

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

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

Auditoría Interna

**Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD
Segundo Semestre 2024**

20 – Abril- 2025

Descripción:	Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en La Unidad durante el Segundo Semestre de 2024 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 16 que adiciona el artículo 2.2.21.4.9 literal b del Decreto 1083 de 2015 (los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
---------------------	---

Lista de distribución del informe final

Por Acción		
Marelbi Verbel Peña	Directora de Soporte y Desarrollo Organizacional	mverbel@ugpp.gov.co
Diana Patricia Rodríguez Turmequé	Directora Jurídica	drodriguezt@ugpp.gov.co
Edwin Muñoz Aristizábal	Directora Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (E)	emunoza@ugpp.gov.co
Alexander Flórez García	Director de Pensiones	aflorezg@ugpp.gov.co
Diana Patricia Rodríguez Turmequé	Directora de Parafiscales (E)	drodriguezt@ugpp.gov.co
Jessica Johana Quiroz Castro	Directora de Estrategia y Evaluación (E)	jquiroz@ugpp.gov.co
Ángela María Moncada Arias	Directora de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	amoncadaa@ugpp.gov.co
Edwin Muñoz Aristizábal	Director de Gestión de Tecnologías de la Información	emuñoza@ugpp.gov.co
Para Información		
Luciano Grisales Londoño	Director General	lgrisales@ugpp.gov.co
Comité de Coordinación de Control Interno		

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

TABLA DE 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	INFORME SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS – PQRSFD	6
2.1	Contexto	6
2.2	Fortalezas y Cumplimientos	6
2.3	Efectividad Planes de Mejoramiento	10
2.4	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el II Semestre de 2024	12
2.4.1.	Asignación por Dependencias.....	14
2.5	Selección de muestra para la determinación de causas en la atención inoportuna	20
2.6	Resumen de Hallazgos	21
3	HALLAZGOS	22
4	CONCLUSIONES	24

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de calificación de los Hallazgos	5
Tabla 2 PQRSFD Presentadas en el I y II Semestre de 2024	6
Tabla 3 Comparativo Áreas Repetitivas con Extemporaneidad de Peticiones	10
Tabla 4 Resultados de PQRSFD Extemporáneos en Anteriores Seguimientos	11
Tabla 5 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el II Semestre de 2024	12
Tabla 6 Radicados Pendientes por Asignar PDC por Mes – II Semestre de 2024	14
Tabla 7 Radicados PQRSFD y Porcentaje de Representación	15
Tabla 8 Radicados PQRSFD Gestionadas	16
Tabla 9 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo).....	16
Tabla 10 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo).....	17
Tabla 11 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo).....	17
Tabla 12 Radicados PQRSFD <i>Pendientes de Gestión</i>	17
Tabla 13 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo).....	18
Tabla 14 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo).....	19
Tabla 15 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (10 días de plazo).....	19
Tabla 16 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo).....	19
Tabla 17 Aplicativo Para el Cálculo de Muestreo Aleatorio Simple DAFP	20
Tabla 18 Causa inoportunidad en la gestión de las solicitudes de Peticiones por Áreas	20
Tabla 19 Gestión de PQRSFD – Segundo semestre de 2024.....	22

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Solicitudes Gestionadas por Tipo	13
Ilustración 2 Solicitudes Pendientes de Gestión.....	13
Ilustración 3 Radicados de PQRSFD por Dependencia	14

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

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 2024 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

- Llevar a cabo el seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias incluyendo las peticiones realizadas por concepto de solicitud de información 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 periodo comprendido entre el 01 julio al 31 de diciembre de 2024.
- 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 los deberes de la entidad frente a la atención al ciudadano establecidos en el Decreto 1166 de 2016 "*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*"².

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 SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V11.0 del 21 de junio de 2023).
- Elaborar el plan de auditoría con base en el análisis de la normatividad.
- Ejecutar las pruebas de auditoría diseñadas y contenidas en el programa de auditoría.
- Elaborar informe con los resultados obtenidos, el cual será validado por 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.

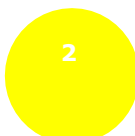
Los hallazgos y observaciones detectadas y contenidas en el presente informe fueron calificadas de acuerdo con los criterios de la Tabla 1:

¹ Deberes que se tienen ante las personas que acuden a la Unidad en relación con 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).

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Tabla 1 Criterios de calificación de los Hallazgos

Clasificación	Definición
	• 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
	• 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
	• 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.
- Reglas de negocio definidas en la Caracterización SC-PRO-002 Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Felicitaciones, y Denuncias – PQRSFD V11.0.
- Decreto 1166 de 2016 "*Presentación y Radicación de Peticiones Verbales*".

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	--	------------

2 Informe Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD

El presente informe expone los hallazgos y conclusiones de la auditoría de seguimiento realizada al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) con el propósito de evaluar la eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo del proceso, identificando oportunidades de mejora para optimizar la atención y resolución de solicitudes de los ciudadanos y usuarios.

2.1 Contexto

Considerando que el proceso inicia cuando el ciudadano o grupo de interés, presenta de manera verbal o escrita una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncia a través de los canales de atención dispuestos, se evalúa si corresponde a una Petición la cual tiene un tiempo establecido de respuesta es de 15 días hábiles, Solicitud de Información o de Copias cuyo tiempo de respuesta es de 10 días, finalmente, las Consultas Jurídicas cuyo tiempo de respuesta es de 30 días hábiles, una vez identificada la tipología, mediante el aplicativo *Mi Gestor* se distribuye al punto de contacto del área responsable de dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley; a su vez este termina con la resolución de la petición de forma verbal, o con la entrega al Ciudadano de la respuesta escrita por correo físico o electrónico, o con la publicación de dicha respuesta en la página web cuando se desconoce la dirección del ciudadano destinatario de la misma, o cuando el escrito de respuesta ha sido devuelto por el operador de correspondencia física o rechazado por el correo electrónico al que ha sido dirigido.

