

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 y Tutelas
segundo semestre de 2019**

16- abril- 2020

<p>Descripción: Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recibidas en la Unidad durante el segundo semestre 2019 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011) así como la gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos</p>	<p>Código: D5-18-2</p>
--	---

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Saúl Suancha Talero	Director de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	ssuancha@ugpp.gov.co
Luis Gabriel Fernández Franco	Director de Soporte y Desarrollo Organizacional	lgfernandez@ugpp.gov.co
Luis Manuel Garavito Medina	Director Jurídico	lgaravito@ugpp.gov.co
Adriana Samacá Talero	Directora de Gestión de Tecnologías de 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		
Cicerón 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	6
2.1 Contexto.....	6
2.2 Fortalezas o Cumplimientos.....	6
2.3 Resumen de los hallazgos	7
3. Hallazgos	8
4 Anexos	20

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. Radicados con respuesta extemporánea	8
Tabla 4. Áreas responsables de los registros contestados de forma inoportuna	8
Tabla 5.Variación registros contestados de forma inoportuna	9
Tabla 6. Áreas responsables de los radicados.....	9
Tabla 7. Radicados de copias con respuesta extemporánea.....	15
Tabla 8. Radicados de consulta con respuesta extemporánea.....	16
Tabla 9 Historial del Derecho de Derecho de Petición Radicado y Acción de Tutela	18
Tabla 10. Tutela contestada extemporáneamente y sentido del fallo	19

LISTA DE GRAFICAS

Gráfica 1. Análisis Extemporaneidad Cobranzas	10
Gráfica 2. Análisis Extemporaneidad Aportes Parafiscales.....	12
Grafica 3. Análisis Extemporaneidad Financiera.....	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 segundo semestre 2019 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011) así como la gestión efectuada por la Unidad frente a las Tutelas interpuestas por los ciudadanos.

1.2. Alcance

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

1.3. Metodología Utilizada

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


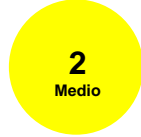

- Revisar y analizar la normatividad aplicable al proceso (artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Decreto 1166 de 2016, Caracterización del proceso gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias- PQRSFD versión 9.0 y caracterización del subprocesos tutelas e incidentes de desacato

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

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

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

Tabla 1. Criterios de calificación de impacto de los hallazgos

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

Fuente: metodología proceso evaluación independiente.

1.4. Fuentes de Información

- Base de datos suministrada por la DSIAC:
 - PQRSFD segundo semestre de 2019: "Base Auditoría KPMG II Semestre 2019.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
- Bases de Tutelas suministradas por
 - Subdirección de Defensa Judicial Pensional: "BASE GENERAL TUTELAS JUL A DIC 2019.xlsx"
 - Subdirección Jurídica Parafiscales: "KPMG FINAL.xlsx"
 - Dirección Jurídica: "Tutelas no misionales informe.xlsx"
- Caracterización del subproceso de tutelas e incidentes de desacato. V.4.0., identificado con el código GJ-SUB-004
- 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 2019 y comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular..." y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b (Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011) 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 segundo semestre 2019.

2.2 Fortalezas o Cumplimientos

La Unidad ha demostrado mejora en la oportunidad en las respuestas de las peticiones de copias y conceptos jurídicos, comparado con los semestres anteriores (II semestre 2018, I semestre 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 solicitudes	% incumplimiento
II semestre 2018	117 / 3.545	3	32 / 980	3	326 / 18.867	2
I semestre 2019	63 / 3.072	2	21 / 659	3	271 / 16.957	2
II semestre 2019	16 / 2.959	0,5	9 / 489	2	384 / 15.144	3

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

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

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

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

Al revisar una muestra de 24/15.633 derechos de petición³, se evidenció que la respuesta emitida por la Unidad fue atendida de fondo, respondiendo con (i). argumentos comprensibles y razonables, (ii). de manera completa y detallada todos los asuntos indicados en la petición, (iii). con exactitud y rigurosidad y (iv). con relación entre lo respondido y lo pedido, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado; conforme a lo reiterado por la jurisprudencia de la Corte Constitucional (Sentencia T-621 de octubre 06 de 17).

2.3 Resumen de los hallazgos

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
<p style="font-size: 2em; text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">Hallazgos Altos</p>	1.1	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición</p> <p>De un total de 15.144 solicitudes, se identificaron 384 registros (3%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p>
	1.2	<p>Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición de copias al ciudadano</p> <p>De un total de 2.959 registros de peticiones de copias, se identificó 16 registros (0,5%) 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 489 registros de peticiones de consulta, se identificó 9 registros (2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.</p>
<p style="font-size: 2em; text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Hallazgo Medio</p>	1.4	<p>Extemporaneidad en la respuesta de tutelas o sin contestar</p> <p>Tutelas no contestadas por la Unidad</p> <p>Pensiones: De 1.110 tutelas instauradas, se identificó que para el caso del radicado 2019700103275072 del 28 de octubre de 2019, la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela.</p> <p>Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad</p> <p>Parafiscales</p> <p>De 230 tutelas instauradas, se identificó que en ocho (8) casos la Unidad emitió respuesta fuera del término establecido por el Juez de Tutela.</p>

³ No se incluyen 2.959 solicitudes de copias.

