

HOJA DE APROBACIÓN

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

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción	Fecha	Descripción de la Acción	Numeral	Responsable
1.0	Creación	19/12/2011	Creación del formato	Todos	Lady Giovanna Torres Sánchez
2.0	Modificación	31/05/2012	Eliminación del numeral 1.3 la casilla PLAN DE ACCIÓN que contiene FECHA y RESPONSABLE	1.3	Lady Giovanna Torres Sánchez
3.0	Modificación	14/03/2016	Se modifica el formato en su totalidad.	Todos	Luis Fernando Granados Rincón Edgar Cobos Parra
4.0	Modificación	08/06/2017	Se realizan las siguientes modificaciones y ajustes: En el numeral 1.3 Metodología Utilizada, se incluye la Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos. En el numeral 2. Resumen Ejecutivo: Se incluye el numeral Actividades adelantadas. El numeral Fortalezas se renombra como Fortalezas o Cumplimientos. El numeral 3.1 Evaluación de riesgos y controles, se modifica y se deja como Hallazgos. El numeral 3.2 Cumplimiento de actividades críticas, se modifica y se deja como Observaciones. Se elimina el numeral 3.3 Tecnología Habilitante.	Todos	Luis Alberto Camelo Cristancho Edgar Cobos Parra
5.0	Modificación	6/09/219	Se modifica: - Lista de Destinatarios por "Lista de distribución del informe final" "Por Acción" y "Para información" - Se incluyen numerales al "Contenido" del informe y a su vez el contenido en cada numeral: 2.1 Contexto 2.2 Fortalezas o Cumplimientos 2.3 Resumen de los hallazgos 2.4 Acciones inmediatas 3. Hallazgos 4. Observaciones 5. Anexos 6. Proceso de Validación Lista de tablas, de Imágenes y de gráficas	2.1 2.2 2.3 2.4 3 4 5 6	Luis Alberto Camelo Cristancho Constanza C. Díaz R.

Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión.

AP-FOR-003 V 1.1

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

Auditoría Interna

**Informe de Auditoría
Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias, felicitaciones, denuncias – PQRSFD segundo
semestre de 2020**

18- marzo- 2021

<p>Descripción: Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recibidas en la Unidad durante el segundo semestre 2020 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).</p>	<p>Código: D5-18-4</p>
--	---

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Luz Dary Mendoza Rodriguez	Directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	lmendoza@ugpp.gov.co
Luis Gabriel Fernández Franco	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	lgfernandez@ugpp.gov.co
Marcela Gómez Martínez	Directora Jurídica	mgomez@ugpp.gov.co
Adriana Samacá Talero	Directora de Gestión de Tecnologías de la Información	asamaca@ugpp.gov.co
Claudia Alejandra Caicedo Borrás	Subdirectora Jurídica Parafiscales	ccaicedob@ugpp.gov.co
Javier Enrique Velásquez Cuervo	Subdirector de Gestión Documental	jvelasquezc@ugpp.gov.co
Para Información		
Fernando Jimenez Rodriguez	Director General	cfjimenez@ugpp.gov.co
Comité de Coordinación de Control Interno		

CONTENIDO

1. Términos de Evaluación.....	4
1.1.Objetivo	4
1.2.Alcance	4
1.3.Metodología Utilizada	4
1.4.Fuentes de Información	5
2. Resumen Ejecutivo	5
2.1 Contexto.....	5
2.2 Fortalezas o Cumplimientos.....	6
2.3 Resumen de los hallazgos	7
3. Hallazgos	7
4. Anexos.....	13

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación de impacto de los hallazgos.....	5
Tabla 2. Resultados de respuestas extemporáneas en seguimientos anteriores	6
Tabla 3. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna	7
Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea peticiones (30 días)	8
Tabla 5. Radicados con respuesta extemporánea solicitudes (20 días)	9
Tabla 6. Radicados de copias con respuesta extemporánea (20 días).....	10
Tabla 7. Radicados de consulta con respuesta extemporánea (35 días).....	11

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el segundo semestre 2020 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).

