del 4 de abril de 2017; así mismo, en el Anexo 2. Se muestran las áreas responsables de los radicados en las bandejas de Documentic, a la misma fecha.</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>	Meses del Radicado de entrada 2016	No. registros	Julio	145	Agosto	158	Septiembre	131	Octubre	151	Noviembre	138	Diciembre		1-10 dic: 63 registros	138	11-31 dic: 75 registros		Total	861	3
Meses del Radicado de entrada 2016	No. registros																					
Julio	145																					
Agosto	158																					
Septiembre	131																					
Octubre	151																					
Noviembre	138																					
Diciembre																						
1-10 dic: 63 registros	138																					
11-31 dic: 75 registros																						
Total	861																					

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
3	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</p> <p>De un total de 23.060 registros que cuentan con información sobre el radicado de entrada y fecha de entrega efectiva al ciudadano, 8.052 (35%) registros tienen respuesta al ciudadano de forma extemporánea.</p>	<p>Definir los tiempos que tienen los responsables en cada fase del proceso, a fin de que cada uno contribuya al cumplimiento del término de los 15 días definido por la Ley para dar contestación a un Derecho de Petición.</p>

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																								
	<p>En la Tabla 6. Radicados con respuesta extemporánea, se presentan los resultados identificados a partir del análisis de datos:</p> <p>Tabla 6. Radicados con respuesta extemporánea</p> <table border="1" data-bbox="375 541 841 772"> <thead> <tr> <th>Rangos</th> <th>Registros</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 a 15 días</td> <td>15.008</td> <td>65,08</td> </tr> <tr> <td>16 a 20 días</td> <td>3.953</td> <td>17,14</td> </tr> <tr> <td>21 a 40 días</td> <td>3.153</td> <td>13,67</td> </tr> <tr> <td>41 a 60 días</td> <td>786</td> <td>3,41</td> </tr> <tr> <td>61 a 80 días</td> <td>130</td> <td>0,56</td> </tr> <tr> <td>Más de 81 días</td> <td>30</td> <td>0,13</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>23.060</td> <td>100,00</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente:</i> Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad</p> <p>Lo anterior incumple lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 que establece “<i>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción</i>” y la Resolución 805 del 2013, art. 3...Finalidad: <i>toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe: (i) ser oportuno...</i>”</p> <p>Respuesta del proceso</p> <p>De acuerdo con la información suministrada por la DSIAC el 31 de marzo de 2017, las causas de la no oportunidad obedece a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “<i>Represamiento en el área de Gestión Documental, debido a solicitudes de copias o información de documentación de Cajanal recibidos por la Unidad, que actualmente les requiere más tiempo de lo estipulado por la ley, para dar respuesta al derecho de petición.</i>” • <i>Devoluciones de radicados por falta de entendimiento del proceso y de análisis del caso en todas las áreas, así como falta de oportunidad en la devolución de un radicado cuando el área considera no ser la competente para resolver la solicitud</i>”. • <i>Devoluciones de radicados al CAD, por falta de indexación o calidad de imagen, lo cual genera que mientras se corrige, este vuelva a ser asignado al PDC de la DSIAC próximo a vencer o vencido.</i> 	Rangos	Registros	Porcentaje (%)	1 a 15 días	15.008	65,08	16 a 20 días	3.953	17,14	21 a 40 días	3.153	13,67	41 a 60 días	786	3,41	61 a 80 días	130	0,56	Más de 81 días	30	0,13	Total	23.060	100,00	<p>Efectuar consulta a la Dirección Jurídica y/o DAFP respecto al momento en el cual se entiende contestado un derecho de petición (imposición de guía / entrega efectiva al ciudadano). Así mismo, derivado del resultado de la consulta ajustar la caracterización del proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias- PQRSFD, donde se especifique de manera inequívoca la fecha cierta de respuesta al ciudadano.</p> <p>Efectuar sensibilización a las diferentes áreas de la Unidad respecto al cumplimiento efectivo de la regla de negocio 6.19 de la caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias- PQRSFD que establece “<i>En aquellos casos donde el funcionario receptor del derecho de petición identifique que no tenga la competencia para responder, debe responder de manera inmediata la devolución de la comunicación recibida a través del gestor documental detallando de manera taxativa y clara las razones por las cuales realiza la devolución de la comunicación</i>”.</p>
Rangos	Registros	Porcentaje (%)																								
1 a 15 días	15.008	65,08																								
16 a 20 días	3.953	17,14																								
21 a 40 días	3.153	13,67																								
41 a 60 días	786	3,41																								
61 a 80 días	130	0,56																								
Más de 81 días	30	0,13																								
Total	23.060	100,00																								

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de línea por parte de la entidad en temas como cálculos actuariales de aportes parafiscales, mayores valores pagados e indefiniciones de competencias entre áreas, lo cual genera reasignaciones perdiendo la oportunidad de respuesta". <p>Exposición Potencial</p> <p>Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.</p> <p>Calificación:</p>	
		3

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																											
4	<p>Incumplimiento ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio</p> <p>Se calculó el tiempo entre la fecha de radicado de salida y la fecha de imposición de guía para 23.141 registros con el fin de verificar el cumplimiento del tiempo definido en el ANS entre la DSIAC y la Subdirección de Gestión Documental (comunicaciones de salida) el cual establece: "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 (...)"</p> <p>De 23.141 registros, se identificó que 7.882 (34%) incumplieron el ANS de Gestión de Comunicaciones de Salida. En la Tabla 7. Incumplimiento ANS gestión de comunicaciones de salida, se muestra el detalle:</p> <p>Tabla 7. Incumplimiento ANS gestión de comunicaciones de salida.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rangos</th> <th>No. de registros</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De 1 a 3 días</td> <td>15.259</td> <td>65,94</td> </tr> <tr> <td>De 4 a 6 días</td> <td>4.907</td> <td>21,20</td> </tr> <tr> <td>De 7 a 10 días</td> <td>1.634</td> <td>7,06</td> </tr> <tr> <td>De 11 a 20 días</td> <td>811</td> <td>3,50</td> </tr> <tr> <td>De 21 a 30 días</td> <td>258</td> <td>1,11</td> </tr> <tr> <td>De 31 a 40 días</td> <td>155</td> <td>0,67</td> </tr> <tr> <td>Más de 40 días</td> <td>117</td> <td>0,51</td> </tr> <tr> <td>Total de registros</td> <td>23.141</td> <td>100,00</td> </tr> </tbody> </table>	Rangos	No. de registros	Porcentaje (%)	De 1 a 3 días	15.259	65,94	De 4 a 6 días	4.907	21,20	De 7 a 10 días	1.634	7,06	De 11 a 20 días	811	3,50	De 21 a 30 días	258	1,11	De 31 a 40 días	155	0,67	Más de 40 días	117	0,51	Total de registros	23.141	100,00	<p>Evaluar si el tiempo definido en el ANS para la imposición de la guía permite al proceso cumplir con el término de respuesta al ciudadano establecido por la Ley, de lo contrario, considerar la reformulación del ANS y efectuar seguimiento a su cumplimiento.</p>
Rangos	No. de registros	Porcentaje (%)																											
De 1 a 3 días	15.259	65,94																											
De 4 a 6 días	4.907	21,20																											
De 7 a 10 días	1.634	7,06																											
De 11 a 20 días	811	3,50																											
De 21 a 30 días	258	1,11																											
De 31 a 40 días	155	0,67																											
Más de 40 días	117	0,51																											
Total de registros	23.141	100,00																											

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad</p> <p>Exposición Potencial</p> <p>La anterior situación puede afectar el cumplimiento del término para la respuesta al ciudadano definido por en la ley 1755 del 2015 (regula el derecho de petición).</p>	
	Calificación:	3