3. Hallazgos

1.1. Extemporaneidad en la respuesta de Derechos de Petición

3

Procesos

De acuerdo con la base aportada por la DSIAC del registro de PQRSFD para el segundo semestre de 2019, de un total de 15.144 solicitudes que cuentan con información sobre el radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron 384 registros (3%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

Los rangos de cumplimiento se detallan en la Tabla 3.

Tabla 3. Radicados con respuesta extemporánea

Rango días	Registros	%
0 - 15	14.760	97,5%
16 - 20	296	2,0%
21 - 30	67	0,4%
31 - 40	7	0,0%
Más de 40	14	0,1%
Total	15.144	100%

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

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

En la Tabla 4 se relacionan las áreas responsables de los radicados extemporáneos.

Tabla 4. 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	952	70	7,4%
Subdirección de Cobranzas	3.541	188	5,3%
Subdirección Financiera	1.184	53	4,5%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	142	6	4,2%
Dirección de Pensiones	89	2	2,2%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	1.204	20	1,7%
Subdirección de Nómina de Pensionados	3.646	28	0,8%
Dirección de Servicios Integrados de Atención	3.754	16	0,4%
Subdirección de Determinación de Obligaciones Parafiscales	428	1	0,2%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	187	0	0,0%
Dirección de Parafiscales	15	0	0,0%
Subdirección de Defensa Jurídica Pensional	2	0	0,0%
Total registros	15.144	384	3%

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

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..."

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 auditoría analizó las causas para las áreas que representan el mayor número de extemporáneos y que corresponde al 81% (311) del total de radicados extemporáneos (384) de las Subdirecciones de Cobranzas, Integración de Aportes Parafiscales y Financiera que, comparados con el semestre anterior, muestran las siguientes variaciones:

Tabla 5. Variación registros contestados de forma inoportuna

Área	I semestre 2019	II semestre 2019	% variación
Subdirección de Cobranzas	43	188	77%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes	123	70	-76%
Subdirección Financiera	50	53	6%
Total	216	311	31%

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

En correos electrónicos recibidos entre el 12 de febrero y 13 de marzo 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:

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (271) registros.

A continuación, el detalle en la tabla 6.

Tabla 6. Áreas responsables de los radicados

Área	Cantidad
Subdirección de Cobranzas	171
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	60
Subdirección Financiera	40
Total	271

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

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

Escalamiento tardío: (4) Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, los responsables de la asignación tardía son los siguientes: Subdirección Nómina Pensionados (3), Dirección de Pensiones (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. (10).

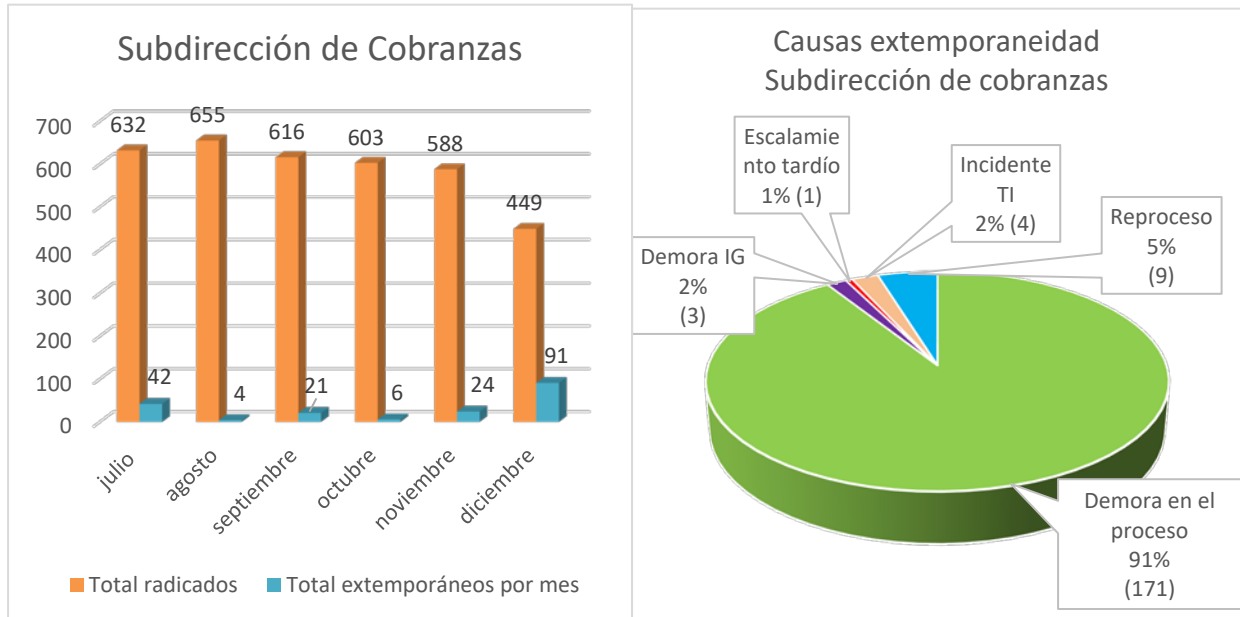
Demora en la imposición de guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo, al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. (3)

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. (4).

