

### HOJA DE APROBACIÓN

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

### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Acción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la Acción</b>	<b>Numeral</b>	<b>Responsable</b>
1.0	Creación	05/06/2017	Creación del formato Informe normativo o de cumplimiento	Todos	Luis Alberto Camelo Cristancho
2.0	Modificación	6/09/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajusta el nombre del formato cambiando o de cumplimiento por "o de Seguimiento".</li> <li>- Se ajusta: la Lista de Destinatarios por Lista de distribución del informe final. "Por Acción" y "Para información"</li> <li>- Se incluye tabla de "Contenido" y numerales al informe: 1 Términos de Evaluación (con su desglose) 5. Anexos</li> </ul>	Portada Y Contenido	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 Auditoría  
Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD Segundo  
Semestre 2022.**

**10 – Mayo – 2023**

<b>Descripción:</b> Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el Segundo Semestre de 2022 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece “...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular...”. Así mismo, a lo definido en el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).	<b>Código</b>
	IN-10-01

**Lista de distribución del informe final**

<b>Por Acción</b>		
Luz Dary Mendoza Rodríguez	Directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	lmendoza@ugpp.gov.co
Olga Liliana Sandoval Rodríguez	Directora de Soporte y Desarrollo Organizacional	osandoval@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
<b>Para Información</b>		
Ana María Cadena Ruiz	Directora General	acadena@ugpp.gov.co
Comité de Coordinación de Control Interno		

## **TABLA DE CONTENIDO**

1. Términos de Evaluación .....	5
1.1. Objetivo .....	5
1.2. Alcance .....	5
1.3. Metodología Utilizada .....	5
1.4. Fuentes de Información .....	6
2. Resumen Ejecutivo.....	7
3. Hallazgos .....	9
4. Anexos.....	15

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos .....	6
Tabla 2. Resultados de PQRSFD extemporáneos en anteriores seguimientos.....	7
Tabla 3. Áreas responsables de los Derechos de Petición contestados extemporáneamente .....	9
Tabla 4. Causales Extemporaneidad Peticiones por Áreas. ....	9
Tabla 5. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo). ....	10
Tabla 6. Causales Extemporaneidad Solicitudes de Información .....	11
Tabla 7. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo).....	11
Tabla 8. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias. ....	13
Tabla 9. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (10 días de plazo). ....	13

## 1. Términos de Evaluación

### 1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el Segundo Semestre de 2022 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo a lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece “...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular...”.

### 1.2. Alcance

- Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias incluyendo las peticiones realizadas por concepto de copias y conceptos jurídicos recibidas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (en adelante La Unidad) a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.
- 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 2011<sup>1</sup>.
- Verificar el cumplimiento de los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el Decreto 1166 de 2016 “*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*”<sup>2</sup>.

### 1.3. Metodología Utilizada

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

- Revisar y analizar la normatividad aplicable al proceso (Artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Decreto 1166 de 2016, Decreto 491 de 2020, Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V10.0.
- Elaborar el plan de auditoría con base en el análisis de la normatividad.
- Ejecutar las pruebas de auditoria diseñadas y contenidas en el plan de auditoría.
- Elaborar informe con los resultados obtenidos, el cual será validado con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC), Subdirección Jurídica Parafiscales, Subdirección de Gestión Documental (SGD) y el Asesor de la Oficina de Control Interno de la Unidad.

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

---

<sup>1</sup> 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).

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

**Tabla 1. Criterios de calificación de los Hallazgos**

Clasificación	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Los controles diseñados no son efectivos, o no operan adecuadamente.</li> <li>• Se presentan incumplimientos a la normatividad que rige la operación de la Entidad.</li> <li>• Conflictos de segregación de funciones asociados actividades críticas.</li> <li>• Fuga o pérdida de información</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Los controles diseñados mitigan en parte los riesgos de la Entidad.</li> <li>• Existen desviaciones en la aplicación de alguna regulación</li> <li>• Conflictos de segregación de funciones asociados actividades no críticas.</li> <li>• Falta de trazabilidad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen controles que mitigan adecuadamente los riesgos operacionales de la entidad.</li> <li>• Las desviaciones de los controles son mínimas.</li> <li>• Se aplica la normatividad vigente.</li> <li>• Inconsistencias en el control de registros de bajo impacto.</li> </ul>

**Fuente:** Metodología proceso evaluación independiente.

#### 1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIAC denominada “*Base Auditoría McGREGOR S.A.S. Año 2022 – Sem II*”.
- Reglas de negocio definidas en la Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V10.0.
- Decreto 1166 de 2016 “*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*”.

## 2. Resumen Ejecutivo

### 2.1. Contexto

Para el segundo semestre de 2022, se realizó seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias, se evaluó la información suministrada en la base de datos aportada por la DSIAC con el fin de determinar el comportamiento y oportunidad de atención al ciudadano presentadas durante el segundo semestre de 2022.

### 2.2. Fortalezas o Cumplimientos

- Se evidenció que la Unidad cumple con la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”, específicamente con lo establecido en el Componente 4: Atención al Ciudadano que incluye estructura organizacional, canales de atención, acceso a discapacitados, documentos de trámite interno para dar respuesta a las PQRSFD, sistema de turnos, protocolos de atención, enlaces de fácil acceso para la recepción de PQRSFD, adopción de formatos estandarizados para agilizar la gestión y política de protección de datos.  
<https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano>
- La Unidad elabora y publica trimestralmente los informes sobre las quejas y reclamos de acuerdo con lo establecido en la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”, ítem Presentación de las Peticiones que estable “Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos”.  
<https://www.ugpp.gov.co/informes-PQRSFD>
- La Unidad cuenta con el documento SC-FOR-093 Formato para la Radicación de Peticiones Verbales V2.0 tal como lo determina el Decreto 1166 de 2016 “Presentación y Radicación de Peticiones Verbales”.
- Se evidenció que la Unidad viene cumpliendo en los últimos semestres con la atención oportuna de las consultas jurídicas.

### 2.3. Resumen de Hallazgos

De acuerdo a la verificación efectuada y analizando el comportamiento de las desviaciones presentadas en los últimos semestres, se observó que para el segundo semestre de 2022 la tendencia en cuanto a la extemporaneidad de solicitudes de copias se mantiene y aun presenta un incremento en la misma del 0.2% al 0.6%; en cuanto a las peticiones y solicitudes de información, aunque presenta una mejoría en la oportunidad de la atención, mantiene una desviación de 2.4% como se detalla en la Tabla No. 2.

**Tabla 2. Resultados de PQRSFD extemporáneos en anteriores seguimientos.**

Seguimientos	Peticiones y Solicitudes de Información	% Incumplimiento	Copias	% Incumplimiento	Consultas Jurídicas	% Incumplimiento
II Semestre 2021	114/16.435	0,7%	6/2.561	0,2%	2/497	0,4%
I Semestre 2022	529/15.161	3,5%	4/2.570	0,2%	0/352	0,0%
II Semestre 2022	501/20.150	2,4%	18/2.836	0,6%	0/463	0,0%

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<b>1</b> Hallazgo Medio	 1.1	<b>Extemporaneidad en respuesta de Derechos de Petición y Solicitudes de Información.</b>  a. De un total de 10.498 peticiones, se identificaron 315 registros (3%) con respuesta extemporánea al ciudadano. b. De un total de 9.651 radicados se identificaron 186 (1.93%) con respuesta al ciudadano extemporánea.
<b>1</b> Hallazgo Bajo	 1.2	<b>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de Copias al Ciudadano.</b>  De un total de 2.836 registros de solicitudes de copia, se identificaron 18 registros (0,6%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

### 3. Hallazgos

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

#### a. Peticiones.

De acuerdo a la base suministrada por la DSIAC relacionada con los PQRSFD para el segundo semestre de 2022, de un total de 10.498 registros los cuales cuentan con información del radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 315 registros (3%) con respuesta extemporáneas al ciudadano.

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

**Tabla 3. Áreas responsables de los Derechos de Petición contestados extemporáneamente.**

Áreas Responsables	Total Derechos de Petición	Total Extemporáneos	% Incumplimiento
Dirección de Parafiscales	1.465	2	0,14%
Dirección de Pensiones	161	4	2,48%
Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	1	0	0,00%
Subdirección de Cobranzas	2.086	74	3,55%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	975	59	6,05%
Subdirección de Gestión Humana	5	2	40,00%
Subdirectora de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	671	32	4,77%
Subdirección de Nómina de Pensionados	4.219	130	3,08%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	142	3	2,11%
Subdirección Financiera	724	9	1,24%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	49	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10.498</b>	<b>315</b>	<b>3%</b>

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

De acuerdo con la tabla anterior, se resalta el alto grado de incumplimiento a lo estipulado en la normatividad vigente, por los procesos de la Subdirección de Gestión Humana y la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales.

Con base en los correos electrónicos recibidos por parte de las áreas responsables el 15 de marzo, 14 de abril y 03 de mayo de 2023; y de acuerdo con lo validado en el aplicativo documentic, las principales causas de extemporaneidad que se identificaron en las respuestas a los derechos de petición fueron las relacionadas a continuación:

**Tabla 4. Causales Extemporaneidad Peticiones por Áreas.**

Áreas Responsables	Total Radicados	Demora en el Proceso	Demora Imposición de Guía	Incidentes TI	Escalamiento Tardío entre Áreas	Escalamiento Tardío DSIAC
Dirección de Parafiscales	2			1	1	
Dirección de Pensiones	4	1			3	
Subdirección de Cobranzas	74	68			5	1
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	59	24	10		17	8
Subdirección de Gestión Humana	2	1				1
Subdirectora de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	32	7	6	8	11	

Subdirección de Nómina de Pensionados	130	33	2	8	85	2
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	3	3				
Subdirección Financiera	9	4			4	1
<b>Total Registros Extemporáneos</b>	<b>315</b>	<b>141</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>126</b>	<b>13</b>

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

**Demoras en el proceso:** (141 casos). El proceso excede el término establecido para dar respuesta. Representa el 45%.

**Escalamiento entre áreas:** (126 casos). 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. Representa el 40%.

**Demora en la imposición de guía CAD:** (18 casos). 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. Representa el 6%.

**Incidente de TI:** (17 casos). Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos. Representa el 5%.

**Escalamiento tardío DSIAC:** (13 casos). Una vez radicado el PQRSFD este se asigna a los PDC (Punto de Contacto) de las áreas de forma tardía. Representa el 4%.

En relación a los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 5 se detalla su comportamiento

**Tabla 5. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015<sup>3</sup> (15 días de plazo).**

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 15	10.183	96%
Entre 16 a 20	178	1.7%
Entre 21 a 30	105	1%
Entre 31 a 40	20	0.19%
Mayor 40	12	0.11%
<b>Total</b>	<b>10.498</b>	<b>100%</b>

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

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

#### **b. Solicitudes de Información.**

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el segundo semestre de 2022, de un total de 9.651 solicitudes de información que cuentan con radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 186 registros (1.9%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

En correos electrónicos recibidos el 21 de marzo de 2023 y el 03 de mayo de 2023 por la DSIAC 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:

<sup>3</sup> "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción".

**Tabla 6. Causales Extemporaneidad Solicitudes de Información**

Área Responsable/Causas	Total Radicados	Demora en Proceso	Incidentes TI	Escalamient o entre Áreas	Escalamiento Tardío DSIAC	Demora Imposición de Guía	Reproceso
Dirección de Servicios Integrados de Atención	109	68			10		31
Subdirectora de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	9			9			
Subdirección de Gestión Documental	4					4	
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	64		64				

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

**Demoras en el proceso:** (68 casos). El proceso excede el término establecido para dar respuesta. Representa el 36.6%.

**Incidente de TI:** (64 casos). Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos Representa el 34.4%.

**Reproceso:** (31 casos). Corresponde a radicados los cuales al momento de dar respuesta presentan error en la dirección del destinatario; por lo tanto, presenta devolución y nuevamente deben ser remitidos a la dirección correcta. Representa el 16.7%.

**Escalamiento tardío DSIAC:** (10 casos). Una vez radicado el PQRSFD este se asigna a los PDC (Punto de Contacto) de las áreas de forma tardía. Representa 5.4%.

**Escalamiento entre áreas:** (9 casos). 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, las áreas responsables de la asignación tardía es la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales. Representa el 4.8%.

**Demora en la imposición de guía CAD:** (4 casos). El proceso contestó en los términos establecido, sin embargo, al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. Representa el 2.2%.

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

**Tabla 7. Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo).**

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 10	9.465	98%
Entre 11 a 15	62	0.6%
Entre 16 a 20	76	0.8%
Entre 21 a 30	20	0.2%
Mayor 30	28	0.3%
<b>Total general</b>	<b>9.651</b>	<b>100%</b>

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

#### Exposición Potencial

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

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

**Hecho Subsecuente: N/A**

<b>Recomendación(es)</b>	<b>Comentarios de la auditoría:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el conocimientos de las personas involucradas en el proceso sobre el cumplimiento de los tiempos generales del proceso, de tal forma que cumplan con los términos previstos para digitalización, indexación, escalamiento, proyección de respuesta e imposición de guía, todo esto con el fin de evitar incumplimientos el cual es medido desde la fecha de entrada del radicado hasta la fecha de imposición de guía.</li> <li>• Reportar oportunamente incidentes a través de la herramienta de Gestión de TI con el fin de dar solución a los incidentes que se puedan presentar.</li> <li>• Establecer controles en los aplicativos de gestión documental para disminuir las causas relacionadas con la no visibilidad en las bandejas, errores en el flujo e incidencia en la gestión de envíos, que permitan atender las PQRSFD en los términos establecidos.</li> </ul> <p><b>Responsable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Servicios Integrados de Atención y todas las áreas.</li> <li>• Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.</li> </ul>	

**Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de Copias al Ciudadano.**

**2.**

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

De acuerdo con la base de datos de PQRSFD aportada por la DSIAC para el segundo semestre de 2022 de un total de 2.836 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 18 registros (0,6%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 17 de marzo de 2022, 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 a continuación, las cuales fueron igualmente validadas por la auditoría a través del aplicativo documentic:

**Tabla 8. Causas Extemporaneidad Solicitud de Copias.**

Área Responsable/Causas	Total Radicados	Demora en Proceso	Incidentes TI	Escalamiento Entre Áreas	Escalamiento Tardío
Subdirección De Gestión Documental	2	2			
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	1		1		
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	2			2	
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	13				13

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

**Escalamiento tardío DSIAC:** (13 casos). Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, el responsable de la asignación tardía es la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano. Representa el 72.2%.

**Demora en Proceso:** (2 casos). El radicado es escalado a tiempo al PDC del proceso, pero es respondido por el área responsable de forma extemporánea. Representa el 11.1%.

**Escalamiento entre áreas:** (2 casos). 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, el área responsable de la asignación tardía es la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales. Representa el 11.1%.

**Incidente de TI:** (1 caso). Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos. Representa el 5.6%.

En relación a los tiempos de atención para peticiones, en la Tabla 8 se detalla su comportamiento:

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

Rangos	Cantidad Registros	%
Entre 0 a 10	2.818	99.4%
Entre 11 a 15	12	0.4%
Entre 16 a 20	1	0%
Entre 21 a 30	4	0.1%
Mayor 30	1	0%
<b>Total general</b>	<b>2.836</b>	<b>100%</b>

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

#### Exposición Potencial

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

**Hecho Subsecuente:** N/A

#### Recomendación(es)

- Continuar fortaleciendo las actividades de seguimiento relacionadas con los acuerdos de nivel de servicio establecidos con el proveedor de gestión documental con el fin de seguir

#### Comentarios de la auditoría:

reduciendo el incumplimiento en cuanto a los tiempos de atención.

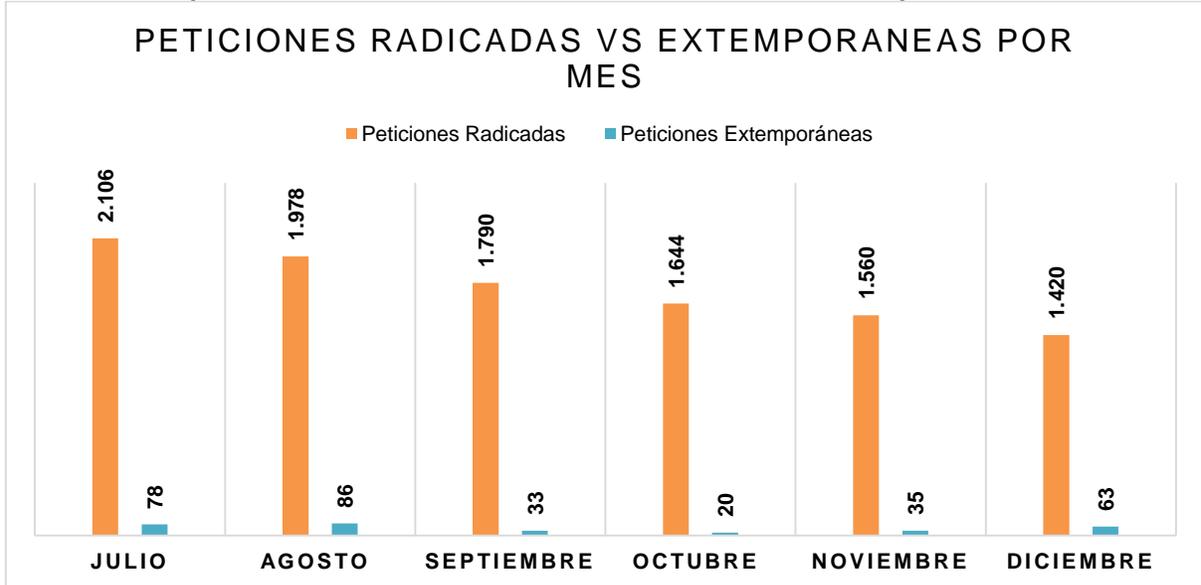
- Establecer controles en los aplicativos de gestión documental para disminuir las causas relacionadas con la no visibilidad en las bandejas, errores en el flujo e incidencia en la gestión de envíos, que permitan atender las PQRSFD en los términos establecidos.

**Responsable:**

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

#### 4. Anexos

##### Anexo 1. Comportamiento Mensual de Peticiones Radicadas vs Extemporáneas.



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