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																		
5	<p>Registros sin entrega efectiva al ciudadano en la base de datos de derechos de petición de copias</p> <p>De los 4.206 registros que cruzan entre las bases de datos de copias y la DSIAC, se evidenció que 50 registros, detallados en la Tabla 8. Registros de copias sin entrega efectiva al ciudadano, no cuentan con trazabilidad de entrega efectiva al ciudadano. Lo anterior, dado que no se observó información en las columnas: Guía, Fecha Envío, Estado y Fecha Estado de la base de datos allegada por la Subdirección de Gestión Documental.</p> <p>Tabla 8. Registros de copias sin entrega efectiva al ciudadano</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">Meses del Radicado de entrada 2016</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">No. registros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Julio</td><td style="text-align: center;">9</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td style="text-align: center;">21</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td style="text-align: center;">8</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td style="text-align: center;">8</td></tr> <tr><td>13-22 dic: 8 registros</td><td style="text-align: center;">8</td></tr> <tr><td>Total</td><td style="text-align: center;">50</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad</p> <p>El hecho de no contar con la entrega efectiva contraviene lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 que indica “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones... y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma” (negrita fuera de texto).</p>	Meses del Radicado de entrada 2016	No. registros	Julio	9	Agosto	21	Septiembre	8	Octubre	1	Noviembre	3	Diciembre	8	13-22 dic: 8 registros	8	Total	50	<p>Establecer controles periódicos de revisión de la base de datos administrada por la Subdirección de Gestión Documental sobre derechos de petición de copias, con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 de tal manera que se dé solución completa y oportuna a las peticiones.</p> <p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>
Meses del Radicado de entrada 2016	No. registros																			
Julio	9																			
Agosto	21																			
Septiembre	8																			
Octubre	1																			
Noviembre	3																			
Diciembre	8																			
13-22 dic: 8 registros	8																			
Total	50																			

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<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>	
	Calificación:	3

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																								
6	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</p> <p>De los 4.155 registros de Derechos de Petición de copias que tienen la información para realizar la trazabilidad de la entrega efectiva al ciudadano, se evidenció que 3.489 (84%) radicados fueron respondidos con un término superior a 10 días. En la Tabla 9. Derechos de petición de copias con respuesta extemporánea, se presenta el detalle:</p> <p>Tabla 9. Derechos de petición de copias con respuesta extemporánea</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rangos</th> <th>Registros</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 a 10 días</td> <td align="center">666</td> <td align="center">16,03</td> </tr> <tr> <td>11 a 20 días</td> <td align="center">1.686</td> <td align="center">40,58</td> </tr> <tr> <td>21 a 30 días</td> <td align="center">821</td> <td align="center">19,76</td> </tr> <tr> <td>31 a 40 días</td> <td align="center">561</td> <td align="center">13,50</td> </tr> <tr> <td>41 a 60 días</td> <td align="center">267</td> <td align="center">6,43</td> </tr> <tr> <td>Más de 60 días</td> <td align="center">154</td> <td align="center">3,71</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td align="center">4.155</td> <td align="center">100,00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad</p> <p>La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 1 de la ley 1755/2015 que define: <i>“Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción”.</i></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>	Rangos	Registros	Porcentaje (%)	1 a 10 días	666	16,03	11 a 20 días	1.686	40,58	21 a 30 días	821	19,76	31 a 40 días	561	13,50	41 a 60 días	267	6,43	Más de 60 días	154	3,71	Total	4.155	100,00	<p>Efectuar actividades de análisis de causalidad de las respuestas extemporáneas a los derechos de petición de copias, con el fin de generar acciones oportunas que eviten el incumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 numeral 1 de la Ley 1755/2015.</p>
Rangos	Registros	Porcentaje (%)																								
1 a 10 días	666	16,03																								
11 a 20 días	1.686	40,58																								
21 a 30 días	821	19,76																								
31 a 40 días	561	13,50																								
41 a 60 días	267	6,43																								
Más de 60 días	154	3,71																								
Total	4.155	100,00																								
	Calificación:	3																								

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																												
7	<p>Tutelas que la Unidad no dio respuesta o fueron contestadas extemporáneamente</p> <p>Para el segundo semestre del 2016 se instauraron 2.022 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temas pensionales (1.764) • Temas parafiscales (118) • Temas No Misionales (140) <p><u>Tutelas no contestadas</u></p> <p>✓ Pensiones: Se identificó que para 6 tutelas de 1.764, la Unidad no emitió respuesta. En la Tabla 10 se relaciona el detalle de los casos:</p> <p>Tabla 10. Tutelas de pensiones no contestadas</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">RAD UGPP</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">FECHA RAD UGPP</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">FECHA ESCALAMIENTO</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">DEMORA EN ESCALAMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201680012166742</td> <td>07/07/2016</td> <td>16/07/2016</td> <td>7 días Sub. de Gestión Documental (SGD)</td> </tr> <tr> <td>201660052416562</td> <td>26/07/2016</td> <td>01/08/2016</td> <td>4 días DSIAC</td> </tr> <tr> <td>201660052613512</td> <td>09/08/2016</td> <td>12/08/2016</td> <td>3 días SGD</td> </tr> <tr> <td>201660052726032</td> <td>18/08/2016</td> <td>24/08/2016</td> <td>4 días DSIAC</td> </tr> <tr> <td>201670010393682</td> <td>11/02/2016</td> <td>13/09/2016</td> <td>6 días Sub. Jurid. Parafiscales</td> </tr> <tr> <td>201620053403852</td> <td>10/10/2016</td> <td>26/10/2016</td> <td>11 días DSIAC</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Subdirección Jurídica de Pensiones.</p> <p>En el Anexo 3. Trazabilidad tutelas de pensiones no contestadas, se muestran las fechas de gestión de la tutelas mencionadas en la Tabla 10, desde la fecha del radicado de entrada, indicando adicionalmente el área que demoró más de un día en escalar el caso a la siguiente etapa.</p> <p>Respuesta del proceso</p> <p>De acuerdo con información suministrada por la Coordinación GIT Tutelas Pensionales de la Subdirección Jurídica Pensional, a través de correo electrónico del 29 de marzo de 2017, los casos reportados en la Tabla 10 "... se escalaron ya vencidos y no se contestaron por la Subdirección Jurídica Pensional, debido a que cuando se escaló ya había fallo, por lo que la defensa se hizo con</p>	RAD UGPP	FECHA RAD UGPP	FECHA ESCALAMIENTO	DEMORA EN ESCALAMIENTO	201680012166742	07/07/2016	16/07/2016	7 días Sub. de Gestión Documental (SGD)	201660052416562	26/07/2016	01/08/2016	4 días DSIAC	201660052613512	09/08/2016	12/08/2016	3 días SGD	201660052726032	18/08/2016	24/08/2016	4 días DSIAC	201670010393682	11/02/2016	13/09/2016	6 días Sub. Jurid. Parafiscales	201620053403852	10/10/2016	26/10/2016	11 días DSIAC	<p>Dar cumplimiento por parte del CAD del acuerdo de nivel de servicio de tutelas firmado entre ésta área y la Subdirección de Gestión Documental, el 30 de marzo de 2017, respecto a: "Que <i>la imagen de la tutela esté disponible en el punto de contacto 3 horas hábiles después de su entrega a gestión documental</i>".</p> <p>Para el caso de las tutelas que se reciben a través de los PAV, diseñar un mecanismo de comunicación idóneo a fin de que no se venza el plazo de respuesta durante el momento de escalamiento de la tutela al responsable de la respuesta.</p>
RAD UGPP	FECHA RAD UGPP	FECHA ESCALAMIENTO	DEMORA EN ESCALAMIENTO																											
201680012166742	07/07/2016	16/07/2016	7 días Sub. de Gestión Documental (SGD)																											
201660052416562	26/07/2016	01/08/2016	4 días DSIAC																											
201660052613512	09/08/2016	12/08/2016	3 días SGD																											
201660052726032	18/08/2016	24/08/2016	4 días DSIAC																											
201670010393682	11/02/2016	13/09/2016	6 días Sub. Jurid. Parafiscales																											
201620053403852	10/10/2016	26/10/2016	11 días DSIAC																											