1.2. Alcance

- Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias y conceptos jurídicos; recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante la Unidad), a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011¹
- Verificar el cumplimiento de la Entidad frente al Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales"²
- 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, Decreto 1166 de 2016, Decreto 491 de 2020, Caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias- PQRSFD versión 9.0.
- 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 Integrados de Atención al Ciudadano (en adelante DSIAC), Subdirección Jurídica Parafiscales, Subdirección de Gestión Documental (en adelante SGD) y el Asesor de Control Interno de la Unidad.

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

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

- Los hallazgos detectados y contenidos en el presente informe fueron calificados de acuerdo con los criterios de la Tabla 1.

Tabla 1. Criterios de calificación de impacto de los hallazgos

	<ul style="list-style-type: none"> • La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales, reputacionales y de corrupción pueden afectar considerablemente a la Entidad, la integridad y confiabilidad de la información. • Los controles diseñados no son efectivos, o no operan adecuadamente. • Se presentan incumplimientos a la normatividad que rige la operación de la Entidad. • Conflictos de segregación de funciones asociados actividades críticas. • Fuga o pérdida de información
	<ul style="list-style-type: none"> • La probabilidad y el impacto de los riesgos operacionales pueden afectar a la Entidad, o generar retrasos en el desarrollo de las actividades y/o afectar la integridad y calidad de la información de los procesos. • Los controles diseñados mitigan en parte los riesgos de la Entidad. • Existen desviaciones en la aplicación de alguna regulación • Conflictos de segregación de funciones asociados actividades no críticas. • Falta de trazabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> • Existen controles que mitigan adecuadamente los riesgos operacionales de la entidad. • Las desviaciones de los controles son mínimas. • Se aplica la normatividad vigente. • Inconsistencias en el control de registros de bajo impacto.

Fuente: metodología proceso evaluación independiente.

1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIAC:
- PQRSFD segundo semestre de 2020: "Reporte consolidado solicitudes PQRSFD segundo semestre 2020.xlsx"
- Reglas de negocio definidas en la caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD V. 9.0., código SC-PRO-002
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V 2.0.
- Decreto 1166 de 2016 "Presentación y constancia de las peticiones verbales"

2. Resumen Ejecutivo

2.1 Contexto

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el segundo semestre 2020 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).

Para el segundo semestre de 2020, se realizó el cálculo en la oportunidad de respuesta a los derechos de petición de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios artículo 5, “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Se evaluó la información estadística partir de la base de datos aportada por la DSIAC para determinar el comportamiento y oportunidad de atención al ciudadano de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, felicitaciones y denuncias durante el segundo semestre 2020.

2.2 Fortalezas o Cumplimientos

La Unidad ha demostrado mejora en la oportunidad en las respuestas de las peticiones, comparado con los semestres anteriores (segundo semestre 2019, primer semestre de 2020), tal como se observa en la Tabla 2 donde se detallan los registros extemporáneos por seguimiento.

Tabla 2. Resultados de respuestas extemporáneas en seguimientos anteriores

Seguimientos	Copias	% incumplimiento	Consultas jurídicas	% incumplimiento	Otras (peticiones y solicitudes de información)	% incumplimiento
II semestre 2019	16 / 2.959	0,5	9 / 489	2	384 / 15.144	3
I semestre de 2020	20/1.667	1	6/553	1	201/11.038	2
II semestre de 2020	3/2.805	0,1	3/816	0,4	47/19.498	0,2

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

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

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

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

2.3 Resumen de los hallazgos

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<p style="font-size: 2em; margin: 0;">3</p> <p style="margin: 0;">Hallazgos Medios</p>	1.1	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición y solicitudes de información</p> <p>a. De un total de 14.356 peticiones, se identificaron 36 registros (0,2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>b. De un total de 5.142 solicitudes de información, se identificaron 11 registros (0,2%)</p>
	1.2	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</p> <p>De un total de 2.805 registros de peticiones de copias, se identificaron 3 registros (0,1%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p>
	1.3	<p>Extemporaneidad en la respuesta de derechos de petición en la modalidad de consulta emitida por la Subdirección Jurídica de Parafiscales</p> <p>De un total de 816 registros de peticiones de consulta, se identificó 3 registros (0,4%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p>