Se indagó con los responsables de estas tres áreas que representan el mayor número de extemporáneos cuya causa fue identificada como demora en el proceso quienes indicaron que esta situación se presenta principalmente por las siguientes razones:

A. Subdirección de Cobranzas

Gráfica 1. Análisis Extemporaneidad Cobranzas



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

Como se puede observar el 91% de los extemporáneos se constituye por demora en el proceso, así mismo, se observó que el mayor número de casos contestados de manera extemporánea ocurrieron en el mes de diciembre de 2019.

Los periodos de extemporaneidad de las peticiones se resumen a continuación.

Rango días	Registros	%
16 – 20 *	149	79,2%
21 - 30	33	17,6%
31 - 40	1	0,5%
Más de 40	5	2,7%
Total	188	100%

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

* En este rango de las 149 peticiones, 71 excedieron en un día el término establecido

Siendo la causa de mayor porcentaje la demora en el proceso, en reunión sostenida el día 10 de marzo de 2020 el área manifestó las siguientes causas:

- ✓ **Falta de capacidad operativa:** el área cuenta con cinco (5) personas para dar respuesta a las peticiones, de las cuales 4 están vinculadas mediante contrato de prestación de servicios; para el mes de diciembre se presentó el mayor número de extemporáneos, situación que concuerda con la finalización de dichos contratos; solo hasta mediados de enero de la vigencia siguiente, se contó con el personal para atender oportunamente las solicitudes que ingresan durante ese período.

- ✓ En el mes de septiembre por decisión de la Dirección de Parafiscales se unificó el área frente a las respuestas de petición, integrándose un equipo para su respuesta, no obstante, para dicha fecha el área ya tenía aproximadamente un atraso 1.900 comunicaciones.
- ✓ Siendo el área de Cobranzas susceptible a un número considerable de retorno a comunicaciones persuasivas enviadas de manera masiva, los altos volúmenes de estas impactan el área, haciendo que se realice el trabajo de acuerdo con los vencimientos.

Las causas en la extemporaneidad de las peticiones con respuesta mayor a 40 días fueron por demora en imposición de la guía (1) e incidente de TI (4) los cuales se detallan a continuación:

Radicado de entrada	Fecha radicado (A)	Fecha respuesta temporal (B)	Días (A-B)	Fecha guía (C)	Días (A-C)	Fecha solicitud TI	Incidente	Resuelto por TI
2019500502122072	9/07/2019	25/07/2019	12	11/09/2019	44	4/09/2019	Error en firma digital	5/09/2019
2019500502122112	9/07/2019	26/08/2019	32	6/09/2019	41	4/09/2019	Error en firma digital	5/09/2019
2019700103546762	25/11/2019	10/12/2019	12	29/01/2020	44	28/01/2020	No visible en bandeja	28/01/2020
2019700102244702	18/07/2019	14/12/2019	101	17/12/2019	103	14/12/2019	No tiene ticket	

De lo anterior, se observa que el área no reportó oportunamente el incidente presentado a TI.

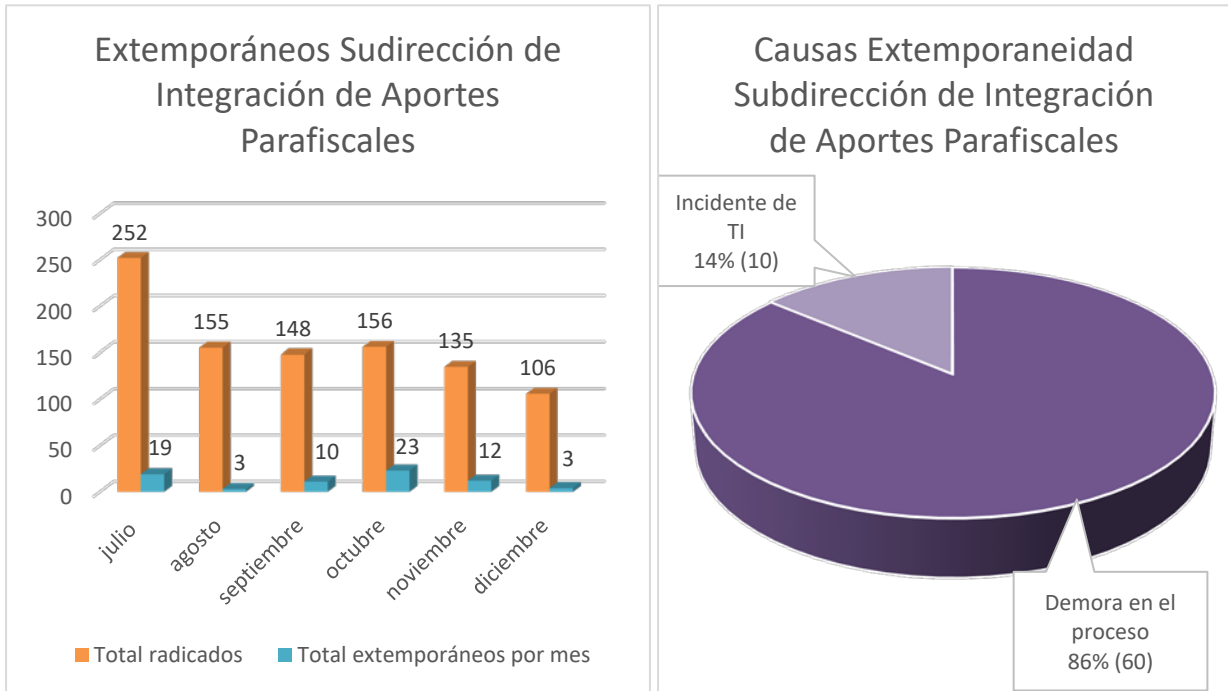
Por otra parte, la auditoría, de acuerdo con la respuesta dada a las causas de extemporaneidad en correo del 20 de febrero de 2020, identificó que la Subdirección de Cobranzas no está teniendo en cuenta dentro del término establecido (15 días hábiles) el tiempo estipulado en el ANS para la imposición de la guía del radicado de salida, (3 días hábiles).

B. Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales

La subdirección de integración de aportes parafiscales es el área que más gestionó PQRS durante el segundo semestre de 2019, recibió un total de 3.926 derechos de petición, de estos 2.974 fueron objeto de respuesta masiva, como retorno a comunicaciones de tipo persuasivo realizados por la Unidad, generando un estado archivado. Sobre los 952 restantes se realizó el cálculo de extemporaneidad teniendo en cuenta fecha de entrada e imposición de guía.

En la gráfica 2, se observa el análisis de extemporáneos por mes y sus causas.

Gráfica 2. Análisis Extemporaneidad Aportes Parafiscales



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

El comportamiento de días de extemporaneidad es el siguiente:

Rango días	Registros	%
16 – 20 *	59	84,3%
21 – 30	7	10,0%
Más de 40	4	5,7%
Total	70	100%

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

*En este rango se encuentran las peticiones con extemporaneidad de 1 un día correspondiente a 35 peticiones.

De acuerdo con lo manifestado por el área en reunión realizada el 10 de marzo de 2020, las principales causas en la extemporaneidad obedecen a lo siguiente:

- ✓ **Falta de capacidad operativa:** el área cuenta con un equipo de 3 personas para responder derechos de petición, en ocasiones son apoyados por un contratista con quien no contaron al terminar el año.
- ✓ **Inconvenientes con el aplicativo,** durante el semestre evaluado se presentaron diez casos, la auditoría realizó a validación en el aplicativo Dexon, evidenciando que la causa principal de estos radicados fue la imposibilidad de visualizar en la bandeja de la subdirectora las peticiones para su aprobación y firma.

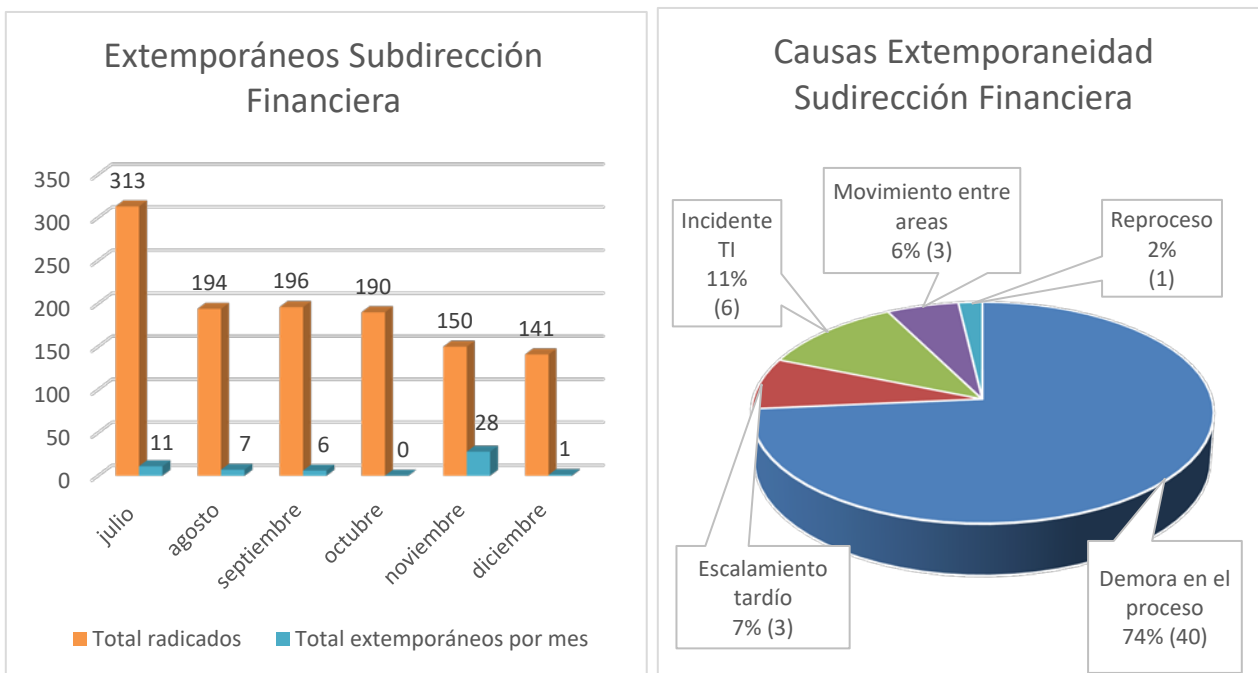
La causa de respuesta extemporánea mayor a 40 días corresponde a incidentes de TI, los cuales se detallan a continuación:

Radocado de entrada	Fecha radicado (A)	Fecha respuesta temporal (B)	Días (A-B)	Fecha guía (C)	Días (A-C)	Fecha solicitud TI	Incidente	Resuelto por TI
2019400302185862	15/07/2019	31/07/2019	12	13/09/2019	42	2/08/2019	Reasignación de radicados	2/08/2019
2019400303143892	11/10/2019	31/10/2019	13	9/01/2020	58	7/01/2020	No visible en bandeja	8/01/2020
2019500502038962	2/07/2019	10/07/2019	5	27/09/2019	61	27/09/2019	No tiene ticket	
2019700103047132	2/10/2019	18/10/2019	11	24/12/2019	56	18/10/2019	No tiene ticket	

De lo anterior, se observa que el área no reportó oportunamente el incidente presentado a TI.

C. Subdirección Financiera

Grafica 3. Análisis Extemporaneidad Financiera



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

El comportamiento de días de extemporaneidad es el siguiente:

Rango días	Registros	%
16 - 20 *	37	69,8%
21 - 30	14	26,4%
31 - 40	1	1,9%
Más de 40	1	1,9%
Total	53	100%

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

*En este rango se encuentran las peticiones con extemporaneidad de 1 un día correspondiente a 8 peticiones.

De acuerdo con lo manifestado por el área en reunión realizada el 11 de marzo de 2020, las principales causas de extemporaneidad en el proceso obedecen a lo siguiente:

- ✓ Para el periodo evaluado las respuestas a los derechos de petición los realizaba para la Subdirección Financiera responsables del área de presupuesto y tesorería, lo que generaba que no se coordinara la repuesta a tiempo, a partir del 2020 se centralizó la atención en un solo funcionario a fin de evitar vencimientos.
- ✓ La subdirección financiera atendía peticiones de traslados a las administradoras de fondos de pensiones AFP y devoluciones de aportes pensionales, lo que genera demora al tener que validarse soportes que no reposan en la subdirección, a partir de 2020 las respuestas de dichas peticiones son resueltas por la Dirección de Pensiones.
- ✓ Con el fin de resolver los derechos algunas solicitudes requieren del apoyo de otras subdirecciones como la de defensa judicial pensional con el fin de validar entre otros, entrega de depósitos a beneficiarios, devoluciones de títulos que definen la respuesta que se le da al tercero, situación que genera mayores tiempos en la respuesta al tener que coordinar con estas subdirecciones.

Inconvenientes con el aplicativo, los 6 casos se presentaron porque los radicados no fueron visibles en la bandeja para aprobación y firma y solo fue evidenciado en el reporte de derechos de petición vencidos.

La causa de respuesta extemporánea de los dos radicados mayor a 30 días corresponde a incidentes de TI, los cuales se detallan a continuación:

Radicado de entrada	Fecha radicado (A)	Fecha respuesta temporal (B)	Días (A-B)	Fecha guía (C)	Días (A-C)	Fecha solicitud TI	Incidente	Resuelto por TI
2019700102519442	12/08/2019	20/08/2019	5	18/10/2019	47	16/10/2019	No visible en bandeja	17/10/2019
2019500502740252	3/09/2019	6/09/2019	4	22/10/2019	34	18/10/2019	No visible en bandeja	21/10/2019

De lo anterior, se observa que el área no reportó oportunamente el incidente presentado a TI.

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

- ✓ Incluir en los procedimientos internos el tiempo de atención de las peticiones teniendo en cuenta los días dispuestos por la Dirección de Servicios Integrados de Atención 3 días hábiles (tiempo máximo) y Gestión Documental (2 días hábiles para digitalización y 3 días hábiles para imposición de la guía).
- ✓ Cumplir con la regla de negocio numeral 6.1.12 del Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias SC-PRO-002 V 9.0 *“en aquellos casos donde el funcionario receptor de la PQRSFD identifique que no tenga la competencia para responder, debe realizar de manera inmediata (máximo al culminar el día hábil siguiente) 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 y el área que considera es la competente de acuerdo a las funciones y a la Matriz de Escalamientos”.

- ✓ 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: Todas las áreas

- ✓ Escalar y documentar a la Dirección de Parafiscales la necesidad de personal para la atención de PQRSFD teniendo en cuenta el volumen de atención, el tiempo de atención para cada uno y los insumos requeridos para la respuesta.
- ✓ Establecer mecanismos de coordinación que le permita a la DSIAC apoyar en la respuesta de retornos del área de Parafiscales, a fin de asignar la cantidad de recursos adecuado.

Responsables: Subdirección de Cobranzas, Subdirección Integración de Aportes Parafiscales

- ✓ Establecer mecanismos de priorización en la Subdirección Financiera sobre aquellas peticiones que requieren coordinación para su respuesta con otras áreas, a fin de mitigar la causa de generación de respuestas extemporáneas

Responsables: Subdirección Financiera

- ✓ Validar con la dirección de tecnología todos los casos en los cuales no es visible la petición para aprobación y firma de las subdirecciones a fin de resolver de fondo las dificultades en dicho proceso.

Responsables: Dirección de Tecnología

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 2019 de un total de 2.959 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 16 registros (0,5%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

En la Tabla 7, se presentan los resultados identificados.

Tabla 7. Radicados de copias con respuesta extemporánea

Rango días	No. Registros	%
0 - 10	2.943	99,5%
11 - 15	16	0,5%
Total	2.959	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 1755/2015⁶

⁶ “Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción”.

Comentarios del auditado

La Subdirección de Gestión Documental a través de correo electrónico del 11 de febrero 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. (10)

Escalamiento tardío: Se asignó al PDC del área de forma tardía, los responsables del escalamiento tardío son Subdirección Financiera-Tesorería (2), Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales (1) DSIAC (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. (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.

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 2019, de un total de 489 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 9 registros (2%) con respuesta extemporánea al ciudadano.

Tabla 8. Radicados de consulta con respuesta extemporánea

Rango días	Registros	%
0 - 30	480	98,2%
31 - 60	8	1,6%
Más de 60	1	0,2%
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 1755/2015⁷

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

La Subdirección Jurídica Parafiscales a través de correo electrónico del 13 de febrero de 2020 y la validación realizada en documentic, confirmó que la causa de la inoportunidad obedece a demoras internas del proceso (7), incidente de TI (1), movimiento entre áreas (1).

De acuerdo con la respuesta dada por el área, las 7 peticiones cuya causa fue demora en el proceso, fueron respondidas en el límite de tiempo sin tener en cuenta los 3 días hábiles para la imposición de la guía.

La causa en la extemporaneidad de la respuesta mayor a 60 días fue por incidente de TI, de acuerdo con lo informado por la Dirección de Tecnología en correo electrónico del 19 de marzo de 2020, se presentó por error de interoperabilidad entre sede electrónica y documentic, el radicado no pudo ser visible ya que no presentaba flujo.

Recomendación

Dentro del tiempo máximo para dar respuesta (30 días hábiles), el área debe tener en cuenta los tiempos estipulados para cada una de las áreas de apoyo: Dirección de Servicios Integrados de Atención 3 días hábiles (tiempo máximo) y Gestión Documental 2 días hábiles para digitalización y 3 días hábiles para la imposición de la guía.

Responsable: Subdirección Jurídica Parafiscales

1.4 Extemporaneidad en la respuesta de tutelas o sin contestar

2

Legal

Tutelas con respuesta extemporánea o sin contestar.

Para el segundo semestre del 2019 se instauraron 1.516 Tutelas en contra de la Unidad, clasificadas de la siguiente manera:

- Asuntos pensionales (1.110)
- Asuntos parafiscales (230)
- Asuntos No Misionales (176)

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 (30) días siguientes a su recepción."

Tutelas no contestadas por la Unidad

- ✓ **Pensiones:** De 1.110 tutelas instauradas, se identificó que para el caso del radicado 2019700103275072 del 28 de octubre de 2019 la Unidad no emitió respuesta alguna frente a la solicitud del Juez de Tutela.

Comentario del auditado

De acuerdo con correo electrónico remitido por la Subdirección de Defensa Judicial Pensional del 19/02/2020: *“Corresponde a una falla por el funcionario de reparto, el cual fue oportunamente reportado para materialización de riesgos.”*

Validación de la auditoría

Una vez realizada la validación anterior en Documentic, se identificó que el fallo de tutela en primera instancia con radicado 2019700103371162 fue desfavorable para la Unidad, razón por la cual se remitió al despacho escrito de impugnación al fallo de tutela con el radicado 2019111013458981 del 07/11/2019, mediante el cual se solicitó: *“REVOCAR el fallo proferido por el a quo y en su lugar se sirva declarar IMPROCEDENTE la presente acción de tutela, por cuanto la pensión Gracia de la causante se encontraba viciada, por haber sido otorgada con recursos nacionales y ese error de la administración no puede seguir causándose por cuanto afecta la frágil sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Pensiones.”*

Tabla 9 Historial del Derecho de Petición Radicado y Acción de Tutela

Documento	Asunto
RDP 0077844 11/03/19 SOP 201801045750	Se negó pensión de Gracia bajo el argumento de que esta pensión que se había sido reconocida no era procedente.
Admisión de la Acción de Tutela RAD. 2019700103275072 28/10/2019 VENCIO: 15/10/2019 La Unidad no dio trámite a la presente admisión de Tutela	Admite la acción, y vincula a la UGPP, para que en el término perentorio de cuarenta y ocho 48 horas se pronuncia sobre los hechos y allegue las pruebas que pretendan hacer valer y allegue copia del expediente administrativo de la causante y del accionante.
Fallo de Tutela RAD. 2019700103371162 5/11/2019 VENCIO: 7/11/2019	Ordenar a la UGPP, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente sentencia, -si aún no lo ha hecho- reconozca y pague la pensión de sobreviviente a la señora Flore de María Hernández de Díaz.
Respuesta UGPP, IMPUGNACION DEL FALLO DE TUTELA RAD. 2019111013458981 7/11/2019	Revocar el fallo proferido por el A quo y en su lugar se sirva declarar IMPROCEDENTE la presente acción de tutela, por cuanto la pensión Gracia de la causante se encontraba viciada, por haber sido otorgada con recursos nacionales y ese error de la administración no puede seguir causándose por cuanto afecta la frágil sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social de Pensiones.
Fallo Segunda Instancia RAD. 2019200503517532 21/11/2019	Resuelve: Revocar la sentencia de origen, fecha y antecedentes reseñados y en su lugar, negar por improcedente la acción de tutela interpuesta por la señora FLOR DE MARIA HERNANDEZ, por intermedio de agente oficiosa, contra la UGPP, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic

Tutelas contestadas extemporáneamente por la Unidad

- ✓ **Parafiscales:** De 230 tutelas instauradas, se identificó que en ocho (8) casos la Unidad emitió respuesta fuera del término establecido por el Juez de Tutela. En el **Anexo 3** se relaciona el caso, detallando las causas de acuerdo con la validación realizada por la auditoría a través del aplicativo Documentic y las personas involucradas dentro del proceso, (coordinador y sustanciador), determinando las áreas responsables

Tabla 10. Tutela contestada extemporáneamente y sentido del fallo

No.	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Días de mora	Sentido del fallo UGPP	Área responsable
1	2019200002858222	13/09/2019	17/09/2019	19/09/2019	2	Favorable	Subdirección Jurídica Parafiscales
2	2019200002938162	23/09/2019	26/09/2019	4/10/2019	8	Favorable	Subdirección Jurídica Parafiscales
3	2019200503156052	15/10/2019	18/10/2019	24/10/2019	6	Favorable	Subdirección Jurídica Parafiscales
4	2019200003148202	15/10/2019	17/10/2019	21/10/2019	4	Favorable	Subdirección Jurídica Parafiscales
5	2019200003656842	6/12/2019	11/12/2019	13/12/2019	2	Favorable	Subdirección Jurídica Parafiscales
6	2019200503679052	9/12/2019	11/12/2019	12/12/2019	1	Favorable	Subdirección Jurídica Parafiscales
7	2019200503693062	11/12/2019	13/12/2019	16/12/2019	3	Favorable	Subdirección Jurídica Parafiscales
8	2019200503818302	26/12/2019	26/12/2019	27/12/2019	1	Favorable	Dirección Jurídica

Fuente: elaboración propia de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección Jurídica y la validación realizada a través de Documentic

Exposición Potencial:

La omisión en la contestación o respuesta extemporánea de las acciones de tutela que son interpuestas en contra de la Unidad deja a la entidad expuesta al cumplimiento de fallos adversos a sus intereses que pueden terminar en desacatos y/o el reconocimiento de derechos.

Comentarios del auditado

La Subdirección Jurídica Parafiscales a través de correo electrónico del 18 de febrero de 2020, confirma que las causas en la extemporaneidad corresponden a las siguientes: la Subdirección de Cobranzas entregó la información fuera de tiempo para dar respuesta (6), carga laboral (1) y Cambio de lineamiento para dar trámite (1).

La Subdirección de Cobranzas mediante correos electrónicos del 12 y 13 de marzo de 2020, menciona que solo para 2 de las 6 tutelas, se le solicitó su intervención y que adicionalmente estas dos solicitudes fueron realizadas cuando la acción de tutela ya se encontraba vencida.

De acuerdo con la validación efectuada por la auditoria, se logró concluir que la causa de la extemporaneidad corresponde a demora en el proceso de la Subdirección Jurídica Parafiscales para los 6 casos. Ver detalle en el Anexo 2.

Recomendaciones

Continuar el seguimiento periódico al cumplimiento de los lineamientos establecidos en cada área para la contestación oportuna de acciones de tutela y de los ANS suscritos, con el fin de dar trámite a las acciones dentro de los plazos determinados por el juez de tutela.

Definir, diseñar e implementar un aplicativo o método que permita eliminar errores humanos en digitación de los términos dados por el juez para dar respuesta a las acciones de tutela.

Responsables: Dirección Jurídica, Subdirección Jurídica Parafiscales

4. Anexos

Anexo 1. Causas de extemporaneidad por áreas

Áreas Responsables/Causas	Total Radicados	Demora en el proceso	Incidente de TI	Escalamiento tardío	Reproceso	Movimiento entre áreas	Demora en la IG	Error escalamiento	Desarchive	Falta de lineamiento
Subdirección de Cobranzas	188	171	4	1	9		3			
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	70	60	10							
Subdirección Financiera	53	40	6	3	1	3				
Subdirección de Nómina Pensionados	28	5	14	7					2	
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	20	4	9	3		3	1			
Dirección de Servicios Integrados de Atención	16	2	1	8				4		1
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	6	6								
Dirección de Pensiones	2	0		1			1			
Subdirección de Determinación de Obligaciones	1	0	1							
Total registros extemporáneos	384	288	45	23	10	6	5	4	2	1

Demoras en el proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta (288) registros.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla del aplicativo Documentic. (45 casos).

Escalamiento tardío: (4) Se asignó a los PDC de las áreas de forma tardía, los responsables de la asignación tardía son los siguientes: Subdirección de Cobranzas (4), Subdirección Financiera (4), Subdirección Nómina Pensionados (4), Subdirección Jurídica Parafiscales (3), Subdirección de Gestión Documental (3), Subdirección Determinación Pensiones (2) Dirección de Pensiones (1), Dirección de Parafiscales (1), DSIA (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. (10).

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. (6).