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																																																																										
	<p><i>este, en los casos donde el fallo fue en contra, pues ya no había lugar a contestar un avoco".</i></p> <p>✓ No misionales: Se identificó que para 21 tutelas de 140, la Unidad no emitió contestación. En la Tabla 11. Tutelas no misionales no contestadas, se relaciona el detalle de los casos:</p> <p>Tabla 11. Tutelas no misionales no contestadas</p> <table border="1" data-bbox="310 724 901 1312"> <thead> <tr> <th rowspan="2">RAD ENTRADA</th> <th rowspan="2">FECHA VENCIMIENTO</th> <th colspan="2">CAUSA</th> </tr> <tr> <th>ESCALAMIENTO TARDIO</th> <th>ENTREGA TARDIA DE INSUMO PARA RTA.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>201670012994052</td><td>12/09/2016</td><td></td><td>x</td></tr> <tr><td>201670012398542</td><td>28/07/2016</td><td></td><td>x</td></tr> <tr><td>201620002154622</td><td>08/07/2016</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr><td>201670012220962</td><td>13/07/2016</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr><td>201670012395882</td><td>27/07/2016</td><td>x</td><td></td></tr> <tr><td>201620053081082</td><td>16/09/2016</td><td>x</td><td></td></tr> <tr><td>201620053280222</td><td>05/10/2016</td><td></td><td>x</td></tr> <tr><td>201620053314872*</td><td>06/10/2016</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>201620053328502</td><td>07/10/2016</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr><td>201620053660762</td><td>02/11/2016</td><td></td><td>x</td></tr> <tr><td>201620003694242</td><td>03/11/2016</td><td></td><td>x</td></tr> <tr><td>201670013771672</td><td>10/11/2016</td><td></td><td>x</td></tr> <tr><td>201620003985642</td><td>28/11/2016</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr><td>201620004002402</td><td>29/11/2016</td><td>x</td><td></td></tr> <tr><td>201680014464292</td><td>02/01/2017</td><td>x</td><td></td></tr> <tr><td>201670012268712</td><td>15/07/2016</td><td>x</td><td></td></tr> <tr><td>201620052419792</td><td>28/07/2016</td><td>x</td><td></td></tr> <tr><td>201620002872832</td><td>01/09/2016</td><td>x</td><td></td></tr> <tr><td>201620053884082</td><td>17/11/2016</td><td>x</td><td></td></tr> <tr><td>201620004172462</td><td>12/12/2016</td><td>x</td><td></td></tr> <tr><td>201620004215942</td><td>14/12/2016</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica.</p> <p>* No se obtuvo información para este caso sobre la causa de la no contestación de la tutela.</p> <p>En el Anexo 4. Causas de la no contestación tutelas no misionales, se muestra el detalle de lo manifestado por los profesionales de la Dirección Jurídica frente a las causales de no respuesta de las tutelas mencionadas en la Tabla 11.</p> <p>Tutelas contestadas extemporáneamente, el radicado de salida es posterior a la fecha de vencimiento:</p> <p>✓ Pensiones: De 1.741 tutelas que si tienen contestación, se evidenció que 13 fueron contestadas por fuera del término estipulado</p>	RAD ENTRADA	FECHA VENCIMIENTO	CAUSA		ESCALAMIENTO TARDIO	ENTREGA TARDIA DE INSUMO PARA RTA.	201670012994052	12/09/2016		x	201670012398542	28/07/2016		x	201620002154622	08/07/2016	x	x	201670012220962	13/07/2016	x	x	201670012395882	27/07/2016	x		201620053081082	16/09/2016	x		201620053280222	05/10/2016		x	201620053314872*	06/10/2016			201620053328502	07/10/2016	x	x	201620053660762	02/11/2016		x	201620003694242	03/11/2016		x	201670013771672	10/11/2016		x	201620003985642	28/11/2016	x	x	201620004002402	29/11/2016	x		201680014464292	02/01/2017	x		201670012268712	15/07/2016	x		201620052419792	28/07/2016	x		201620002872832	01/09/2016	x		201620053884082	17/11/2016	x		201620004172462	12/12/2016	x		201620004215942	14/12/2016	x	x	
RAD ENTRADA	FECHA VENCIMIENTO			CAUSA																																																																																								
		ESCALAMIENTO TARDIO	ENTREGA TARDIA DE INSUMO PARA RTA.																																																																																									
201670012994052	12/09/2016		x																																																																																									
201670012398542	28/07/2016		x																																																																																									
201620002154622	08/07/2016	x	x																																																																																									
201670012220962	13/07/2016	x	x																																																																																									
201670012395882	27/07/2016	x																																																																																										
201620053081082	16/09/2016	x																																																																																										
201620053280222	05/10/2016		x																																																																																									
201620053314872*	06/10/2016																																																																																											
201620053328502	07/10/2016	x	x																																																																																									
201620053660762	02/11/2016		x																																																																																									
201620003694242	03/11/2016		x																																																																																									
201670013771672	10/11/2016		x																																																																																									
201620003985642	28/11/2016	x	x																																																																																									
201620004002402	29/11/2016	x																																																																																										
201680014464292	02/01/2017	x																																																																																										
201670012268712	15/07/2016	x																																																																																										
201620052419792	28/07/2016	x																																																																																										
201620002872832	01/09/2016	x																																																																																										
201620053884082	17/11/2016	x																																																																																										
201620004172462	12/12/2016	x																																																																																										
201620004215942	14/12/2016	x	x																																																																																									