3. Hallazgos

1.1. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición y solicitudes de información	3
Procesos	

a. Peticiones

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para segundo semestre de 2020, de un total de 14.356 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 36 registros (0,2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

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

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

Área Responsable	Total DP A	Total Extemporáneos B	% Incumplimiento (B/A)
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	6.134	18	0,3%
Subdirección de Nómina de Pensionados	3.634	7	0,2%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	946	6	0,6%
Subdirección Financiera	956	4	0,4%

Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	242	1	0,4%
Dirección de Parafiscales	2.026	0	0,0%
Subdirección de Cobranzas	228	0	0,0%
Dirección de Pensiones	99	0	0,0%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	89	0	0,0%
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	2	0	0,0%
Total registros	14.356	36	0,2%

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

Ver detalle de causas por área en el **Anexo 1** y en el **Anexo 2** la distribución y comportamiento mensual de los radicados contestados de forma extemporánea.

Para el segundo semestre de 2020, se realizó el cálculo en la oportunidad de respuesta a los derechos de petición de acuerdo con lo establecido en el decreto 491 de 2020³, obteniendo lo siguiente:

Los rangos de cumplimiento se detallan en la Tabla 4.

Tabla 4. Radicados con respuesta extemporánea peticiones (30 días)

Rango días	Registros	%
0 - 30	14.320	99,7%
31 – 40*	32	0,2%
Más de 40	4	0,0%
Total	14.356	100%

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

* En este rango de las 33 peticiones, 15 excedieron en dos días el término establecido.

Lo anterior incumple lo estipulado en la Resolución 805 del 2013, art. 3⁴ y artículo 5 Decreto 491 de 2020⁵.

Comentarios del auditado

En correos electrónicos recibidos entre el 22 de febrero y 10 de marzo de 2021 por estas áreas y lo validado por la auditoría en el aplicativo documentic, las principales causas que se identificaron en la extemporaneidad en la respuesta a los derechos de petición fueron las siguientes:

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (19) registros.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (13 casos) principalmente por no visibilidad en la bandeja para aprobación y firma.

³ "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios" según art. 5. se amplían los términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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

⁵ "Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

Reproceso: se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya sea por error funcional, firma fallida o devolución de correspondencia física del operador postal. (3).

Movimiento entre áreas: El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente. (1).

b. Solicitudes de Información

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el segundo semestre de 2020, de un total de 5.142 solicitudes de información que cuentan con radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 11 registros (0,2%) con respuesta extemporánea al ciudadano:

Área Responsable	Total SI A	Total Extemporáneos B	% Incumplimiento (B/A)
Dirección de Servicios Integrados de Atención	5.142	11	0,2

Los rangos de cumplimiento se detallan en las Tablas 5.

Tabla 5. Radicados con respuesta extemporánea solicitudes (20 días)

Rango días	Registros	%
0 – 20	5.131	99,8%
21 – 30	8	0,2%
Más de 30	3	0,0%
Total	5.142	100%

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

Comentarios del auditado

En correo electrónico recibido el 23 de febrero de 2021 por el área y lo validado por la auditoría en el aplicativo documentic, las principales causas que se identificaron en la extemporaneidad en la respuesta a las solicitudes de información fueron las siguientes:

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (4) registros.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (2 casos).

Reproceso: se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya sea por error funcional, firma fallida o devolución de correspondencia física del operador postal. (3).

Movimiento entre áreas: El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente. (2).

Exposición Potencial:

Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.

Recomendaciones

- ✓ Continuar fortaleciendo las actividades encaminadas para dar trámite oportuno a las PQRSFD, realizar seguimiento permanente a los términos de respuesta para evitar que se materialice el riesgo y verificar los controles definidos para los riesgos SC-RO-001 Incumplir con los estándares de servicio definidos para el Modelo de Atención determinado por la entidad y C-RO-002 Atender las PQRSFD sin dar respuesta de fondo o no relacionada con los requerimientos del petionario.
- ✓ Reportar oportunamente los incidentes a través de la herramienta de Gestión de TI y/o correo corporativo a fin de disminuir los tiempos de respuesta de las peticiones.

Responsables: Dirección de Servicios Integrados de Atención y Todas las áreas

- ✓ Analizar e implementar los controles en el aplicativo documentic para disminuir las causas relacionadas con la no visibilidad en las bandejas o errores en el flujo, que permitan atender las PQRSFD en los términos establecidos.

Responsables: Dirección Gestión de Tecnologías de la Información

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

3

Procesos

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2020 de un total de 2.805 registros de peticiones de copias que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificaron 3 registros (0,1%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

En la Tabla 6, se presentan los resultados identificados.

Tabla 6. Radicados de copias con respuesta extemporánea (20 días)

Rango días	No. Registros	%
0 – 20	2.802	99,9%
21 - 30	3	0,1%
Total	2.805	100%

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

La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 5 Decreto 491 de 2020⁶.

Comentarios del auditado

La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 22 de febrero de 2021, presentó las causas de la inoportunidad para las peticiones de copias indicando que la extemporaneidad no solo obedece a una causa sino a combinación de causas detalladas así:

⁶ "Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción".

Demora en el proceso: La proyección de la respuesta a cargo de la SGD se hizo fuera de términos. (1)

Movimiento entre áreas: El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente. (3).

Exposición Potencial:

Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.

Recomendación

Continuar con las actividades de seguimiento a los acuerdos de nivel de servicio establecidos con el proveedor de gestión documental a fin de seguir reduciendo el incumplimiento en los tiempos de atención.

Responsable: Subdirección de Gestión Documental

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

3

Procesos

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2020, de un total de 816 registros de peticiones de consulta, que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificaron 3 registros (0,4%) con respuesta extemporánea al ciudadano:

Tabla 7. Radicados de consulta con respuesta extemporánea (35 días)

Rango días	Registros	%
0 – 35	813	99,6%
36 - 60	3	0,4%
Total	816	100%

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

La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 5 Decreto 491 de 2020⁷

Exposición Potencial:

Incremento del volumen litigioso por la interposición de acciones judiciales para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.

⁷ "Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción".

Comentarios del auditado

La Subdirección Jurídica Parafiscales a través de correo electrónico del 21 de febrero de 2021 y la validación realizada en documentic, confirmó que la causa de la inoportunidad obedece a lo siguiente:

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (1).

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (1). Para este caso el radicado se hizo visible en documentic hasta el 3 de diciembre de 2021 por error en el flujo, fecha en la cual ya se encontraba vencido.

Reproceso: se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya sea por error funcional, firma fallida o devolución de correspondencia física del operador postal. (1).

Recomendación

Continuar fortaleciendo las actividades encaminadas para dar trámite oportuno a las PQRSFD y realizar seguimiento permanente a los términos de respuesta.

Responsable: Subdirección Jurídica Parafiscales

4. Anexos

Anexo 1. Causas de extemporaneidad por áreas peticiones y solicitudes de información

Áreas Responsables/Causas	Total Radicados	Demora en el proceso	Incidente de TI	Reproceso	Movimiento entre áreas
Peticiones					
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	18	16	2		
Subdirección de Nómina Pensionados	7	2	3	1	1
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	6		4	2	
Subdirección Financiera	4		4		
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	1	1			
Total registros extemporáneos	36	19	13	3	1
Solicitudes de información					
Dirección de Servicios Integrados de Atención	11	4	2	3	2
Total extemporáneos peticiones y solicitudes de Información	47	23	15	6	3

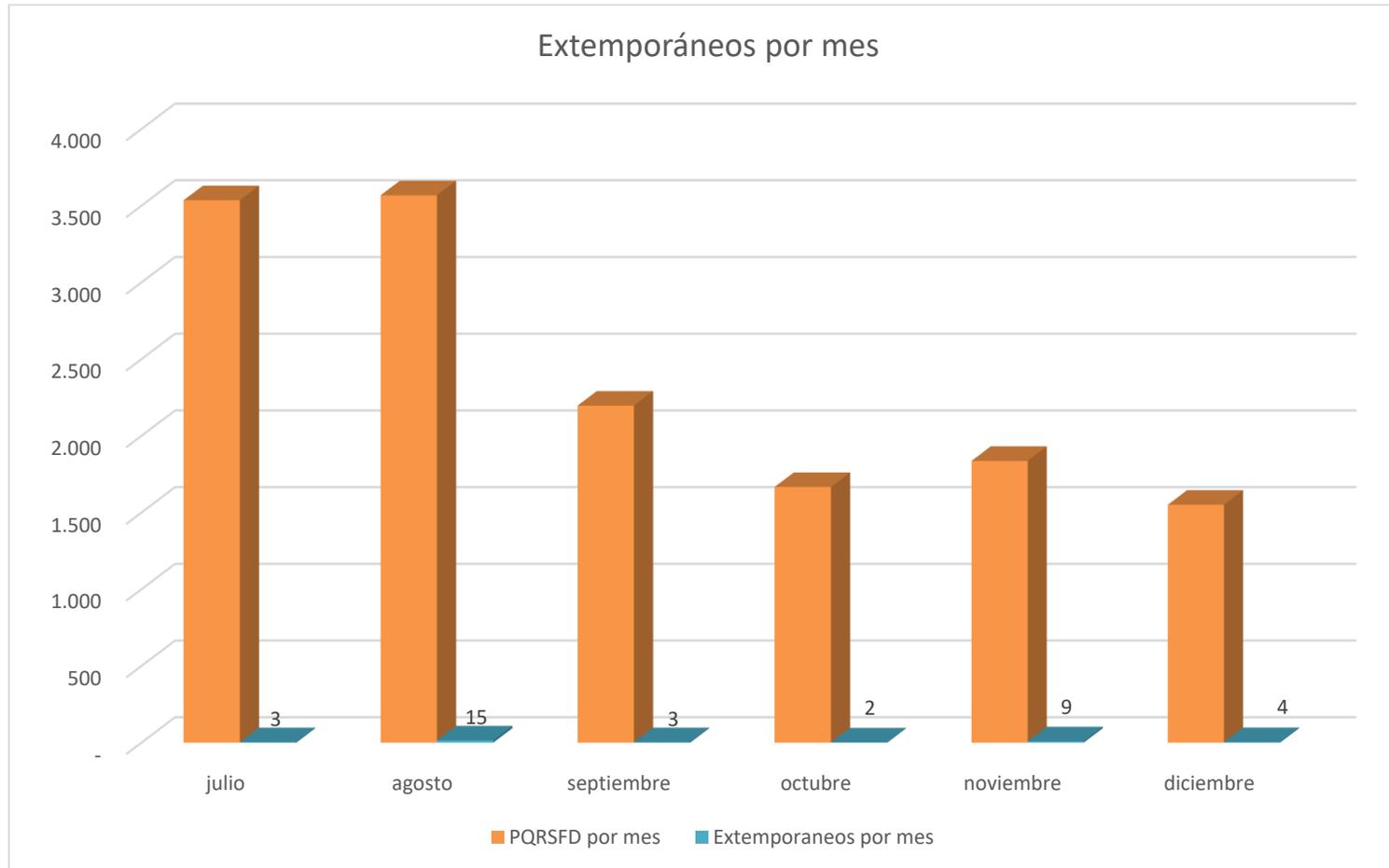
Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (23) registros.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (15 casos).

Reproceso: se presenta cuando el radicado inicial de respuesta fue devuelto por el CAD, ya sea por error funcional, firma fallida o devolución de correspondencia física del operador postal. (6).

Movimiento entre áreas: El radicado pasa por dos o más áreas sin solución definitiva, por falta de claridad en la competencia de las áreas o por error de escalamiento, o devolución injustificada del área competente. (3).

Anexo 2. Comportamiento mensual de los radicados extemporáneos todas las áreas



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