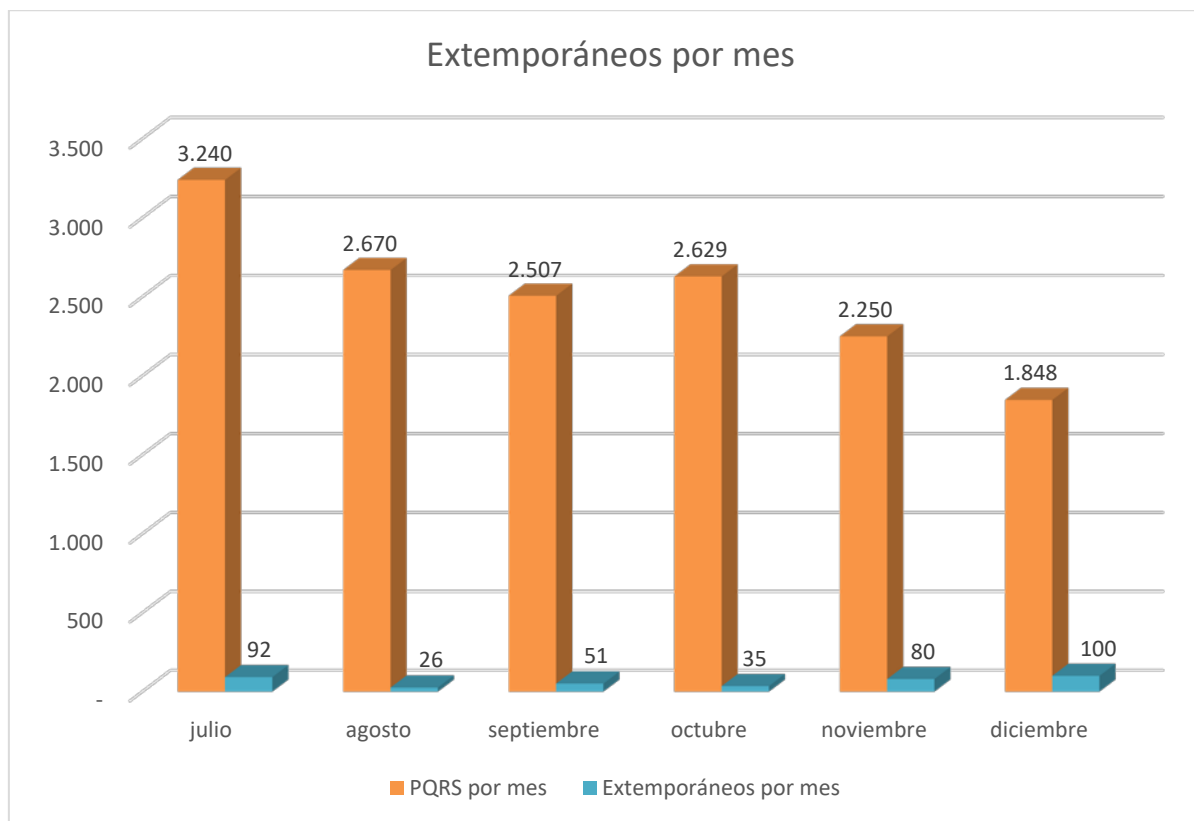
Demora en la imposición de guía CAD: El proceso contestó en los términos de oportunidad, sin embargo, al imponer la guía hubo demora por parte del CAD superando el ANS de 3 días. (5)

Error escalamiento: la DSIA debía escalar el radicado, pero por error se generó el temporal, el radicado fue enviado al área a través de correo electrónico para dar respuesta fuera de flujo, se presentó demora en la respuesta por parte del área encargada. (4)

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)

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

Anexo 3. Trazabilidad y áreas responsables tutelas No Misionales contestadas extemporáneamente

Radicado de entrada	Fecha de radicado	Fecha vencimiento	Fecha Respuesta	Respuesta Subdirección Jurídica Parafiscales	Aclaraciones Subdirección de cobranzas cobranzas	Causa de acuerdo a la validación auditoría	Area Responsable
2019200002858222	13/09/2019	17/09/2019	19/09/2019	Extemporánea la subdirección de cobranzas entregó la información fuera de tiempo para dar respuesta	No se requirió información por parte de la Subdirección Jurídica Parafiscales	Demora del proceso	Subdirección Jurídica Parafiscales
2019200002938162	23/09/2019	26/09/2019	04/10/2019		Se recibe requerimiento de información el 30/09/19, la cual se remite el mismo día	Demora del proceso	Subdirección Jurídica Parafiscales
2019200503156052	15/10/2019	18/10/2019	24/10/2019		No se requirió información por parte de la Subdirección Jurídica Parafiscales	Demora del proceso	Subdirección Jurídica Parafiscales
2019200003148202	15/10/2019	17/10/2019	21/10/2019		El 30/10/2019 se recibe correo solicitando dar cumplimiento al fallo de tutela	Demora del proceso	Subdirección Jurídica Parafiscales
2019200003656842	06/12/2019	11/12/2019	13/12/2019		No se requirió información por parte de la Subdirección Jurídica Parafiscales	Demora en el proceso	Subdirección Jurídica Parafiscales
2019200503679052	09/12/2019	11/12/2019	12/12/2019	Extemporánea por 1 día debido a la carga laboral	N/A	Carga laboral	Subdirección Jurídica Parafiscales
2019200503693062	11/12/2019	13/12/2019	16/12/2019	Extemporánea la subdirección de cobranzas entregó la información fuera de tiempo para dar respuesta	No se requirió información por parte de la Subdirección Jurídica Parafiscales	Demora en el proceso	Subdirección Jurídica Parafiscales
2019200503818302	26/12/2019	26/12/2019	27/12/2019	Extemporánea, por cambio de lineamiento del director jurídico	N/A	Cambio de lineamiento para dar trámite	Dirección Jurídica