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																																								
	<p>por el juez, el detalle se muestra en la Tabla 12. Tutelas de pensiones contestadas de forma extemporánea.</p> <p>Tabla 12. Tutelas de pensiones contestadas de forma extemporánea.</p> <table border="1" data-bbox="310 541 906 898"> <thead> <tr> <th>No RAD UGPP</th> <th>FECHA VENCIMIENTO</th> <th>FEHA RAD SALIDA</th> <th>DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>201620052097882</td><td>05/07/2016</td><td>22/07/2016</td><td>13</td></tr> <tr><td>201670013668012</td><td>02/11/2016</td><td>10/11/2016</td><td>6</td></tr> <tr><td>201670014208922</td><td>15/12/2016</td><td>22/12/2016</td><td>6</td></tr> <tr><td>201660052261502</td><td>15/07/2016</td><td>21/07/2016</td><td>4</td></tr> <tr><td>201660004280192</td><td>19/12/2016</td><td>22/12/2016</td><td>4</td></tr> <tr><td>201670012108402</td><td>06/07/2016</td><td>08/07/2016</td><td>3</td></tr> <tr><td>201620052744082</td><td>22/08/2016</td><td>23/08/2016</td><td>2</td></tr> <tr><td>201660052725812</td><td>22/08/2016</td><td>23/08/2016</td><td>2</td></tr> <tr><td>201660052883752</td><td>02/09/2016</td><td>05/09/2016</td><td>2</td></tr> <tr><td>201660052994512</td><td>09/09/2016</td><td>12/09/2016</td><td>2</td></tr> <tr><td>201660053050072</td><td>14/09/2016</td><td>15/09/2016</td><td>2</td></tr> <tr><td>201660053135042 *</td><td>26/09/2016</td><td>27/09/2016</td><td>2</td></tr> <tr><td>201660053141332</td><td>22/09/2016</td><td>23/09/2016</td><td>2</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Subdirección Jurídica de Pensiones</p> <p>En el Anexo 5. Trazabilidad tutelas de pensiones contestadas de forma extemporánea, se muestran las fechas de gestión de la tutelas mencionadas en la Tabla 12, desde la fecha del radicado de entrada, indicando adicionalmente el área que demoró más de un día en escalar el caso a la siguiente etapa.</p> <p>Respuesta del proceso</p> <p>De acuerdo con información suministrada por la Coordinación GIT Tutelas Pensionales de la Subdirección Jurídica Pensional, a través de correo electrónico del 29 de marzo de 2017, para el caso del radicado 201660053135042 <i>“El abogado proyecta la respuesta el día 26 de septiembre de 2016 fecha en la que el despacho autorizó se enviara la respuesta pues el vencimiento real era el 22 de septiembre, se entrega al CAD con el radicado 201611102839181 a las 1:06 p.m. del mismo día (puede verificarse planillas), sin embargo en Documentic el archivo se carga con otro radicado 201611102839231, el CAD no solo no envía por fax y/o correo electrónico este primer radicado si no que hasta el día siguiente ya vencido nos pide que volvamos a radicar el Documento. (Esta es justamente señores del CAD, la razón por la que nosotros consideramos que no debe suceder que nos pidan radicar nuevamente por un error del sistema, pues la trazabilidad se pierde.)”</i>.</p>	No RAD UGPP	FECHA VENCIMIENTO	FEHA RAD SALIDA	DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD	201620052097882	05/07/2016	22/07/2016	13	201670013668012	02/11/2016	10/11/2016	6	201670014208922	15/12/2016	22/12/2016	6	201660052261502	15/07/2016	21/07/2016	4	201660004280192	19/12/2016	22/12/2016	4	201670012108402	06/07/2016	08/07/2016	3	201620052744082	22/08/2016	23/08/2016	2	201660052725812	22/08/2016	23/08/2016	2	201660052883752	02/09/2016	05/09/2016	2	201660052994512	09/09/2016	12/09/2016	2	201660053050072	14/09/2016	15/09/2016	2	201660053135042 *	26/09/2016	27/09/2016	2	201660053141332	22/09/2016	23/09/2016	2	
No RAD UGPP	FECHA VENCIMIENTO	FEHA RAD SALIDA	DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD																																																							
201620052097882	05/07/2016	22/07/2016	13																																																							
201670013668012	02/11/2016	10/11/2016	6																																																							
201670014208922	15/12/2016	22/12/2016	6																																																							
201660052261502	15/07/2016	21/07/2016	4																																																							
201660004280192	19/12/2016	22/12/2016	4																																																							
201670012108402	06/07/2016	08/07/2016	3																																																							
201620052744082	22/08/2016	23/08/2016	2																																																							
201660052725812	22/08/2016	23/08/2016	2																																																							
201660052883752	02/09/2016	05/09/2016	2																																																							
201660052994512	09/09/2016	12/09/2016	2																																																							
201660053050072	14/09/2016	15/09/2016	2																																																							
201660053135042 *	26/09/2016	27/09/2016	2																																																							
201660053141332	22/09/2016	23/09/2016	2																																																							

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación												
	<p>✓ Parafiscales: Se identificó que 2 tutelas de 118 fueron contestadas extemporáneamente, según la información contenida en la base de datos suministrada por la Subdirección Jurídica de Parafiscales. En la Tabla 13. Tutelas de parafiscales contestadas de forma extemporánea, se muestran los casos.</p> <p>Tabla 13. Tutelas de parafiscales contestadas de forma extemporánea</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">No RAD UGPP</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">FECHA VENCIMIENTO</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">FEHA RAD SALIDA</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201670012523302</td> <td>18/07/2016</td> <td>06/08/2016</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>201670013670862</td> <td>03/10/2016</td> <td>03/11/2016</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad</p> <p>✓ No misionales: De 118 tutelas que si tienen contestación, se observó que 86 fueron contestadas por fuera del término estipulado por el juez, el detalle se muestra en el Anexo 6. Tutelas no misionales contestadas de forma extemporánea.</p> <p>Dados los temas analizados anteriormente, se tiene que la contestación de la demanda de tutela es la oportunidad que tiene la Unidad para pronunciarse acerca de la solicitud, exponer sus argumentos relacionados con la procedencia y prosperidad de amparo, allegar pruebas, solicitar pruebas, vincular a otras entidades y el decreto de medidas provisionales. De ahí la importancia de realizar una defensa de fondo, por cuanto el juez de tutela tiene el poder de dictar cualquier orden en aras de configurar los elementos para la procedencia del amparo.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Al no dar contestación o contestar de forma extemporánea las acciones de tutela que son interpuestas en contra de la Unidad genera debilidades en la defensa jurídica y expone a cumplimiento de fallos adversos a los intereses de la Unidad que posiblemente no vulneraron los derechos fundamentales tutelados por el accionante.</p> <p>Calificación:</p>	No RAD UGPP	FECHA VENCIMIENTO	FEHA RAD SALIDA	DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD	201670012523302	18/07/2016	06/08/2016	14	201670013670862	03/10/2016	03/11/2016	23	3
No RAD UGPP	FECHA VENCIMIENTO	FEHA RAD SALIDA	DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD											
201670012523302	18/07/2016	06/08/2016	14											
201670013670862	03/10/2016	03/11/2016	23											

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación																																								
8	<p>Tutelas instauradas por no contestación previa a derecho de petición</p> <p>Se identificó materialización del riesgo de tutelas interpuestas en contra de la Unidad por no dar respuesta a los derechos de petición instaurados por los ciudadanos, los cuales dado el tiempo perentorio de la contestación, la única opción que tiene la Unidad es solicitar un tiempo prudencial para resolver la solicitud al no poder dar una respuesta de fondo. Esta actuación de la Unidad se observó para 9 tutelas de 22 revisadas, las cuales se detallan en la Tabla 14. Tutelas instauradas por no contestación previa a derecho de petición.</p> <p>Tabla 14. Tutelas instauradas por no contestación previa a derecho de petición</p> <table border="1" data-bbox="310 984 904 1432"> <thead> <tr> <th>NO_RADICADO_ENTRADA_UGPP</th> <th>FECHA_RAD_U GPP</th> <th>FECHA_RAD_SALIDA</th> <th>NUMERO_DE_RADICADO SALIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>201620052106442</td><td>01/07/2016</td><td>06/07/2016</td><td>201611101964261</td></tr> <tr><td>201680012647822</td><td>11/08/2016</td><td>12/08/2016</td><td>201611102315541</td></tr> <tr><td>201620004061992</td><td>29/11/2016</td><td>01/12/2016</td><td>201611103701881</td></tr> <tr><td>201670012848662</td><td>29/08/2016</td><td>31/08/2016</td><td>201611102507371</td></tr> <tr><td>201660052725812</td><td>18/08/2016</td><td>23/08/2016</td><td>201611102411681</td></tr> <tr><td>201670012302122</td><td>15/07/2016</td><td>19/07/2016</td><td>201611102065071</td></tr> <tr><td>201620052175602</td><td>07/07/2016</td><td>11/07/2016</td><td>201611102004391</td></tr> <tr><td>201620052533922</td><td>03/08/2016</td><td>04/08/2016</td><td>201611102224241</td></tr> <tr><td>201670013173372</td><td>22/09/2016</td><td>27/09/2016</td><td>201611102859241</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Unidad</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir una respuesta por parte de la Entidad.</p> <p>Calificación:</p>	NO_RADICADO_ENTRADA_UGPP	FECHA_RAD_U GPP	FECHA_RAD_SALIDA	NUMERO_DE_RADICADO SALIDA	201620052106442	01/07/2016	06/07/2016	201611101964261	201680012647822	11/08/2016	12/08/2016	201611102315541	201620004061992	29/11/2016	01/12/2016	201611103701881	201670012848662	29/08/2016	31/08/2016	201611102507371	201660052725812	18/08/2016	23/08/2016	201611102411681	201670012302122	15/07/2016	19/07/2016	201611102065071	201620052175602	07/07/2016	11/07/2016	201611102004391	201620052533922	03/08/2016	04/08/2016	201611102224241	201670013173372	22/09/2016	27/09/2016	201611102859241	<p>Revisar junto con la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos los controles establecidos en la matriz de Riesgos Operativos asociados al riesgo SC-RO-003-C17 <i>“Incumplir los términos en los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a los Derechos de Petición”</i>, toda vez que este riesgo se ha materializado.</p>
NO_RADICADO_ENTRADA_UGPP	FECHA_RAD_U GPP	FECHA_RAD_SALIDA	NUMERO_DE_RADICADO SALIDA																																							
201620052106442	01/07/2016	06/07/2016	201611101964261																																							
201680012647822	11/08/2016	12/08/2016	201611102315541																																							
201620004061992	29/11/2016	01/12/2016	201611103701881																																							
201670012848662	29/08/2016	31/08/2016	201611102507371																																							
201660052725812	18/08/2016	23/08/2016	201611102411681																																							
201670012302122	15/07/2016	19/07/2016	201611102065071																																							
201620052175602	07/07/2016	11/07/2016	201611102004391																																							
201620052533922	03/08/2016	04/08/2016	201611102224241																																							
201670013173372	22/09/2016	27/09/2016	201611102859241																																							
	3																																									

