

HOJA DE APROBACIÓN

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

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

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

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

AP-FOR-003 V 1.1

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

Auditoría Interna

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

16- noviembre- 2020

<p>Descripción: Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer 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: D5-18-3</p>
---	---

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Luz Dary Mendoza Rodriguez	Directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (E)	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

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	6
3. Hallazgos	7
4. Anexos	15

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 5. Radicados con respuesta extemporánea (15 días)	9
Tabla 6. Radicados con respuesta extemporánea (30 días)	9
Tabla 7. Radicados con respuesta extemporánea (10 días)	10
Tabla 8. Radicados con respuesta extemporánea (20 días)	10
Tabla 9. Radicados de copias con respuesta extemporánea (10 días).....	11
Tabla 10. Radicados de copias con respuesta extemporánea (20 días).....	12
Tabla 11. Radicados de consulta con respuesta extemporánea (30 días).....	13
Tabla 12. Radicados de consulta con respuesta extemporánea (35 días).....	13

1. Términos de Evaluación

1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias recibidas en la Unidad durante el primer semestre 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 enero al 30 de junio 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

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).

Parafiscales, Subdirección de Gestión Documental (en adelante SGD) y el Asesor de Control Interno de la Unidad.

- Los hallazgos detectados y contenidos en el presente informe fueron calificados de acuerdo 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 primer semestre de 2020: "Base Auditoría KPMG Año 2020 - Sem I.x/sx"
- 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 primer 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) así como la gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.

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 primer 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 (I semestre 2019, segundo semestre de 2019), 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
I semestre 2019	63 / 3.072	2	21 / 659	3	271 / 16.957	2
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

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 Altos</p>	<p style="background-color: purple; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: inline-block; margin: 0;">1.1</p>	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición y solicitudes de información</p> <p>a. De un total de 8.322 peticiones, se identificaron 164 registros (2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p> <p>b. De un total de 2.716 solicitudes de información, se identificaron 37 registros (1%)</p>

	1.2	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</p> <p>De un total de 1.667 registros de peticiones de copias, se identificó 20 registros (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 553 registros de peticiones de consulta, se identificó 6 registros (1%) 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 el primer semestre de 2020, de un total de 8.322 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 164 registros (2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

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

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

Área Responsable	Total DP A	Total Extemporáneos B	% Incumplimiento (B/A)
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	3.140	149	4,7%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	655	6	0,9%
Subdirección Financiera	761	5	0,7%
Subdirección de Nómina de Pensionados	2.760	4	0,1%
Dirección de Parafiscales	419	0	0,0%
Subdirección de Cobranzas	181	0	0,0%
Subdirección de Determinación de Obligaciones Parafiscales	145	0	0,0%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	115	0	0,0%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	87	0	0,0%
Dirección de Pensiones	57	0	0,0%
Subdirección Administrativa	1	0	0,0%
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	1	0	0,0%
Total registros	8.322	164	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.

La Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales es el área que representa el mayor número de extemporáneos en el periodo con el 90% del total, de los 149 extemporáneos, 145 corresponden a peticiones relacionadas con el Programa de Apoyo al Empleo Formal-PAEF asignado a la Unidad para que emita un concepto de conformidad y no conformidad sobre los subsidios que se deben otorgar a los postulantes.

De acuerdo con lo manifestado por el área mediante correo del 11 de noviembre de 2020, “se encontraban a la expectativa de lo que les pudieran preguntar los ciudadanos relacionado con el programa, donde se esperaban preguntas a nivel de: trabajadores, empleadores, gremios, sindicatos, senadores y estudiosos de temas laborales, entre otros y que llevaban tecnicismos que resultaron en reuniones con el área jurídica de la Unidad y del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

“Se desarrollaron producto del análisis y las reuniones internas más de 12 tipologías de respuesta, la última tipología construida denominada rechazo detallado, la cual está construida en dos partes, en la primera parte se presentan las principales causales por las cuales se le niega el subsidio a nivel de cotizante y en la segunda parte las causales de rechazo a nivel de aportante, adicionalmente se incluyen las fechas establecidas para realizar la postulación, para construir esta comunicación se dio una curva de aprendizaje, reuniones para dar claridad sobre las causales específicas de rechazos y poder tener una posición sólida ante las respuestas de los postulantes al PAEF”.

Adicionalmente en este periodo se presentaron inconvenientes con el acceso al escritorio virtual, soportados en 31 tickets, de acuerdo con lo informado por la Dirección de Tecnologías de la información en correo electrónico del 03 de noviembre de 2020, estas interacciones están relacionadas con los siguientes incidentes mayores:

Tabla 4. Incidentes TI

IM mayor	Título	Fecha de Apertura	Tiempo incidente
IM89125	Falla escritorio virtual	10/07/2020 11:30	4 horas y 15 min
IM92337	Falla al ingresar al escritorio virtual	29/07/2020 06:41	5 horas y 15 min
IM90941	Falla Escritorio Virtual - Inconveniente con servicio de Internet	22/07/2020 08:31	1 hora y 47 min
IM89630	Falla VDI - escritorios virtuales	14/07/2020 08:08	3 horas y 30 min

Lo anterior, ocasionó demora en los tiempos de respuesta a dichas peticiones.

Para el primer 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 el decreto 491 de 2020³, obteniendo lo siguiente:

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.

Los rangos de cumplimiento se detallan en la Tabla 5 y 6.

Tabla 5. Radicados con respuesta extemporánea (15 días)

Rango días	Registros	%
0 - 15	2.287	99,7%
16 – 20	3	0,1%
21 - 30	3	0,1%
Total	2.293	100%

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

Tabla 6. Radicados con respuesta extemporánea (30 días)

Rango días	Registros	%
0 – 30	5.871	97,4%
31 – 40*	152	2,5%
Más de 40	6	0,1%
Total	6.029	100%

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

* En este rango de las 152 peticiones, 87 excedieron en tres días el término establecido.

Lo anterior incumple lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015⁴ y la Resolución 805 del 2013, art. 3⁵ y artículo 5 Decreto 491 de 2020⁶.

Comentarios del auditado

En correos electrónicos recibidos entre el 24 de septiembre y 11 de noviembre de 2020 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:

Nuevo lineamiento PAEF: dada la emergencia sanitaria, la unidad no contaba con una posición técnica y jurídica consolidada para dar respuesta a las solicitudes relacionadas con el Programa de Apoyo al Empleo Formal, lo cual requirió tiempo adicional. (145).

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (7 casos).

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

Escalamiento tardío: (3) Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, los responsables de la asignación tardía son los siguientes: Subdirección Nómina Pensionados (1), Subdirección de Gestión Documental (1) DSIAC (1).

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. (2).

Desarchive: corresponde a radicados que ingresaron a la fábrica pensional para ser atendidos mediante una SOP – SNN y posteriormente (Normalización o Determinación de Pensiones) deciden terminar el trámite y atenderlo como una PQR. (2).

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

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

⁶ "Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

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 primer semestre de 2020, de un total de 2.716 solicitudes de información que cuentan con radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 37 registros (1%) con respuesta extemporánea al ciudadano:

Área Responsable	Total SI A	Total Extemporáneos B	%
			Incumplimiento (B/A)
Dirección de Servicios Integrados de Atención	2.716	37	1%

Los rangos de cumplimiento se detallan en las Tablas 7 y 8.

Tabla 7. Radicados con respuesta extemporánea (10 días)

Rango días	Registros	%
0 – 10	950	99,0%
11 – 15	8	0,8%
Más de 40	2	0,2%
Total	960	100%

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

Tabla 8. Radicados con respuesta extemporánea (20 días)

Rango días	Registros	%
0 – 20	1.729	98,5%
21 – 30	22	1,3%
Más de 30	5	0,3%
Total	1.756	100%

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

Comentarios del auditado

En correo electrónico recibido el 28 de septiembre de 2020 por el área y lo validado por la auditoria en el aplicativo documentic, las principales causas que se identificaron en la extemporaneidad en la respuesta a las solicitudes de información fueron las siguientes:

Escalamiento tardío: (8) Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, los responsables de la asignación tardía son los siguientes: Subdirección de Gestión Documental (7), Subdirección de Determinación de Obligaciones (1).

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (5) registros.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (5 casos).

Diferencia o falta de lineamiento: el radicado fue escalado por la operación de la DSIAC porque por parte de la Unidad no existe lineamiento o tipología para escalar o porque el mismo no era claro para el caso o es un caso nuevo. (5).

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. (4).

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).

Demora en la imposición de guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo, al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. (1)

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

- ✓ Fortalecer las actividades encaminadas para dar trámite oportuno a las PQRSFD teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas en el período, realizar seguimiento permanente a los términos de respuesta para evitar que se siga materializando 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 peticionario.

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

- ✓ Continuar con el monitoreo permanente para garantizar el acceso al escritorio virtual e implementar las recomendaciones del proveedor Citrix.

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 primer semestre de 2020 de un total de 1.667 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 20 registros (1%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

En las Tablas 9 y 10, se presentan los resultados identificados.

Tabla 9. Radicados de copias con respuesta extemporánea (10 días)

Rango días	No. Registros	%
0 - 10	765	99,4%

11 - 15	5	0,6%
Total	770	100%

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

Tabla 10. Radicados de copias con respuesta extemporánea (20 días)

Rango días	No. Registros	%
0 – 20	882	98,3%
21 – 30	15	1,7%
Total	897	100%

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

La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 1 de la ley 1755/2015⁷ y artículo 5 Decreto 491 de 2020⁸.

Comentarios del auditado

La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 23 de septiembre de 2020, presentó las causas de la inoportunidad para las peticiones de copias indicando que la extemporaneidad no solo obedece a una causa sino a combinación de causas detalladas así:

Demora en el proceso: La proyección de la respuesta a cargo de la SGD se hizo fuera de términos. (9)

Demora CAD virtualización: No se dispuso oportunamente la información a los puntos de contacto (PDC) de las áreas usuarias, superando el ANS de 3 días. (8).

Escalamiento tardío: Se asignó al PDC del área de forma tardía, los responsables del escalamiento tardío son Dirección de Pensiones (1), DSIAC (1).

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos. (1).

De acuerdo con lo manifestado por la subdirección y lo evidenciado en las actas de supervisión de los meses de marzo y abril de 2020, las actividades del proceso y virtualización de la documentación radicada en la Unidad, se vieron afectadas por la emergencia sanitaria, teniendo en cuenta que durante el 19 de marzo y 20 de abril de 2020, no se contó con los servicios del proveedor de gestión documental Informática Documental SAS, por lo que la subdirección, implementó un plan de contingencia iniciando la operación el 26 de marzo a través de los profesionales y contratistas asignados a esa subdirección, esto en razón a la posición del proveedor de no considerar viable iniciar operaciones a través de teletrabajo. El proveedor presentó propuesta de trabajo para ponerse al día en las actividades del 19 de abril al 20 de marzo de 2020.

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

⁸ "Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción".

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 primer semestre de 2020, de un total de 553 registros de peticiones de consulta, que cuentan con información sobre el radicado de entrada y la imposición de guía para efectuar el cálculo de oportunidad, se identificó 6 registros (1%) con respuesta extemporánea al ciudadano:

Tabla 11. Radicados de consulta con respuesta extemporánea (30 días)

Rango días	Registros	%
0 - 30	60	96,8%
31 - 60	2	3,2%
Total	62	100%

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

Tabla 12. Radicados de consulta con respuesta extemporánea (35 días)

Rango días	Registros	%
0 - 35	487	99,2%
36 - 60	4	0,8%
Total	489	100%

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

La anterior situación incumple lo estipulado en el artículo 14 numeral 2 de la ley 1755/2015⁹ y artículo 5 Decreto 491 de 2020¹⁰

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.

Comentarios del auditado

⁹ "Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción."

¹⁰ "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".

La Subdirección Jurídica Parafiscales a través de correo electrónico del 01 de octubre de 2020 y la validación realizada en documentic, confirmó que la causa de la inoportunidad obedece a demoras internas del proceso (6).

Recomendación

Continuar fortaleciendo las actividades encaminadas para dar trámite oportuno a las PQRSFD teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas en el período, 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	Nuevo lineamiento PAEF	Incidente de TI	Escalamiento tardío	Demora en el proceso	Demora CAD virtualización	Reproceso	Diferencia o falta de lineamiento	Movimiento entre áreas	Desarchive	Demora IG
Peticiones											
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	149	145	1		3						
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	6		3	2					1		
Subdirección Financiera	5		3				2				
Subdirección de Nómina Pensionados	4			1	1					2	
Total registros extemporáneos	164	145	7	3	4	0	2	0	1	2	0
Solicitudes de información											
Dirección de Servicios Integrados de Atención	37	0	5	8	5	7	4	5	2	0	1
Total extemporáneos peticiones y solicitudes de Información	201	145	12	11	9	7	6	5	3	2	1

Nuevo lineamiento PAEF: dada la emergencia sanitaria, la unidad no contaba con una posición técnica y jurídica consolidada para dar respuesta a las solicitudes relacionadas con el Programa de Apoyo al Empleo Formal, lo cual requirió tiempo adicional (145).

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos (12 casos).

Escalamiento tardío: (11) Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, los responsables de la asignación tardía son los siguientes: Subdirección de Gestión Documental (7), Subdirección de Determinación de Obligaciones (1), Subdirección Nómina Pensionados (1), Subdirección de Gestión Documental (1) DSIAC (1).

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (9) registros.

Demora CAD virtualización: No se dispuso oportunamente la información a los puntos de contacto (PDC) de las áreas usuarias, superando el ANS de 3 días. (7).

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).

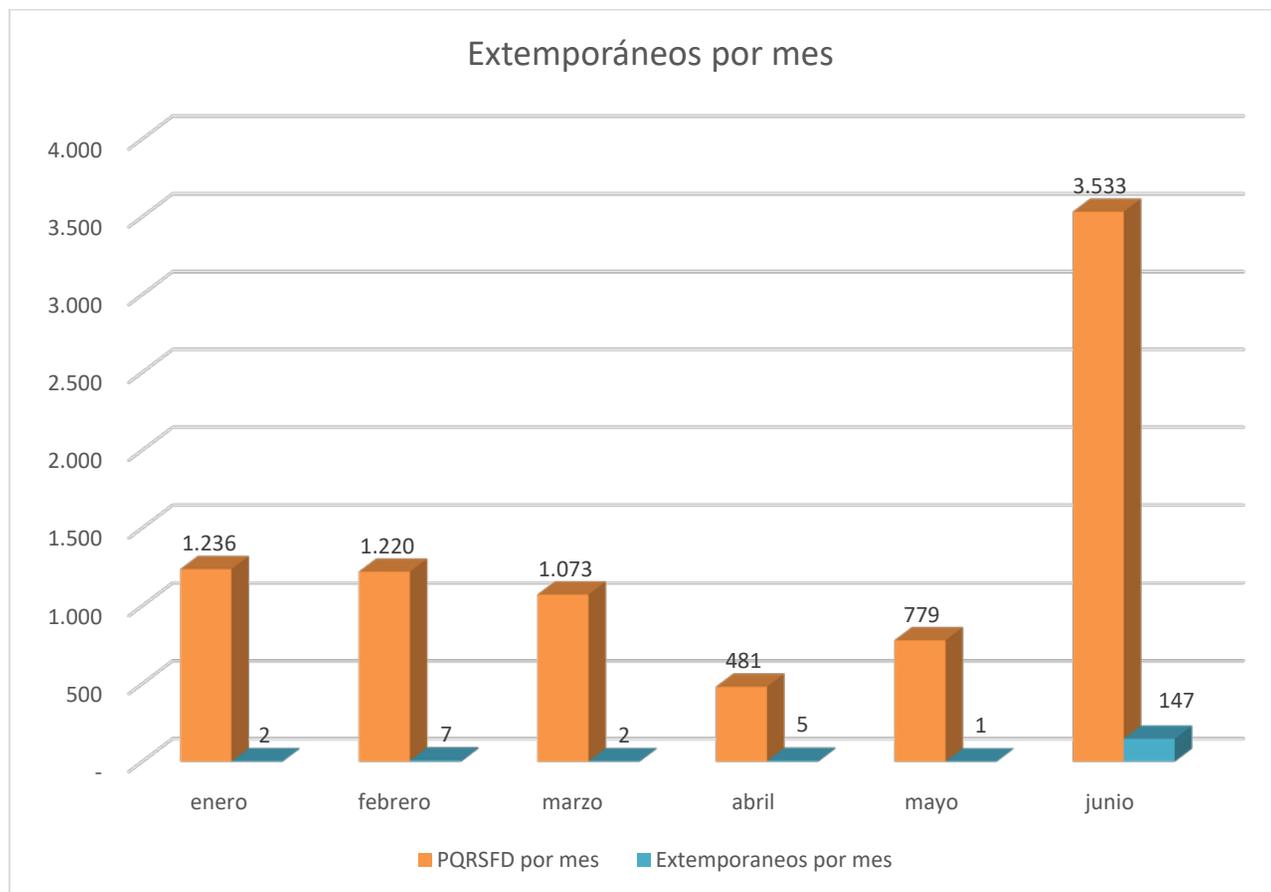
Diferencia o falta de lineamiento: el radicado fue escalado por la operación de la DSIAC porque por parte de la Unidad no existe lineamiento o tipología para escalar o porque el mismo no era claro para el caso o es un caso nuevo. (5).

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).

Desarchive: corresponde a radicados que ingresaron a la fábrica pensional para ser atendidos mediante una SOP – SNN y posteriormente (Normalización o Determinación de Pensiones) deciden terminar el trámite y atenderlo como una PQR. (2).

Demora en la imposición de guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo, al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. (1)

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