Conforme a lo anterior la Oficina de Control Interno para llevar a cabo el seguimiento correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024, solicitó a la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano el reporte consolidado de las solicitudes de PQRSFD que ingresaron a la Unidad; de acuerdo con la base suministrada se observa un total de 43.900 registros que cuentan con radicado de entrada e imposición de guía. En comparación con el I semestre de 2024 se observa un incremento del 168,06% de solicitudes.

Tabla 2 PQRSFD Presentadas en el I y II Semestre de 2024

Tipo de PQRSFD	No .de Registros I Semestre de 2024	No. de Registros II Semestre de 2024
Peticiones	7.196	11.516
Solicitudes de Información	6.436	20.202
Solicitudes de Copias	2.230	553
Consultas Jurídicas	515	2.956
Sin Punto de Contacto	-	8.673
Total	16.377	43.900

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

2.2 Fortalezas y Cumplimientos

- Se evidenció que la Unidad cumple con la "*Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 10 - 2024*", 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

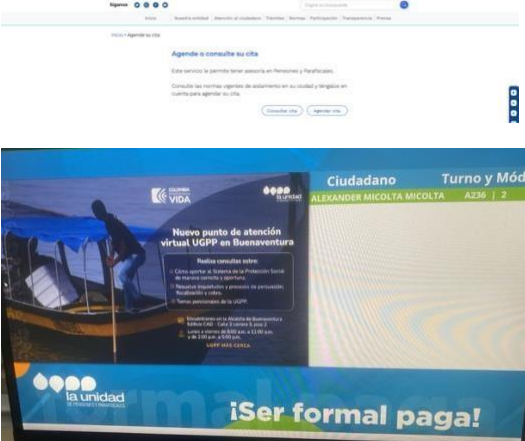
	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

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 10 - 2024", 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".
- Efectuada validación mediante lista de chequeo del cumplimiento de los criterios formales y normativos sobre la atención de PQRSFD por parte de la Unidad; a continuación, se detalla el resultado:

Criterio	Descripción	Cumple		Observación																																																							
		Si	No																																																								
Ley 1437 de 2011	Artículo 5, numeral 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.	X		La Unidad le permite a los ciudadanos y grupos de valor presentar PQRSFD a través de los diferentes canales dispuestos ya sea de forma virtual, telefónica, presencia, correo. https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano Para el segundo semestre de 2024 se observa un incremento del 168,05% de las PQRSFD frente al semestre anterior, observándose que el punto de atención de Página Web es el que presenta una mayor participación, incrementando su atención de un semestre a otro. En cuanto al uso del correo electrónico, se observa que presenta una disminución en su participación del total de PQRSFD de un semestre a otro, pasando del 58,5% al 2,58%; lo anterior como se evidencia en la siguiente tabla: <table border="1" data-bbox="775 1442 1428 1778"> <thead> <tr> <th>Canal de Recepción</th><th>Registros II Semestre 2024</th><th>%</th><th>Registros I Semestre 2024</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contingencia</td><td>13.331</td><td>30,37%</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>Correo Electrónico</td><td>1.132</td><td>2,58%</td><td>9.574</td><td>58,5%</td></tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td><td>1.758</td><td>4,00%</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>Llamada Telefónica</td><td>29</td><td>0,07%</td><td>78</td><td>0,5%</td></tr> <tr> <td>Página WEB</td><td>18.605</td><td>42,38%</td><td>4.255</td><td>26%</td></tr> <tr> <td>Presencial</td><td>14</td><td>0,03%</td><td>754</td><td>4,6%</td></tr> <tr> <td>Punto de Atención Regional</td><td>20</td><td>0,05%</td><td>580</td><td>3,5%</td></tr> <tr> <td>Servicio Mensajería</td><td>3.502</td><td>7,98%</td><td>690</td><td>4,2%</td></tr> <tr> <td>Ventanilla</td><td>5.509</td><td>12,55%</td><td>446</td><td>2,7%</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>43.900</td><td>100%</td><td>16.377</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>	Canal de Recepción	Registros II Semestre 2024	%	Registros I Semestre 2024	%	Contingencia	13.331	30,37%	-	-	Correo Electrónico	1.132	2,58%	9.574	58,5%	Interoperabilidad	1.758	4,00%	-	-	Llamada Telefónica	29	0,07%	78	0,5%	Página WEB	18.605	42,38%	4.255	26%	Presencial	14	0,03%	754	4,6%	Punto de Atención Regional	20	0,05%	580	3,5%	Servicio Mensajería	3.502	7,98%	690	4,2%	Ventanilla	5.509	12,55%	446	2,7%	Total	43.900	100%	16.377	100%
Canal de Recepción	Registros II Semestre 2024	%	Registros I Semestre 2024	%																																																							
Contingencia	13.331	30,37%	-	-																																																							
Correo Electrónico	1.132	2,58%	9.574	58,5%																																																							
Interoperabilidad	1.758	4,00%	-	-																																																							
Llamada Telefónica	29	0,07%	78	0,5%																																																							
Página WEB	18.605	42,38%	4.255	26%																																																							
Presencial	14	0,03%	754	4,6%																																																							
Punto de Atención Regional	20	0,05%	580	3,5%																																																							
Servicio Mensajería	3.502	7,98%	690	4,2%																																																							
Ventanilla	5.509	12,55%	446	2,7%																																																							
Total	43.900	100%	16.377	100%																																																							
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.	X		La Unidad atendiendo a lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, expide y divulga a través de su página web la carta del trato digno, que especifica los derechos de los usuarios y los medios habilitados para garantizar los derechos efectivamente. https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno																																																							

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Sí	No	
	Artículo 7, numeral 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	X		La Unidad cuenta con un horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Horario de atención SuperCADE Suba - Américas: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano 
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.	X		Es un principio cualitativo que no es medible, pero sí de imperioso cumplimiento por parte de la Unidad, así mismo, se encuentran establecidos indicadores mediante los cuales se mide la calidad percibida por parte de los usuarios en los diferentes canales de atención.
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.	X		La Unidad cuenta con un sistema de digiturno de forma, una vez ingrese la persona llega al punto de atención se anuncia con el orientador y lo ingresa en la cola para posteriormente ser llamado por pantalla, adicionalmente, mediante la página web se permite el agendamiento de turnos https://www.ugpp.gov.co/citas/citasMainNew.php 
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X		La Unidad atendiendo a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, expide y divulga a través de su página web la carta del trato digno, que especifica los derechos de los usuarios y los medios habilitados para garantizar los derechos efectivamente. https://www.ugpp.gov.co/Carta-trato-digno

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Sí	No	
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.	X		La Unidad dentro del SC-PRO-002 Proceso de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias- PQRSFD V11.0 tiene establecido como objetivo general "Atender oportunamente y en términos de calidad las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que hagan los ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención de la UGPP en los términos enmarcados por la normatividad vigente".
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X		En el organigrama de la Unidad, en lo relacionado a funciones por dependencia en el proceso de apoyo, se encuentra la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano - DSIAC en la función 14, donde se identifica como la dependencia encargada de gestionar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/procesos/mapaproscesos 
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	X		La Unidad dentro de sus mecanismos tecnológicos habilitados para radicar, tramitar y solucionar PQRSFD dispone de canales virtuales tales como: - Oficina Virtual: Permite a los ciudadanos radicar en línea solicitudes de parafiscales y PQRSFD de pensiones. Incluye atención por Correo Electrónico: contactenos@ugpp.gov.co, Videollamadas y Llamadas Virtuales, Agende su cita, Chat y WhatsApp - Formulario Escribanos: Asiste en la gestión de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en temas de pensiones. - Servicio exclusivo extrabajadores Puertos de Colombia: Consultas y solicitudes de los extrabajadores de Puertos de Colombia - Colombianos en el exterior: Consultas y solicitudes para colombianos que viven en el exterior - Página WEB https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.	X		La Unidad tiene como espacios definidos para la atención cómoda y ordenada del público los relacionados a continuación: Bogotá D.C. Centro Comercial Multiplaza: Calle 19 A # 72 - 57 Locales B- 127 y B-128 SuperCADE Suba: Avenida Calle 145 # 103B-90 Módulo 74 SuperCADE Américas: Carrera 86 # 43 - 55 sur Módulo 17 - Medellín Centro Comercial Punto Clave: Calle 27 No. 46 - 70 Local 123

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Criterio	Descripción	Cumple		Observación
		Sí	No	
				- Barranquilla Centro Empresarial Américas 2: Calle 77 B No. 59 – 61 Local 106 - Cali Centro Comercial Chipichape: Calle 38 Norte No. 6N – 35 Local 8- 224 Teléfonos: - Línea fija en Bogotá: +57 601 492 60 90 - Línea gratuita nacional: 01 8000 423 423 - Línea exclusiva para cobro: +57 601 492 60 99
Decreto 1081 de 2015	ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Seguimiento a la gestión de la información pública.	X		En la página de la UGPP en el siguiente enlace: https://www.ugpp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes-pqrsd/ se encuentran publicados los informes PQRSFD, sin embargo, al revisar los mismos, las cifras no concuerdan con la información objeto de evaluación y análisis, de acuerdo a lo informado por la DSIAC quienes indicaron vía correo electrónico que los tiempos en los que se consolidó la información para el presente informe es diferente a la del Informe de PQRSDF. Dichas diferencias se presentan en la cantidad reportada en los numerales 1. (El número de solicitudes recibidas) y 2 (El tiempo de respuesta a cada solicitud) del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.

Cabe resaltar que, durante el segundo semestre de 2024, la Unidad presentó un plan de contingencia para atender los diferentes procesos a cargo de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano por la ausencia del proveedor que presta los servicios de atención al ciudadano y/o grupos de interés, por medio de los canales de atención presencial, virtual, contact center y operaciones de back office, en temas de pensiones, parafiscales y los demás de competencia de la UGPP; por lo cual la Entidad se vio obligada a contratar temporalmente personas naturales para mantener la operación de atención al ciudadano; y debido a limitaciones financieras y administrativas, se reorganizó la operación cubriendo aproximadamente el 36% de la operación desarrollada con el BPO que contaba con 219 personas. Esto obligó a priorizar la atención de casos urgentes y a suspender o reducir otros servicios.

2.3 Efectividad Planes de Mejoramiento

Revisado el comportamiento de atención de los últimos tres periodos por parte de las áreas responsables, se encontró lo siguiente:

Tabla 3 Comparativo Áreas Repetitivas con Extemporaneidad de Peticiones

Periodo / Área Responsable	II Semestre 2023		I Semestre 2024		II Semestre 2024 ³	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	cantidad	Porcentaje	cantidad
Subdirección de Cobranzas	16%	31/1.933	25,7%	407/1.584	74,7%	56/75
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	8,9%	76/854	4,9%	48/976	87%	28/32

³ El seguimiento del II semestre de 2024 es incluido de manera ilustrativa, de tal manera que se permita visualizar los resultados obtenidos en el periodo; los valores de las dependencias corresponden a los valores gestionados, teniendo en cuenta que al 31 de Diciembre de 2024 solo presentaba atención el 13,47% de las 43.900 PQRs presentadas en el semestre.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Periodo / Área Responsable	II Semestre 2023		I Semestre 2024		II Semestre 2024 ³	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	cantidad	Porcentaje	cantidad
Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales	2,20%	9/415	0,4%	2/459	75%	1.121/1.496
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	3%	2/66	4,2%	2/48	100% Pendiente de Gestión	32 Vencidas de 37 Pendiente de Gestión
Subdirección Nómina de Pensionados	0,90%	31/3.470	2%	60/2.996	82,4%	2.244/2.722
Subdirección Financiera	5,2%	23/439	8,3%	33/400	95%	19/20
Dirección de Parafiscales	1,6%	8/516	0,9%	5/553	59,46%	22/37
Dirección de Pensiones	2,6%	2/77	0%	0/82	100% Pendiente de Gestión	16 Vencidas de 21 Pendiente de Gestión
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	50%	4/8	0%	0/1	100% Pendiente de Gestión	2 Vencidas de 3 Pendiente de Gestión
Subdirección de Asesoría y Conceptuación	3%	2/66	0%	0/0	0%	0/0

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 3 se evidencian incrementos significativos en la extemporaneidad de las peticiones en las 6 dependencias que recurrentemente presentaban sin atender oportunamente, así mismo en 3 de estas se presentan casos que al corte 31 de diciembre no presentaban gestión.

En razón a las situaciones identificadas en el informe del primer semestre del 2024, por parte de las áreas antes mencionadas se establecieron acciones de mejora orientadas a atender las causas identificadas; las cuales se enfocaron en fortalecer el conocimiento de los funcionarios a través de capacitaciones, realizar seguimiento mediante informes diarios a los radicados asignados y solicitar ajustes correspondientes con el fin de especificar el tipo de solicitud realizada por el ciudadano con el fin de agilizar el reparto y optimizar el tiempo de respuesta.

Evaluable el avance en el cumplimiento del plan de mejoramiento vigente respecto a las acciones que permiten mitigar los riesgos asociados a las respuestas extemporáneas en el II semestre de 2024, no han sido efectivas teniendo en cuenta que se mantiene la extemporaneidad con relación al presente seguimiento.

En cuanto a la revisión efectuada a los tipos de atención solicitados por los ciudadanos se encontró lo siguiente:

Tabla 4 Resultados de PQRSFD Extemporáneos en Anteriores Seguidimientos

Seguidimientos	Extemporáneos / Peticiones y Solicitudes de Información	% Incumplimiento	Extemporáneos / Copias	% Incumplimiento	Extemporáneos / Consultas Jurídicas	% Incumplimiento
II Semestre 2023	1.326/14.369	9,2%	35/2.635	1,3%	0/504	0,0%
I Semestre 2024	827/13.632	6,1%	152/2.230	6,8%	2/515	0,4%
II Semestre 2024 ⁴	3.928/5.609	70,03%	0/0	0%	121/303	39,9%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de los resultados obtenidos en los seguimientos efectuados con anterioridad.

⁴ Las cantidades corresponden a las solicitudes atendidas inoportunamente frente a las solicitudes gestionadas.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	--	------------

Se evidencia que para el segundo semestre de 2024 se incrementa la cantidad de respuestas extemporáneas respecto a semestres anteriores; lo cual denota que las acciones de mejora formuladas en el plan de mejoramiento vigente no están siendo efectivas para lograr mitigar las causas que materializan los riesgos identificados.

Si bien para de solicitudes de “Copias” se presenta un 0% de casos extemporáneos; esto obedece a que de las 553 presentadas en el periodo, ninguna fue gestionada.

2.4 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el II Semestre de 2024

De acuerdo con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD radicadas ante la UGPP para el II Semestre de 2024, se tiene el siguiente comportamiento:

Tabla 5 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias – PQRSFD para el II Semestre de 2024

Gestión / Tipo Solicitud	Inoportuno	Oportuno	Sin PDC	Total	% Inoportunidad
Gestionado	4.495	1.417	-	5.912	76,03%
Consultas Jurídicas	121	182	-	303	39,93%
Peticiones	3.928,00	1.182	-	5.110,00	76,87%
Solicitud de Información	446	53	-	499	89,38%
Pendiente de Gestión	26.347	2.968	8.673	37.988	69,36%
Consultas Jurídicas	1.990	663	-	2.653	75,01%
Peticiones	5.712	694	-	6.406	89,17%
Sin PDC	-	-	8.673	8.673	0,00%
Solicitud de Copias	474	79	-	553	85,71%
Solicitud de Información	18.171	1.532	-	19.703	92,22%
Total	30.842	4.385	8.673	43.900	

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

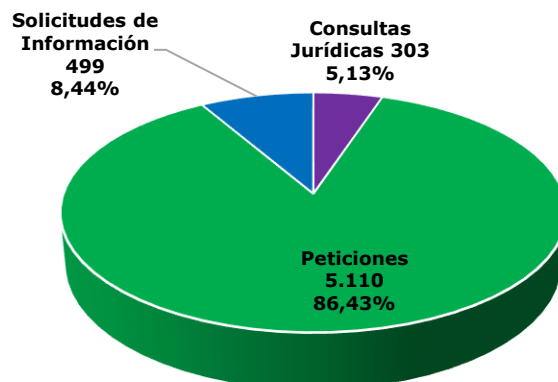
Como se observa en la tabla anterior, al corte 31 de diciembre se presentan 5.912 solicitudes gestionadas, es decir el 13,47% de total y pendiente de gestión 37.988 radicados, es decir el 86,53% de las 43.900 presentadas en el periodo; así mismo se advierte que al cierre de la vigencia se presentan 8.673 solicitudes que se encuentran pendientes por asignar Punto de Contacto – PDC.

A continuación, el detalle de las solicitudes gestionadas y pendientes de gestión por tipo de solicitud durante el segundo semestre de 2024:

Solicitudes Gestionadas

Corresponde a las 5.912 solicitudes gestionadas por tipo de solicitud, de las 43.900 presentadas en el periodo al 31 de diciembre de 2024:

Ilustración 1 Solicitudes Gestionadas por Tipo

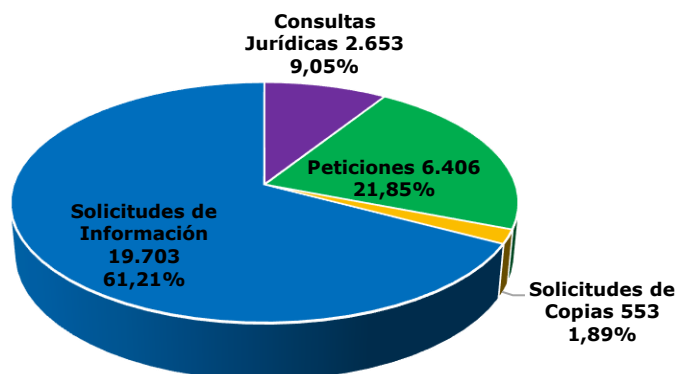


Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Solicitudes Pendientes de Gestión

Corresponde a las 29.315 solicitudes pendientes de gestión por tipo de solicitud, de las 43.900 presentadas en el periodo al 31 de diciembre de 2024 (Se excluyen 8.673 que se encuentran pendientes por asignar Punto de Contacto – PDC):

Ilustración 2 Solicitudes Pendientes de Gestión



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con los datos expuestos en las anteriores ilustraciones, se puede observar que los tipos de solicitudes correspondientes a Peticiones y Solicitud de Información son las más representativas en los casos gestionados y en los pendientes de gestionar al corte 31 de diciembre de 2024; así mismo, teniendo en cuenta que el 86,53% de las solicitudes no han sido gestionadas (37.988 Pendientes de Gestión y 8.673 Pendiente de asignar PDC); esto configura una materialización de riesgo asociados a posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD, posibles acciones disciplinarias con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD; posibles reiteraciones por parte de los ciudadanos y afectación a la imagen institucional por no dar respuesta oportuna a las solicitudes que le son radicadas.

Solicitudes sin Punto de Contacto – PDC

Respecto a las solicitudes establecidas "Sin PDC (Punto De Contacto)", se refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias (PQRSFD) las cuales se encuentran pendientes por asignar un Punto de Contacto en la Unidad, es decir asignarlas a una dependencia para su gestión. Para el segundo semestre de 2024 se presentan 8.673 solicitudes sin PDC como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 6 Radicados Pendientes por Asignar PDC por Mes – II Semestre de 2024

Mes de Radicación	No. Solicitud sin PDC II Semestre 2024	% Participación
Julio	2.332	26,89%
Agosto	147	1,69%
Septiembre	502	5,79%
Octubre	826	9,52%
Noviembre	2.734	31,52%
Diciembre	2.132	24,58%
Total	8.673	100,00%

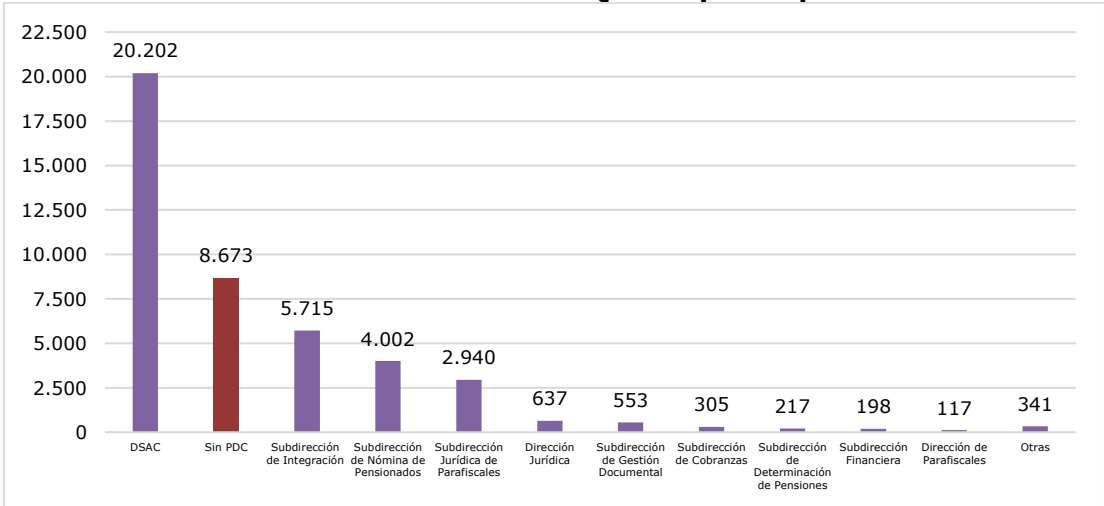
Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Conforme a la tabla anterior, es de resaltar que en julio las solicitudes representan el 26,86% de las solicitudes pendientes por asignar PDC.

2.4.1. Asignación por Dependencias

El siguiente gráfico se muestra la distribución de los 43.900 radicados de entrada presentados en el segundo semestre de 2024 y correspondientes a PQRSFD; a su vez incluye 8.673 que se encuentran pendientes de asignación de PDC.

Ilustración 3 Radicados de PQRSFD por Dependencia



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Tabla 7 Radicados PQRSFD y Porcentaje de Representación

Dependencia	No. Solicitudes	% Participación Total
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	20.202	46,02%
Sin PDC	8.673	19,76%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	5.715	13,02%
Subdirección de Nómina de Pensionados	4.002	9,12%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	2.940	6,70%
Dirección Jurídica	637	1,45%
Subdirección de Gestión Documental	553	1,26%
Subdirección de Cobranzas	305	0,69%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	217	0,49%
Subdirección Financiera	198	0,45%
Dirección de Parafiscales	117	0,27%
Subdirección Administrativa	75	0,17%
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	69	0,16%
Dirección de Parafiscales Solicitudes de Determinación y Cobro	58	0,13%
Subdirección de Gestión Humana	37	0,08%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	37	0,08%
Subdirección de Determinación de Obligaciones	24	0,05%
Dirección de Pensiones	21	0,05%
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	16	0,04%
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	3	0,01%
Dirección General	1	0,00%
Total	43.900	100,00%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Conforme a la tabla anterior, se evidencia que a corte 31 de diciembre de 2024 la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano presentaba un total de 20.202 radicados asignados equivalentes al 46,02% de los 43.900 radicados en el periodo objeto de evaluación; en razón a estos, el pasado 18 de marzo de 2025 la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico allegó el documento "*Plan de Contingencia Servicios de Atención al Ciudadano*" el cual en el Numeral 6. Se expresa que "*La UGPP se vio obligada a contratar temporalmente personas naturales para mantener la operación de atención al ciudadano; sin embargo, debido a limitaciones financieras y administrativas, se reorganizo la operación cubriendo aproximadamente el 36% de la operación con el BPO (219 personas). Esto ha obligado a priorizar la atención de casos urgentes y a suspender o reducir otros servicios. Aunado a esto, es importante considerar que el personal contratado para la contingencia está vinculado mediante contratos de prestación de servicios, lo que dificulta la labor de seguimiento y supervisión. En este modelo de contratación, no existe el elemento de subordinación que, en muchas ocasiones, es crucial para asegurar el cumplimiento del horario, así como la adherencia a las instrucciones y lineamientos necesarios para la prestación del servicio*".

Solicitudes Gestionadas

Si bien, 5.912 solicitudes de las 43.900 presentadas en el periodo fueron gestionadas; el 76,03% de estas fueron atendidas importunamente, es decir 4.495 solicitudes; como se muestran a continuación:

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Tabla 8 Radicados PQRSFD Gestionadas

Tipo Solicitud (Dependencia)	Gestionado		Total Gestionado	% Inoportunidad	% Por Tipo de Solicitud	% por Total Gestionadas
	Inoportuno	Oportuno				
Consultas Jurídicas	121	182	303	39,93%	100,00%	
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	5	7	12	41,67%	4,13%	0,20%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	116	175	291	39,86%	95,87%	4,92%
Peticiones	3.928	1.182	5.110	76,87%	100,00%	
Dirección de Parafiscales	22	15	37	59,46%	0,56%	0,63%
Dirección Jurídica	394	230	624	63,14%	10,03%	10,55%
Subdirección Administrativa	38	37	75	50,67%	0,97%	1,27%
Subdirección de Cobranzas	56	19	75	74,67%	1,43%	1,27%
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	3	3	6	50,00%	0,08%	0,10%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	28	4	32	87,50%	0,71%	0,54%
Subdirección de Gestión Humana	3	20	23	13,04%	0,08%	0,39%
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	1.121	375	1.496	74,93%	28,54%	25,30%
Subdirección de Nómina de Pensionados	2.244	478	2.722	82,44%	57,13%	46,04%
Subdirección Financiera	19	1	20	95,00%	0,48%	0,34%
Solicitud de Información	446	53	499	89,38%	100,00%	
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	446	53	499	89,38%	100,00%	8,44%
Total	4.495	1.417	5.912	76,03%		

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

De la tabla anterior, es importante resaltar que se presentó inoportunidad en la atención que supera en todas las dependencias el límite del 10%; así mismo, se observa que la Subdirección de Nómina de Pensionados es quien realizó la mayor gestión de casos.

A continuación, se presentan el detalle de los tiempos empleados por tipo de solicitud para su atención:

Consultas Jurídicas

Tabla 9 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 30	182	60,07%
Mayor 30	121	39,93%
Total	303	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 30 días para la atención de Consultas Jurídicas; de las solicitudes gestionadas, 121 de estas; es decir el 39,93% fueron atendidas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Peticiones

Tabla 10 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 15	1.182	23,13%
Entre 16 a 20	422	8,26%
Entre 21 a 30	1.006	19,69%
Mayor 30	2.500	48,92%
Total	5.110	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 15 días para la atención de Peticiones; de las solicitudes gestionadas; 3.928 de estas, es decir el 76,87% fueron atendidas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin.

Solicitudes de Información

Tabla 11 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 10	53	10,62%
Entre 11 a 15	32	6,41%
Entre 16 a 20	38	7,62%
Entre 21 a 30	74	14,83%
Mayor 30	302	60,52%
Total	499	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 10 días para la atención de Solicitudes de Información; de las solicitudes gestionadas; 446 de estas, es decir el 89,38% fueron atendidas por fuera de los tiempos establecidos para tal fin.

Solicitudes Pendientes de Gestión

Al corte 31 de diciembre de 2024, la Unidad presentaba 29.315 solicitudes pendientes de gestión, es decir el 66,78% de las 43.900 que se presentaron para el segundo semestre de 2024; de estas 26.347 es decir el 69,36% se encontraban vencidas al 31 de diciembre de 2024, como se muestran a continuación:

Tabla 12 Radicados PQRSFD Pendientes de Gestión

Tipo Solicitud (Dependencia)	Pendiente de Gestión		Total Pendiente de Gestión	% Inoportunidad	% Por Tipo de Solicitud	% por Total Pendientes de Gestionar
	Inoportuno	Oportuno				
Consultas Jurídicas	1.990	663	2.653	75,01%	100,00%	
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	4		4	100,00%	0,20%	0,01%
Subdirección Jurídica de Parafiscales	1.986	663	2.649	74,97%	99,80%	9,04%
Peticiones	5.712	694	6.406	89,17%	100,00%	
Dirección de Gestión e Tecnologías de la Información	2	1	3	66,67%	0,04%	0,01%
Dirección de Parafiscales	52	28	80	65,00%	0,91%	0,27%
Dirección de Parafiscales Solicitudes de Determinación y Cobro	46	12	58	79,31%	0,81%	0,20%

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Tipo Solicitud (Dependencia)	Pendiente de Gestión		Total Pendiente de Gestión	% Inoportunidad	% Por Tipo de Solicitud	% por Total Pendientes de Gestionar
	Inoportuno	Oportuno				
Dirección de Pensiones	16	5	21	76,19%	0,28%	0,07%
Dirección General	1		1	100,00%	0,02%	0,00%
Dirección Jurídica	11	2	13	84,62%	0,19%	0,04%
Subdirección de Cobranzas	121	109	230	52,61%	2,12%	0,78%
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	47	16	63	74,60%	0,82%	0,21%
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	116	69	185	62,70%	2,03%	0,63%
Subdirección de Determinación de Obligaciones	2	22	24	8,33%	0,04%	0,08%
Subdirección De Gestión Humana	10	4	14	71,43%	0,18%	0,05%
Subdirección de Integración Del Sistema de Aportes Parafiscales	3.960	259	4.219	93,86%	69,33%	14,39%
Subdirección de Nómina de Pensionados	1.172	108	1.280	91,56%	20,52%	4,37%
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	32	5	37	86,49%	0,56%	0,13%
Subdirección Financiera	124	54	178	69,66%	2,17%	0,61%
Solicitud de Copias	474	79	553	85,71%	100,00%	
Subdirección De Gestión Documental	474	79	553	85,71%	100,00%	1,89%
Solicitud de Información	18.171	1532	19703	92,22%	100,00%	
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	18.171	1.532	19.703	92,22%	100,00%	67,21%
Total	26.347	2.968	29.315	69,36%		

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

De la tabla anterior, es importante resaltar que se presenta inoportunidad para la atención superior al 8% e inclusive en el 100% de las solicitudes; así mismo la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano es quien presenta la mayor cantidad de casos para ser gestionados.

A continuación, se presentan el detalle de los tiempos de vencimiento por tipo de solicitud pendiente de gestión:

Consultas Jurídicas

Tabla 13 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (30 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 30	663	24,99%
Mayor 30	1.990	75,01%
Total	2.653	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 30 días para la atención de Consultas Jurídicas; de las solicitudes pendiente de gestión, 1.990 de estas, es decir el 75,01% se encontraban vencidas para su atención en los términos correspondientes al 31 de diciembre de 2024.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Peticiones

Tabla 14 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (15 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 15	694	10,83%
Entre 16 a 20	264	4,12%
Entre 21 a 30	740	11,55%
Mayor 30	4.708	73,49%
Total	6.406	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 15 días para la atención de Peticiones; de las solicitudes pendiente de gestión, 5.712 de estas, es decir el 89,17% se encontraban vencidas para su atención en los términos correspondientes al 31 de diciembre de 2024.

Solicitudes de Copias

Tabla 15 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015 (10 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 10	79	14,29%
Entre 11 a 15	25	4,52%
Entre 16 a 20	28	5,06%
Entre 21 a 30	66	11,93%
Mayor 30	355	64,20%
Total	553	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 10 días para la atención de Solicitudes de Copias; de las solicitudes pendiente de gestión, 474 de estas, es decir el 85,71% se encontraban vencidas para su atención en los términos correspondientes al 31 de diciembre de 2024.

Solicitudes de Información

Tabla 16 Trazabilidad de las respuestas bajo el criterio de la Ley 1755 del 2015 (10 días de plazo)

Rango	Cantidad	%
Entre 0 a 10	1.532	7,78%
Entre 11 a 15	637	3,23%
Entre 16 a 20	954	4,84%
Entre 21 a 30	1.680	8,53%
Mayor 30	14.900	75,62%
Total	19.703	100%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

En razón a los términos establecidos de 10 días para la atención de Solicitudes de Información; de las solicitudes pendiente de gestión, 18.171 de estas, es decir el 92,22% se encontraban vencidas para su atención en los términos correspondientes al 31 de diciembre de 2024.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

2.5 Selección de muestra para la determinación de causas en la atención inoportuna

Para efectos de determinar la muestra para la determinación de las causas asociadas a la atención inoportuna, esta fue seleccionada a partir de 4.495 peticiones gestionadas inoportunas utilizando el aplicativo para el Cálculo de muestreo aleatorio simple que proporciona el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la caja de herramientas de la guía de auditoría interna basada en riesgo 2020 V.04. <http://www.funcionpublica.gov.co>.

Tabla 17 Aplicativo Para el Cálculo de Muestreo Aleatorio Simple DAFP

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	UGPP
Proceso	Proceso Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD)
Cálculo de la muestra para:	PQRSFD atendidas de manera inoportuna en el II Semestre de 2024
Período Evaluado:	II Semestre de 2024
Preparado por:	
Fecha:	25/02/2025
Revisado por:	
Fecha:	25/02/2025
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	4.495
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula: 35 Muestra Óptima: 36	
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$	
Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$	
Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P	

Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

De acuerdo con la ilustración anterior, para efectos de determinar las causas correspondientes a la atención inoportuna, se seleccionó una muestra aleatoria estratificada por tipo de solicitud; a continuación, se observan las causas de las solicitudes de peticiones inoportunas.

Tabla 18 Causa inoportunidad en la gestión de las solicitudes de Peticiones por Áreas

Áreas Responsables	Total, Radicados	Demora en el Proceso	Incidentes TI	Escalamiento Tardío entre Áreas
Subdirección Jurídica de Parafiscales	3	3	-	-
Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	4	4	-	-
Dirección Jurídica	5	5	-	-
Subdirección de Gestión Documental	1	1	-	-
Subdirección de Cobranzas	1	1	-	-
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	5	1	1	3
Subdirección de Nomina de Pensionados	17	-	1	16
Total	36	15	2	19

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

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

Demora en Proceso: El proceso excede el término establecido para dar respuesta, se identificaron 15 registros que equivale a un 41,67%.

Incidente de TI: Se presenta cuando la demora en la gestión del radicado se debió a falla en los aplicativos, se identificaron 2 casos que equivalen a un 5,55%.

Escalamiento Tardío 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, se identificaron 19 casos que equivalen a un 52,78%, las áreas donde se evidencia el escalamiento tardío son las siguientes: Subdirección Nómina de Pensionados con 16 casos y la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales con 3 casos.

2.6 Resumen de Hallazgos

No. Hallazgos	Ref. #	Descripción
1 Hallazgo Alto	1.	Extemporaneidad en respuesta de Derechos de Petición, Solicitudes de Información, Consultas jurídicas y Solicitud de Copias De las 5.912 solicitudes que fueron gestionadas por las diferentes dependientes de la Unidad; 4.495; es decir el 76,03% presentan atención inoportuna de acuerdo con los términos establecidos para el tipo de solicitud. Así mismo, se evidencia que al corte 31 de diciembre de 2024 se presentan pendientes por gestionar 29.315 solicitudes, de las cuales 26.347 se encuentran vencidas, finalmente se observan 8.673 peticiones pendientes por asignar Punto de Contacto – PDC para su atención. Advirtiéndose que las situaciones anteriores son presentadas de manera reiterativa al observarse el informe del seguimiento a PQRSFD anterior.

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

3 Hallazgos

Extemporaneidad en la atención de Derechos de Petición, Solicitudes de Información, Consultas Jurídicas y Solicitud de Copias	1.
Aspecto Evaluado: Proceso Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.	

De acuerdo con la base suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano relacionada con los PQRSFD para el segundo semestre de 2024 y calculados los tiempos empleados para su atención (Consultas Jurídicas, Peticiones, Solicitud de Copias y Solicitud de Información), de un total de 43.900 registros los cuales cuentan con información del radicado de entrada e imposición de guía, se identificaron que 5.912 registros (13,47%) que fueron gestionados, 29.315 registros (66,78%) se encuentran pendientes de gestión y 8.673 registros (19,76%) pendientes de asignar Punto de Contacto para gestionar la petición; lo anterior como se muestra a continuación:

Tabla 19 Gestión de PQRSFD – Segundo semestre de 2024

Gestión / Tipo Solicitud	Inoportuno	Total	% Inoportunidad
Gestionado	4.495	5.912	76,03%
Consultas Jurídicas	121	303	39,93%
Peticiones	3.928	5.110	76,87%
Solicitud de Información	446	499	89,38%
Pendiente de Gestión	26.347	29.315	89,88%
Consultas Jurídicas	1.990	2.653	75,01%
Peticiones	5.712	6.406	89,17%
Solicitud de Copias	474	553	85,71%
Solicitud de Información	18.171	19.703	92,22%
Sin PDC	8.673	8.673	100%
Sin PDC	8.673	8.673	100%
Total	39.515	43.900	90,01%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

Así mismo, de acuerdo con los casos gestionados la inoportunidad corresponde al 76,03% de estos (4.495/5.912); y de manera general se presenta una inoportunidad del 87,55% del total de los radicados del periodo que cuentan con un PDC (30.842/35.227). Situaciones anteriores son presentadas de manera reiterativa en razón al informe del seguimiento a PQRSFD anterior.

Conforme a las situaciones identificadas y en razón a la muestra de casos analizadas en el presente informe, las causas para la inoportunidad obedecen a demora en el proceso, incidentes de TI y escalamiento tardío entre áreas que afectan la trazabilidad, atención y resolución eficiente de las peticiones.

Lo anterior, incumple lo establecido en la Ley 1755 del 2015 que establece "**Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3)**

	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

días siguientes. 2. 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**".

Exposición potencial

- Posibles acciones litigiosas para exigir el cumplimiento de la respuesta oportuna a las PQRSFD que son presentadas a la Unidad.
- Posibles acciones disciplinarias a los responsables con el fin de exigir el cumplimiento de forma oportuna de la respuesta a las PQRSFD que son radicadas en La Unidad.
- Pérdida de confianza y credibilidad en la administración pública expresada en la UGPP.

Hecho Subsecuente: N/A

Recomendaciones:

- Implementar mecanismo de alertas que le permita a los responsables de la gestión identificar aquellas peticiones próximas a vencer.
- Reforzar el conocimiento del personal involucrado en cuanto a los tiempos para la atención, de tal manera que se garantice los plazos establecidos para la digitalización, indexación, escalamiento, proyección de respuesta e imposición de guía, con el objetivo de evitar demoras en la atención de los requerimientos.
- Reportar de manera oportuna los incidentes a través de la herramienta de Gestión de TI, con el propósito de brindar soluciones oportunas.
- Implementar controles en los sistemas de gestión documental para minimizar problemas relacionados con errores en los flujos y dificultades en la gestión de envíos, asegurando que las PQRSFD se atiendan dentro de los plazos establecidos.
- Establecer plan de contingencia mediante el cual se realice proceso de depuración de los casos que se encuentran pendientes de gestión y de identificación del PDC.

Responsables:

- Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.
- Subdirección Jurídica de Parafiscales
- Subdirección de Nómina de Pensionados
- Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales
- Subdirección de Gestión Documental
- Subdirección de Cobranzas
- Dirección Jurídica.
- Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información.

Comentarios de la auditoría:

No Aplica

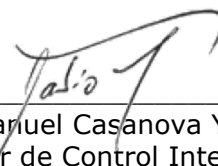
	FORMATO INFORME NORMATIVO O DE SEGUIMIENTO	CI-FOR-036
---	---	-------------------

4 Conclusiones

- Se evidenció un incremento considerable en la gestión extemporánea de las PQRSFD frente al reporte presentado en el semestre anterior.
- Si bien, desde las diferentes dependencias de la Unidad se ha dado atención a la gestión de las peticiones; solo el 13,47% de estas han sido atendidas; así mismo se identifica que el 19,76% de las solicitudes se encuentran pendientes de identificar el Punto de Contacto – PDC para su atención.
- Conforme a lo establecido en el AP-SUB-005 Subproceso Gestionar Acciones Correctivas y Preventivas y Plan de Mejoramiento Institucional, todas las dependencias que realizaron o tienen pendiente gestionar peticiones al corte 31 de diciembre de 2024 deben efectuar establecimiento de Acción Correctiva y Preventiva ACP "15. Cuando los hallazgos al proceso de PQRSFD, generados por Auditoría interna, sean de una desviación igual o inferior al 0,4% de cumplimiento sobre la meta mensual (...)" ; así como realizar la reformulación de los vigentes, toda vez que estos no han sido efectivos.
- El alto volumen de solicitudes extemporáneas demuestra una deficiencia en la gestión de tiempos dentro de la Entidad, lo que afecta la confianza ciudadana y puede generar repercusiones legales y disciplinarias. Es fundamental fortalecer los mecanismos de control y asignación para garantizar el cumplimiento de los plazos normativos y mejorar la eficiencia en la atención.
- El volumen de solicitudes gestionadas inoportunamente y las pendientes de gestión al cierre del semestre (Más de 37.000) reflejan debilidades en la planificación, capacidad de respuesta y seguimiento por parte de la entidad, lo que representa un riesgo operativo alto.



Juan Carlos Muñoz Martínez
Auditor



Fabio Manuel Casanova Yandi
Asesor de Control Interno