No.	Hallazgo / Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
9	<p>Radicados devueltos por causales de dirección, que no se pudo evidenciar su publicación en la página web</p> <p>Se evidenció que de 38 radicados que fueron devueltos por causales de dirección, la Unidad no tiene bajo su custodia evidencia que soporte las publicaciones realizadas en la página web para suplir su notificación.</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 “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”.</p> <p>La anterior situación se genera por falta de completitud de las evidencias que soporten las gestiones de publicación realizadas en la página WEB de la Unidad.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Cuando el ciudadano interponga acciones para declarar la nulidad de los actos administrativos por indebida notificación, la Unidad no podrá ejercer debidamente el derecho de defensa por no poseer las evidencias de la Publicación en la página WEB.</p> <p>Calificación:</p>	<p>Establecer dentro del procedimiento de manera obligatoria que las notificaciones que se hagan vía página web se deje su trazabilidad mediante capturas de pantalla que visualice el acto administrativo de respuesta.</p>
	3	

No.	Hallazgo /Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
10	<p>Diferencia en el número de radicado de salida reportado en la base de datos de PQRSFD de la DSIAC y el aplicativo Documentic</p> <p>De la base de datos allegada por la DSIAC, 26.125 registros cruzan con el informe de Documentic “Radicados Asociados” en el periodo del segundo semestre del 2016. Al comparar el número de radicado de salida entre la base de datos de la DSIAC y el informe de Documentic, se identificó</p>	<p>Implementar en el aplicativo Documentic la asociación de varios radicados de salida a un radicado de entrada que permita verificar la trazabilidad de las solicitudes.</p> <p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes</p>

No.	Hallazgo /Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>que para 2.443 registros el radicado es diferente, por lo que no se puede determinar de manera exacta con cual radicado se finalizó la solicitud.</p> <p>Lo anterior incumple el atributo de integridad de la información mediante el cual la Unidad debe procurar que las dos bases contengan la misma información en cuanto al radicado de entrada y el radicado de salida.</p> <p>Exposición Potencial</p> <p>Afecta la trazabilidad de los radicados de entrada.</p> <p>Calificación:</p>	<p>desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>
	3	

No.	Hallazgo /Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
11	<p>Diferencia en cantidad de radicados entre la base de datos de PQRSFD de la DSIAC y la base de datos de copias</p> <p>Al comparar la base de datos de copias allegada por la Subdirección de Gestión Documental con la base de datos de la DSIAC, se identificó que de los 6.062 registros de la base de copias, 1.856 registros no están en la base de la DSIAC.</p> <p>Lo anterior incumple el atributo de integridad de la información mediante el cual la Unidad debe procurar que las dos bases no tengan diferencia. La base de datos administrada por la DSIAC debe contener todas las solicitudes efectuadas por el ciudadano.</p> <p>Respuesta del proceso</p> <p>La DSIAC manifestó mediante correo electrónico del 10 de marzo de 2016, que la anterior situación se produjo dado que la generación de la información no se ha hecho con los mismos parámetros, puesto que la DSIAC genera su informe teniendo en cuenta otros PDC (Puntos De Contacto) y adicionalmente se hacen filtros excluyendo algunos temas los cuales no hace ninguna otra área.</p>	<p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>

No.	Hallazgo /Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
	<p>Exposición Potencial</p> <p>Afecta la confiabilidad de la información sobre solicitudes de copias recibidas por la Unidad.</p>	
	3	

No.	Hallazgo /Exposición Potencial al Riesgo	Recomendación
12	<p>Diferencia en el número de radicado de salida reportado en la base de datos de copias y la base de datos de PQRSFD de la DSIAC</p> <p>De los 4.206 registros que cruzan entre las bases de datos de copias y la DSIAC, se evidenció que para 497 no coincide el radicado de salida, incumpliendo el atributo de integridad de la información mediante el cual la Unidad debe procurar que las dos bases contengan la misma información en cuanto al radicado de entrada y el radicado de salida.</p> <p>Exposición potencial</p> <p>Incertidumbre respecto al número de radicado con el cual se dio respuesta a la solicitud de copias.</p>	<p>Implementar en el aplicativo Documentic la asociación de varios radicados de salida a un radicado de entrada que permita verificar la trazabilidad de las solicitudes.</p> <p>Evaluar la creación de una base de datos única de PQRSFD que garantice la completitud e integridad de la información y refleje la trazabilidad de las solicitudes desde su radicado de entrada hasta su entrega efectiva al ciudadano.</p>
	Calificación:	3

Anexos

Anexo 1. Estado actual de los registros sin entrega efectiva al ciudadano

Mes radicado_entrada	No. registros	Estado del radicado en Documentic, al 3 de abril de 2017															
		Aprobado	Archivado	Clasificado	Devuelto	En proceso	Entregado	Error datos destino	Error funcional	Firmado	Por firmar	Por revisar	Preparación de envío	Proyectado	Radicado	Radicado de entrada	Revisado
2016																	
Julio	145	7	20		3	1		43	67				1	1		1	1
Agosto	158	1	19		2		1	54	66	1	2	3	3	2	4		
Septiembre	131	1	21		3	2		36	57		2		1	2	2	2	2
Octubre	151	4	28	2	1	1		43	49				6	13	1	2	1
Noviembre	138	4	5	4				45	61		10		5	4			
Diciembre	138	6		6	1	1		38	63		11	5		7			
Total	861	23	93	12	10	5	1	259	363	1	25	8	16	29	7	5	4

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

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Gestión Documental en correo electrónico del 4 de abril de 2017, la descripción del estado del radicado es la siguiente:

- Aprobado: "Fue aprobado pero no ha salido de la bandeja del usuario a la bandeja de comunicaciones oficiales para que se pueda reservar y hacer trámite de entrega".
- Archivado: "Se solicita por parte del área que genera la comunicación, que el documento sea archivado sin gestión de envío".
- Clasificado: "Se evidencia que fue clasificado por el área pero no fue remitido a la bandeja de comunicaciones oficiales de salida para trámite de entrega".
- Devuelto: "Con trámite de envío y estado definitivo devuelto".
- En proceso: "Con estado en Proceso por parte del Operador Postal".
- Entregado: "Con estado definitivo Entregado".
- Error datos de destino: "Fueron devueltos al área por presentar errores en datos de destino, los cuales deben ser subsanados por el área para poder gestionar el envío".
- Error funcional: "Fueron devueltos al área por presentar errores funcional, los cuales deben ser subsanados por el área para poder gestionar el envío".
- Firmado, por firmar, por revisar, preparación envío, proyectado, radicado, radicado de entrada, revisado: "Se encuentran en la bandeja del usuario sin gestión de envío a comunicaciones de salida para trámite de envío".

Anexo 2. Áreas responsables de los radicados en las bandejas de Documentic, a abril 5 de 2017

Área	No. de registros
Dirección de Servicios Integrados de Atención	348
Subdirección de Nomina de Pensionados	134
Subdirección de Gestión Documental	130
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	71
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	50
Subdirección Jurídica Pensional	44
Subdirección Jurídica de Parafiscales	37
Subdirección Financiera	27
Subdirección de Cobranzas	9
Dirección Jurídica	4
Dirección de Pensiones	3
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	2
Dirección de Parafiscales	1
Subdirección de Determinación de Obligaciones	1
Total	861

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

Anexo 3. Trazabilidad tutelas de pensiones no contestadas

No RAD ENTRADA UGPP	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA TUTELA POR PARTE DE CADA AREA														FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES
	DSIAC	SUBD. DE GESTIÓN DOCUMENTAL	SUBD. JURÍDICA PENSIONAL	SUBD. JURÍDICA PARAFISCALES	DSIAC	SUBD. DE GESTIÓN DOCUMENTAL	SUBD. JURÍDICA PENSIONAL	SUBd. NORMALIZACIÓN DE EXPEDIENTES	SUBD. COBRANZAS	SUBD. JURÍDICA PENSIONAL	SUBD. JURÍDICA PARAFISCALES	SUBD. DE GESTIÓN DOCUMENTAL	DSIAC	SUBD. JURÍDICA PENSIONAL		
201680012166742		07/07/2016	18/07/2016					18/07/2016	19/07/2016	21/07/2016					Sin registro en la base de datos	Sub. Gestión Documental: 7 días hábiles para escalar el caso por primera vez a la Subdirección Jurídica Pensional
201660052416562	26/07/2016	01/08/2016	01/08/2016		01/08/2016								02/08/2016	05/08/2016	28/07/2016	DSIAC: 4 días hábiles para escalar el caso a Gestión Documental y 5 días hábiles para escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional al final del proceso.
201660052613512	09/08/2016	10/08/2016	13/08/2016		13/08/2016	13/08/2016							16/08/2016	16/08/2016	18/08/2016	DSIAC: 1 día hábil para escalar el caso a Gestión Documental. Gestión Documental: 3 días hábiles para el escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional.
201660052726032	18/08/2016	24/08/2016	24/08/2016			24/08/2016							25/08/2016	25/08/2016	19/08/2016	DSIAC: 4 días hábiles para escalar el caso a Gestión Documental.
201670010393682		11/02/2016		12/02/2016		22/02/2016				30/08/2016	30/08/2016 31/08/2016	31/08/2016 13/09/2106		13/09/2106	15/02/2016	Sub. Jurídica Parafiscales: 6 días hábiles para escalar el caso a Gestión Documental al inicio del proceso y 8 días hábiles al final del proceso.
201620053403852	10/10/2016	26/10/2016	26/10/2016			26/10/2016							26/10/2016	27/10/2016	Sin registro en la base de datos	DSIAC: 11 días hábiles para escalar el caso a Gestión Documental

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Subdirección Jurídica Pensional

Anexo 4. Causa de la no contestación tutelas no misionales

Radicado	Respuesta dada por los profesionales responsables de tutelas, Dirección Jurídica
201670012994052	La tutela llevo el 08/09/2016 y fue escalada ese mismo día a la Dirección Jurídica, no obstante se solicitó el insumo a Gestión Documental el mismo día y este se allegó el 20/09/2016, es decir 8 días después.
201670012398542	Esta tutela llegó a la Unidad el 25/07/2016 y se escaló el 26 a la Dirección Jurídica para dar respuesta, esta vencía el 28 de julio y el insumo llevo de Gestión Documental el 4/08/2016, es decir 5 días después y ya había fallo de fecha 2 de agosto de 2016.
201620002154622	El avoco llegó el 6 de julio de 2016. La tutela es asignada en mi bandeja el 8 de julio de 2016. Ese mismo día solicitó a Gestión documental su colaboración, toda vez que la solicitud del ciudadano correspondía a un desglose de sentencia. Gestión documental remite la guía de respuesta en la que se hace el desglose de la sentencia el 15 de julio de 2016. Para esta fecha ya había fallo. Esta tutela se respondió el 19 de julio de 2016 con temporal el cual se tiene como cumplimiento al fallo de tutela.
201670012220962	La tutela fue notificada el 11/07/2016 y fue repartida a mi bandeja de Documentic el 18/07/2016. Esta tutela se reparte vencida, por falta de insumo no se contesta toda vez que el 21 de julio se notifica el fallo desfavorable. El insumo fue solicitado al CAD y se obtuvo sólo hasta el 22/07/2016 se obtuvo lo requerido para contestar. No obstante, teniendo en cuenta que el fallo desfavorable fue notificado a la entidad el día 21/07/2016, se impugnó con el respectivo insumo.
201670012395882	Llega a la unidad el 25 de julio y se reparte a la suscrita el 27 de julio a las 5:24 p.m. cuando estaba vencida. La tutela es devuelta al punto de contacto el 28 de julio por considerar que no es nuestra competencia, pues el insumo era un pronunciamiento que debía ser remitido por la Dirección de Pensiones, por ende el tema era eminentemente misional. Se toma la decisión de que el tema se asuma en la Dirección Jurídica, se reparte nuevamente a esta funcionaria y como la Dirección de Pensiones no entrega insumo el doctor Jhon Jairo Beltrán entrega insumo contentivo de argumento que considera contribuyen con la respuesta y permiten atender el requerimiento de tutela. Se elabora por la suscrita la respuesta pertinente y se remite vía correo al Director Jurídico para la revisión respectiva, trámite en el cual llega el fallo de tutela, disponiéndose entonces que la inicial respuesta sirviera como argumento de impugnación, lo que en efecto se hizo.
201620053081082	La persona responsable de dar respuesta a la tutela informó que el radicado 201620053081082 nunca le fue asignado ni por correo electrónico, ni por Documentic, situación que se puso en conocimiento el día 26 de septiembre de 2016 cuando fue asignado el fallo a quien hace el reparto. Es pertinente indicar que el fallo fue impugnado y en segunda instancia mediante providencia del 24 de octubre de 2016 se revocó el fallo de primera y se negó por hecho superado.
201620053280222	Se solicitó el insumo al 3 de octubre al enlace designado por el CAD para la atención de tutelas señorita Sandra Patricia Ricaurte, quien dio traslado a las áreas encargadas de suministrar el insumo según traza que aparece en mi correo. No obstante lo anterior, el mismo se recibió en su totalidad el 20 de octubre. Se solicitó el extracto desde el 3 de noviembre sin embargo no se gestionó por el área pertinente hasta el 9 del mismo mes y año.
201620053328502	Esta tutela llegó el 4 de octubre y se escaló el 7 de octubre ya con el término vencido para dar respuesta. No obstante se solicitó el 10/10/2016 a las 7:00 pm cuando ya había quedado vencida dentro del área y el insumo llevo el 12 por parte de Gestión Documental.
201620053660762	Insumo solicitado desde el primero de noviembre de 2016 al enlace designado por el CAD para la atención de tutelas señorita Sandra Patricia Ricaurte, quien dio traslado a las áreas encargadas de suministrar el insumo según traza que aparece en mi correo. El insumo llegó hasta el 15 de noviembre de 2016.
201620003694242	La tutela se notificó el 3 de noviembre, se solicitó el insumo ese mismo día. El fallo llegó el 15 de noviembre de 2016, el insumo llevo el 16 de noviembre y se realizó la impugnación el 17 de noviembre.
201670013771672	El avocó llegó el 8 y fue el 9 de noviembre, se solicitó ese mismo día el insumo y este llegó el 11 después de 5 de la tarde. Esta tuvo incidente de desacato, sin embargo este fue archivado.

Radicado	Respuesta dada por los profesionales responsables de tutelas, Dirección Jurídica
201620003985642	El avoco llegó el 24 de noviembre y fue escalada 2 días después, es decir el 28, este mismo día se solicita la información y la misma se obtiene el 30 de noviembre.
201620004002402	El avoco lleo el 25/11/2016 y fue escalado el 29 de noviembre
201680014464292	El avoco lleo el 29 de diciembre de 2016, se escaló erradamente a la Subdirección jurídica pensional ese mismo día. A la Dirección jurídica se escaló el 10 de enero cuando se identificó que ya había fallo de fecha 6 de enero de 2017 (Favorable)
201670012268712	La tutela se notifica el 05/07/2016. El juzgado otorga dos (2) días para contestar. El fallo desfavorable se notifica el 13/07/2016 y solo hasta el 18/07/2016 se asigna a mi bandeja. Ese día se da cumplimiento del fallo.
201620052419792	El avoco llegó el 26 de julio de 2016. La tutela fue asignada a mi bandeja el 28 de julio de 2016, ese mismo día se solicitó información a Gestión Documental. Se responde con oficio 201614002205831 del 2 de agosto de 2016 cuando ya había fallo de esa misma fecha.
201620002872832	El insumo se requiere el 31 de agosto, mismo día en que es asignada la tutela, y el mismo se recibe el 5 de septiembre.
201620053884082	Llego el 17 de noviembre y se escaló el 22 de noviembre tardíamente.
201620004172462	La tutela fue notificada el 7 de diciembre y fue escalada a la Dirección Jurídica el 9 de diciembre. Se solicitó el insumo a Gestión Documental el 14 cuando ya había fallo del 12 de diciembre de 2016. La funcionaria encargada se encontraba de permiso para el día que se la asignaron y se solicitó el insumo para dar cumplimiento al fallo.
201620004215942	La tutela llegó el 12 de diciembre de 2016 y fue asignado el 13 de diciembre a las 11:13. Se solicita el insumo el 14 de diciembre y el mismo llega el 15 de diciembre a las 4:53 p.m.

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica

Anexo 5. Trazabilidad tutelas de pensiones contestadas de forma extemporánea

FECHA DE RECEPCION DE LA TUTELA POR PARTE DE CADA AREA												
No RAD ENTRADA UGPP	DIR. DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION	SUBD. DE GESTION DOCUMENTAL	SUBD. JURIDICA PENSIONAL	DIR. DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION	DIR. JURIDICA	NORMALIZACION DE EXPEDIENTES	SUBD. COBRANZAS	SUBD. JURIDICA PENSIONAL	DIR. DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION	SUBD. JURIDICA PENSIONAL	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES
201620052097882	01/07/2016	01/07/2016	21/07/2016	21/07/2016				22/07/2016			05/07/2016	Sub. Gestión Documental: 12 días hábiles para escalar el caso por primera vez a la Subdirección Jurídica Pensional
201670013668012		30/10/2016	31/10/2016		10/11/2016			10/11/2016			02/11/2016	Subdirección Jurídica Pensional: 7 días hábiles en traslados de la Tutela entre la Subdirección Jurídica Pensional y la Dirección Jurídica y viceversa.
201670014208922		12/12/2016	22/12/2016								15/12/2016	Sub. Gestión Documental: 8 días hábiles para escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional
201660052261502	13/07/2016	13/07/2016		18/07/2016				19/07/2016	21/07/2016	21/07/2016	15/07/2016	Sub. Gestión Documental: 3 días hábiles para escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional.
201660004280192	16/12/2016	19/12/2016	19/12/2016	19/12/2016				20/12/2016	20/12/2016	22/12/2016	19/12/2016	DSIAC: 2 días hábiles para escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional en la fase final del proceso.
201670012108402		01/07/2016	01/07/2016	02/07/2016				08/07/2016			06/07/2016	DSIAC: 4 días hábiles para escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional.
201620052744082**		19/08/2016		19/08/2016				22/08/2016			22/08/2016	N/A
201660052725812	18/08/2016	18/08/2016	23/08/2017								22/08/2016	Sub. Gestión Documental: 3 días hábiles para escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional.
201660052883752	31/08/2016	31/08/2016	05/09/2016								02/09/2016	Sub. Gestión Documental: 3 días hábiles para escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional.
201660052994512	08/09/2016	08/09/2016	09/09/2016	09/09/2016				12/09/2016			09/09/2016	N/A
201660053050072	13/09/2016	13/09/2016	14/09/2016	14/09/2016				14/09/2016	14/09/2016	15/09/2016	14/09/2016	N/A
201660053135042**	20/09/2016	20/09/2016	22/09/2016	22/09/2016			23/09/2016	23/09/2016		26/09/2016	26/09/2016	Sub. Gestión Documental: 2 días hábiles para escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional en la fase inicial del proceso.
201660053141332	20/09/2016	20/09/2016	22/09/2016			22/09/2016		23/09/2016			22/09/2016	Sub. Gestión Documental: 2 días hábiles para escalar el caso a la Subdirección Jurídica Pensional.

** En la base de datos suministrada por la Subdirección Jurídica de Pensiones la fecha de radicado de salida difiere de la fecha de radicado de salida de Documentic.

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información generada en el aplicativo Documentic

Anexo 6. Tutelas no misionales contestadas de forma extemporánea

CEDULA DEL CAUSANTE	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO	FECHA VENCIMIENTO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	DIAS EXTEPORANEIDAD
17174995	201620052219642	11/07/2016	13/07/2016	201614002269451	09/08/2016	19
45431669	201670014229562	13/12/2016	16/12/2016	201711000062691	11/01/2017	19
30716714	201620003075032	14/09/2016	15/09/2016	201614002899781	29/09/2016	11
5413953	201670012497332	02/08/2016	04/08/2016	201614002351781	17/08/2016	9
5682186	201620052549572	04/08/2016	05/08/2016	201614002367021	18/08/2016	9
17163996	201620052198582	08/07/2016	12/07/2016	201614002097881	22/07/2016	8
16474212	201620002485032	01/08/2016	03/08/2016	201614002316031	12/08/2016	8
2856067	xxxxxxxxxxxxx	08/08/2016	10/08/2016	201614002383671	22/08/2016	8
26577870	201670013020202	09/09/2016	13/09/2016	201614002806731	22/09/2016	8
5817551	201670013104362	16/09/2016	19/09/2016	201614002871201	28/09/2016	8
10518246	201670012133112	05/07/2016	07/07/2016	201614002046571	15/07/2016	7
13009010	201620052454082	28/07/2016	01/08/2016	201614002268211	09/08/2016	7
12719272	201680012707082	17/08/2016	18/08/2016	201614002447511	26/08/2016	7
63279047	201620053239722	28/09/2016	30/09/2016	201614003032981	10/10/2016	7
23257638	201620053076642	14/09/2016	16/09/2016	201614002829061	23/09/2016	6
	201620052148632	06/07/2016	08/07/2016	201614002042081	15/07/2016	6
2487312	201620052152182	06/07/2016	08/07/2016	201614002041951	15/07/2016	6
5903903	201680012505412	02/08/2016	04/08/2016	201614002306521	11/08/2016	6
51853896	201680012976072	07/09/2016	08/09/2016	201614002713201	15/09/2016	6
22690997	201670013671342	31/10/2016	02/11/2016	201611003418681	10/11/2016	6
28252596	201670012424492	27/07/2016	28/07/2016	201614002213181	03/08/2016	5
52331695	xxxxxxxxxxxxx	23/09/2016	26/09/2016	201614002929501	30/09/2016	5
41736975	201680013296202	03/10/2016	05/10/2016	201614003046121	11/10/2016	5
41507993	201620003468462	13/10/2016	18/10/2016	201611003184401	24/10/2016	5
7420623	201680013508682	19/10/2016	21/10/2016	201611003231591	27/10/2016	5
21394398	201670013859422	15/11/2016	18/11/2016	201611003605391	24/11/2016	5
6862327	201620053094992	15/09/2016	20/09/2016	201614002828241	23/09/2016	4
6186524	201620002605212	08/08/2016	10/08/2016	201614002329781	16/08/2016	4
29214266	201620052105882	01/07/2016	06/07/2016	201614002003641	11/07/2016	4
27072095	201620002176842	07/07/2016	12/07/2016	201614002041411	15/07/2016	4
119398	201670012570562	05/08/2016	09/08/2016	201614002312671	12/08/2016	4
41622658	201620003059562	13/09/2016	14/09/2016	201614002749741	19/09/2016	4
73073458	201620052551082	04/08/2016	08/08/2016	201614002303021	11/08/2016	4

FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CEDULA DEL CAUSANTE	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO	FECHA VENCIMIENTO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	DIAS EXTEMPORANEIDAD
14952323	201620052743382	19/08/2016	23/08/2016	201614002445051	26/08/2016	4
21052071	201680012937492	05/09/2016	07/09/2016	201614002643021	12/09/2016	4
26708613	201670013019332	09/09/2016	13/09/2016	201670013019332	16/09/2016	4
51584737	20162005313502	20/09/2016	22/09/2016	201614002862151	27/09/2016	4
37312301	201620003500692	18/10/2016	20/10/2016	201611003208581	25/10/2016	4
3789648	201620053744772	04/11/2016	09/11/2016	201611003454711	15/11/2016	4
4920508	201620052649962	11/08/2016	16/08/2016	201614002361081	18/08/2016	3
42493449	201680012120172	05/07/2016	06/07/2016	201614001990811	08/07/2016	3
27061410	201670012132902	05/07/2016	07/07/2016	201614002001421	11/07/2016	3
	201670012243642	07/07/2016	08/07/2016	201614000201530	12/07/2016	3
41357702	201620052163452	07/07/2016	11/07/2016	201614002024601	13/07/2016	3
31188374	201670012248232	12/07/2016	14/07/2016	201614002054231	18/07/2016	3
41753117	201680012548492	04/08/2016	05/08/2016	201614002274711	09/08/2016	3
2447158	201670012691062	16/08/2016	18/08/2016	201614002391901	22/08/2016	3
7406722	201620002794792	22/08/2016	24/08/2016	201614002439921	26/08/2016	3
29382176	201620002794392	24/08/2016	26/08/2016	201614002477561	30/08/2016	3
41468653	201620052872602	30/08/2016	01/09/2016	201614002567961	05/09/2016	3
41313574	201620052903342	01/09/2016	05/09/2016	201614002597221	07/09/2016	3
29215701	201620053025132	09/09/2016	12/09/2016	201614002685871	14/09/2016	3
6751318	201620003059732	13/09/2016	15/09/2016	201614002751811	19/09/2016	3
xxxxxxxxxxxx	201620053085692	15/09/2016	19/09/2016	201614002784551	21/09/2016	3
808693	201670013125732	19/09/2016	22/09/2016	201614002842541	26/09/2016	3
25271093	201620053183372	23/09/2016	27/09/2016	201614002899401	29/09/2016	3
26706459	201620053230532	28/09/2016	30/09/2016	201614002952181	04/10/2016	3
21358949	201620003236982	28/09/2016	30/09/2016	201614002963401	04/10/2016	3
32642364	201620003574432	24/10/2016	25/10/2016	201611003244551	27/10/2016	3
5395598	201670014016842	28/11/2016	29/11/2016	201611003703151	01/12/2016	3
10521918	201670012248582	07/07/2016	12/07/2016	201614002024741	13/07/2016	2
17088600	201620052321812	18/07/2016	21/07/2016	201614002104471	22/07/2016	2
14204571	201670012129932	05/07/2016	07/07/2016	201614001991101	08/07/2016	2
3835269	201670012111882	01/07/2016	06/07/2016	201614001976711	07/07/2016	2
4904561	201680012332672	19/07/2016	22/07/2016	201614002126771	25/07/2016	2
70060819	201670012409952	26/07/2016	28/07/2016	201614002183091	29/07/2016	2
24293483	201620052446672	28/07/2016	01/08/2016	201614002209831	02/08/2016	2

FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CEDULA DEL CAUSANTE	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO	FECHA VENCIMIENTO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	DIAS EXTEMPORANEIDAD
28376089	20167001248722	01/08/2016	03/08/2016	201614002222451	04/08/2016	2
64556467	20162002510572	03/08/2016	08/08/2016	201614002269451	09/08/2016	2
79380348	201620052682732	16/08/2016	18/08/2016	201614002375691	19/08/2016	2
40009972	201680012821412	26/08/2016	29/08/2016	201614002480991	30/08/2016	2
1143331350	201620052887972	31/08/2016	02/09/2016	201614002562891	05/09/2016	2
30656909	201620052964542	06/09/2016	08/09/2016	201614002629141	09/09/2016	2
24488393	201620003001932	08/09/2016	09/09/2016	201614002641321	12/09/2016	2
12711694	201620053019982	09/09/2016	13/09/2016	201614002674391	14/09/2016	2
119947	201620053029242	09/09/2016	13/09/2016	201614002677851	14/09/2016	2
xxxxxxxxxxxx	201620003095452	15/09/2016	19/09/2016	201614002764121	20/09/2016	2
66864471	201620053182942	23/09/2016	27/09/2016	201614002883001	28/09/2016	2
5314151	201620053272222	03/10/2016	06/10/2016	201614003017851	07/10/2016	2
xxxxxxxxxxxx	201670013421332	11/10/2016	11/10/2016	201614003065751	12/10/2016	2
26441142	201670013565982	24/10/2016	25/10/2016	201611003226871	26/10/2016	2
22689662	201680013667852	31/10/2016	03/11/2016	201611003374211	04/11/2016	2
40785740	201670013546602	15/11/2016	18/11/2016	201611003550291	21/11/2016	2
24307323	201620003877582	16/11/2016	18/11/2016	201611003535561	21/11/2016	2
6186451	201620003910252	18/11/2016	22/11/2016	201611003599861	23/11/2016	2
52548188	201620053934852	21/11/2016	23/11/2016	201611003612511	24/11/2016	2

Fuente: Construcción propia de KPMG a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica