SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAE S.A.S

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
(Ley 1474 de 2011)

PRIMER SEMESTRE DE 2020

Bogotá, D.C. julio de 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. METODOLOGIA 3
4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA 4
4.1. Riesgos evaluados 4
5. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN 5
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 5
6.1. Aspectos Generales 5
6.2. Actividades De Mejoramiento Desarrolladas En El Primer Semestre 2020 7
6.3. Requerimientos recibidos en el primer semestre de 2019 vs. Primer semestre de 2020 8
6.3.1. Requerimientos recibidos 8
6.3.2. Canales de comunicación utilizados y tipos de peticiones 11
6.3.3. Cumplimiento requisitos normativos 11
6.3.4. Encuesta de satisfacción 15
6.4. EVALUACION SISTEMA DE CONTROL INTERNO PQRS DEL I SEMESTRE 2020 17
6.4.1. Resultado de la revisión de la muestra aleatoria 17
6.4.2. Estados de requerimientos de la muestra aleatoria 18
7. CONCLUSIONES 21
8. RECOMENDACIONES 22

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. OBJETIVO.

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía que llegan a través de los diferentes medios de atención, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. ALCANCE.

Acorde con lo establecido en el art.76 de la Ley 1474 se realiza seguimiento a la gestión de las PQRS recibidos por la Sociedad de Activos Especiales en el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2020, con base en la selección de una muestra aleatoria.

3. METODOLOGIA.

Para la evaluación, la oficina de control interno realizó una muestra aleatoria utilizando el formato de “Muestra Aleatoria” tomado la caja de herramientas del departamento administrativos de la función pública, sobre el total de las PQRS tramitadas por la entidad como tamaño de la población un nivel de confianza del 95% y margen de error del 10%, una selección aleatoria de 78 requerimientos ciudadanos. En el sistema Zeus (mismo nivel de confianza y margen de error que el modulo PQRS) se toma una muestra aleatoria de 16.

A los requerimientos de la muestra aleatoria identificada, se procedió a revisar la trazabilidad de la gestión en el aplicativo Zeus y en el módulo PQRS desde el ingreso por correspondencia, seguimiento realizado por parte de la oficina de atención al ciudadano en cumplimiento al procedimiento, hasta la realización de la respuesta y cierre en el aplicativo Zeus. Sin embargo, también se evaluarán conceptos a juicio del grupo auditor como gestión y ejecución con base a análisis estadístico de las bases de datos brindadas a la Oficina de Control Interno.

El proceso auditor incluyó la solicitud, análisis y verificación de información, documentación, controles y riesgos asociados al procedimiento evaluado. Con los resultados que se obtengan del ejercicio se pretende contribuir al mejoramiento continuo de SAE.

4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Los aspectos evaluados en el proceso de auditoría tienen la siguiente interpretación según sus resultados, indicando el grado de cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos evaluados y/o el procedimiento P-CA2-033 Procedimiento atención a requerimientos, p-ca2-034 procedimiento de seguimiento y control a requerimientos y n-ca2-053 lineamientos para la adecuada atención y gestión de requerimientos allegados a la SAE. o el impacto que supone la carencia o debilidad de éstos.

	**DESEMPEÑO ALTO** En los procedimientos y pruebas de gestión y cumplimiento de auditoría, se evidencia que existe un alto grado de observancia de las políticas, directrices, normas, estrategia y otros factores; además los controles y actividades se están ejecutando con efectividad.
	**DESEMPEÑO ADECUADO** En los procedimientos y pruebas de gestión y cumplimiento de auditoría, se evidencia que existe un grado de observancia de las políticas, directrices, normas, estrategia y otros factores; además los controles y actividades se están ejecutando, pero presentan oportunidades de mejora para elevar la ganancia de valor en la Entidad.
	**DESEMPEÑO BAJO** En los procedimientos y pruebas de gestión y cumplimiento auditoría, se evidencia que existe un bajo grado de observancia de las políticas, directrices, normas, estrategia y otros factores; además solo algunos controles y actividades se están ejecutando; pero son muy vulnerables y deben ser objeto de evaluación y rediseño para generar valor en la Entidad.

4.1 Riesgos evaluados

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Calificación de riesgo inherente según matriz de riesgos SAE[1]
Se podrían presentar retrasos en las respuestas a las necesidades de los requerimientos de los usuarios	Moderado
Respuesta no es pertinente ante la solicitud inicial generando reprocesos en la organización o inconformidad en el peticionario generando posibles acciones legales.	No se encuentra riesgo asociado en la matriz de riesgos operativos
Registro de datos sin integridad y confiabilidad en aplicativos de administración sistema PQR.	No se encuentra riesgo asociado en la matriz de riesgos operativos

5. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN

- ✓ Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76.
- ✓ Decreto 2641 de 2012- Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Ley 1437 de 2011 – Titulo II

[1] Teniendo en cuenta el alcance de la auditoria, la valoración del riesgo inherente se tomó de la matriz de riesgos de SAE vigencia 2020.

- ✓ Constitución Política Artículo 23 y 74.
- ✓ Ley 1755 de 2015 Artículo 13 al 21
- ✓ Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia.
- ✓ Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ✓ Proceso de Atención al Usuario, procedimientos P-CA2-033 V.2 del 02/02/2016 *"Procedimiento de Atención a Requerimientos"*, P-CA2-034 V.1 del 11/06/2015 *Procedimiento De Seguimiento y Control A Requerimientos"*, N-CA2-053 V3 del 22/01/2019 Lineamientos para la adecuada atención a requerimientos allegados a SAE.
- ✓ Protocolo De Atención A Requerimientos De La Ciudadanía T-CA2-004 V.1-20-05-2019
- ✓ Aplicativo de gestión documental -ZEUS.
- ✓ Política de Comunicaciones.
- ✓ Información remitida por correo electrónico el día 09/07/2020 por la Oficina de Comunicaciones.
- ✓ Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano el cual fue aprobado por el Comité Directivo.
- ✓ Tutorial PQR Gestor correspondiente al Módulo de PQRS.
- ✓ Decreto 491 de 2020 Articulo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020:
  "*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*
  Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
  Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
  (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
  (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción."
- ✓ La evaluación fue efectuada con base en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en razón a que contemplan los principios fundamentales en los que se deben enmarcar todas las actividades y el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoria ya que así se espera garantizar la calidad en la gestión realizada acerca del fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, a partir de la identificación de oportunidades de mejora y la formulación de recomendaciones con el fin de contribuir a la superación de las debilidades observadas, actividad que la Oficina de Control Interno desarrolla en cumplimiento a lo reglamentado por la Ley 87 de 1993.
- ✓ Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría vigencia 2020 de la Oficina de Control Interna de la Entidad, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1 Aspectos Generales

Cumplimiento Ley 1474 de 2011, art. 76.

a. Dependencia encargada de la atención a los usuarios.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

Teniendo en cuenta lo anterior, la Sociedad de Activos Especiales -SAE SAS, cuenta con la Oficina de Comunicación y Atención al Ciudadano, la cual se encuentra a cargo del macroproceso de comunicación y atención de requerimientos. Esta Oficina ejerce 14 funciones de acuerdo con la Resolución Interna No. 308 del 10 de mayo de 2017.

b. Link de quejas, sugerencias, reclamos y buzón de sugerencias y denuncias de actos de corrupción.

…En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: Se encuentra en la página WEB el acceso para que la ciudadanía presente las quejas de la entidad en el link:

https://www.saesas.gov.co/index.php?idcategoria=34445

- ✓ Se permite al usuario establecer su solicitud por los siguientes conceptos: Consulta, denuncia por actos de corrupción, petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y solicitud de acceso a información pública.
- ✓ Se permite realizar el seguimiento del estado de la solicitud por medio del código designado a la solicitud.
- ✓ De acuerdo con el protocolo de atención a requerimientos de la ciudadanía, (TCA2-004 v1) existen los canales telefónicos o de manera presencial en las oficinas de la SAE para recibir solicitudes de la ciudadanía.

c. Otros.

La Entidad, ha desarrollado y publicado en la página WEB e INTRANET, y envió por correo masivo los procedimiento y políticas tendientes al mejoramiento en la atención de requerimientos de la ciudadanía y grupos de interés en general.

DOCUMENTO	CONTENIDO
CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	http://intranetsae/saein/DocumentosIntranet/LeeloIN/Carta_trato_digno.pdf
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Presenta los lineamientos para la adecuada atención a los ciudadanos
PROCEDIMIENTOS	En la estructura por procesos (Arquitectura Empresarial) de SAE, se encuentran documentados los procedimientos de atención a requerimientos y seguimiento y control de requerimientos, cuyo objetivo es asegurar el cierre de los requerimientos y establece las políticas aplicables en concordancia con la normatividad aplicable. La auditoría pudo determinar que no se encuentra actualizado el sistema de administración de PQR y la ejecución actual del proceso.
LINEAMIENTOS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS ALLEGADOS A SAE	Establece los lineamientos para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de los ciudadanos y entidades de control, presentados ante la Sociedad de Activos Especiales. **N-CA2-053 V.3-22/01/2019**
Política de Comunicaciones	La Política de Comunicación de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S. responde a la necesidad de adquirir una identidad corporativa y de construir un marco de referencia en lo comunicativo que facilite la gestión empresarial y las relaciones entre los diferentes grupos de actores internos y externos, así como el relacionamiento con los entornos de interés a nivel nacional e internacional. http://intranetsae/saein/Leelo-IN/Comunicaciones-Atencion.

En la página (intranet) de la SAE los colaboradores de la Entidad pueden encontrar:

- ✓ La cartilla de Derecho, deberes y prohibiciones del Ciudadano
- ✓ Normatividad del servicio de atención al ciudadano
- ✓ Carta de trato digno al ciudadano
- ✓ Guía de lenguaje claro para servidores públicos en Colombia.
- ✓ Protocolo de comunicaciones para visitas
- ✓ La política de comunicaciones.

APLICATIVO ZEUS: Para el proceso de recepción y trámite de respuesta se contaba con el aplicativo Zeus, el cual establece el flujo de información, alertas para el cumplimiento de los términos, alertas automáticas, y es la base para el correcto seguimiento.

Todos los requerimientos se radican en el sistema de información ZEUS, el cual genera un número consecutivo para control y seguimiento por flujo de trámite y respuesta.

La oficina de Comunicación envía alertas de los derechos de petición que se encuentran vencidos, a los dueños del proceso, como punto de control. Este aplicativo fue suspendido a partir de mes de Mayo del 2020.

NUEVO MODULO PQRS: con la implementación del módulo de PQR, la ciudadanía puede hacer seguimiento de sus requerimientos a través del enlace:

https://www.saesas.gov.co/index.php?idcategoria=34445

En este módulo también todos los requerimientos se generan con un código (HASH) para permitir el seguimiento tanto para la ciudadanía como para los colaboradores.

6.2 ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DESARROLLADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2020

En el desarrollo de la mejora continua la Oficina de Comunicaciones y atención al ciudadano ha realizado las siguientes actividades:

- ✓ **Nuevo Módulo PQRS:**

La Entidad cuenta con un nuevo módulo PQRS, el cual entró en pleno funcionamiento a partir del mes de mayo del 2020

SEMINARIOS Y FOROS:

La entidad ha realizado y asistido a los siguientes seminarios promovidos por la Sociedad de Activos Especiales y el Departamento Nacional de Planeación con los cuales se prepararon para brindar un mejor servicio al ciudadano.

Tema: Nuevo aplicativo Web PQRS
Fecha: 30 de Enero de 2020.

Tema: Enajenación Temprana de Bienes Administrados por SAE
Fecha: 25 de Febrero de 2020

Tema: SAE implementa medidas preventivas ante el Coronavirus (2019-nCov)
Fecha: 16 de Marzo de 2020

Tema: Destinación de Bienes Muebles e Inmuebles en la emergencia por el COVID-19
Fecha: 28 de Abril de 2020

Tema: Alivio de arrendamiento por emergencia sanitaria de COVID
Fecha: 5 de Mayo de 2020

Tema: Primera rueda informativa oferta de inmuebles para arrendamiento
Fecha: 11 de Junio de 2020

Tema: Segunda rueda informativa oferta de inmuebles para arrendamiento
Fecha: 18 de Junio de 2020

- ✓ **FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y BRIGADAS DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS:**

Debido a la contingencia por la pandemia del COVID19. Se encuentran suspendidas las aglomeraciones de personas por lo tanto las ferias y brigadas de atención han sido suspendidas hasta que se supere la contingencia.

Inmobiliario en donde más de 100 ciudadanos conocieron cómo SAE administra activos especiales.

DIVULGACIÓN DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

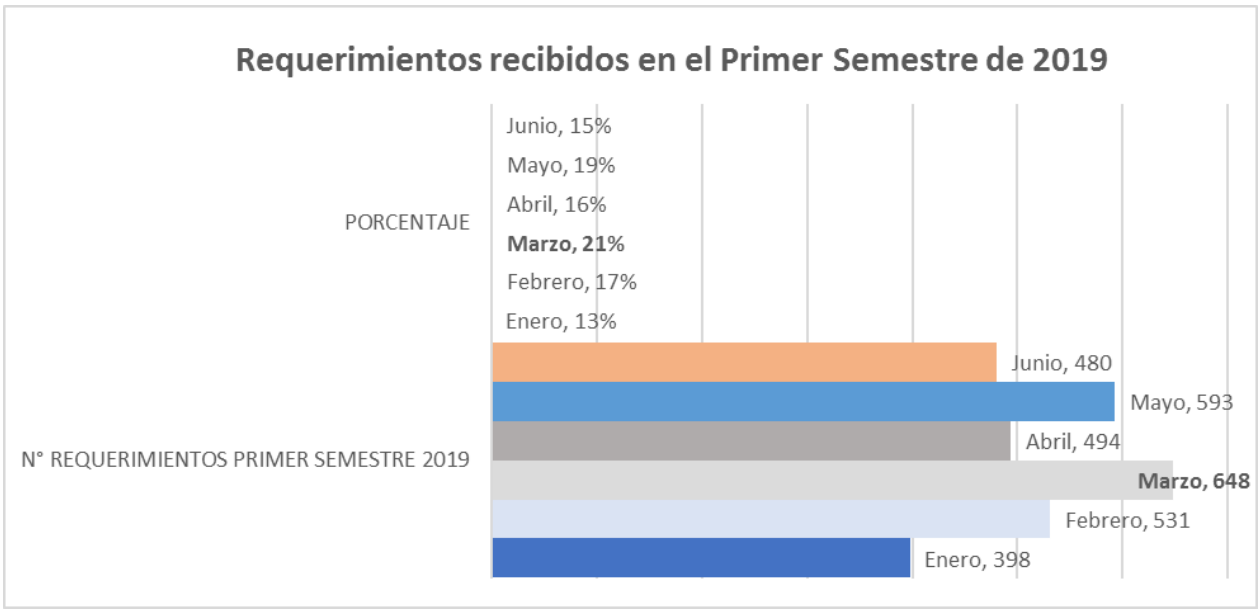
La oficina de comunicaciones y Atención al Ciudadano realizó un video pedagógico para divulgar los deberes y derechos de los ciudadanos. Links del vídeo en redes sociales:

https://www.facebook.com/saesas1/videos/2415709385160319/
https://twitter.com/SAESAS1/status/1141707244700098565?s=20

6.3 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019 vs. PRIMER SEMESTRE DE 2020

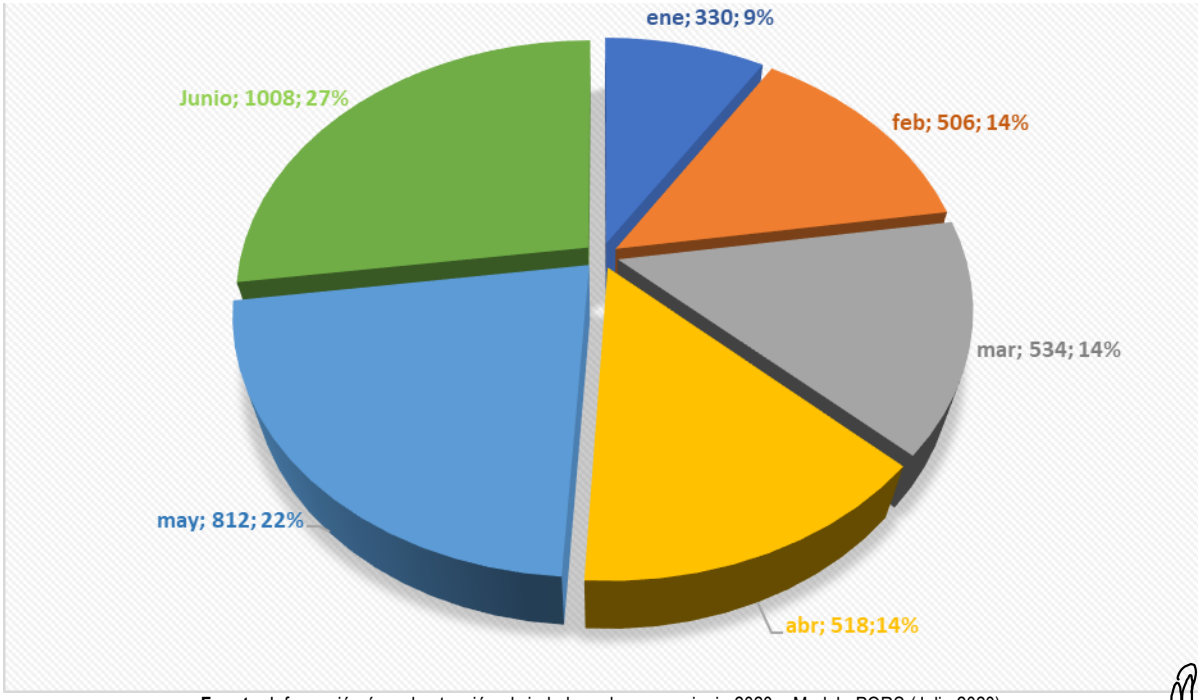
6.3.1 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Durante el primer semestre de 2019, se recibieron en total tres mil cuatrocientos setenta (3.144) Requerimientos, de la ciudadanía, discriminados por mes así:



Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Estadística de servicio mensual I semestre de 2019.

De acuerdo con la gráfica anterior se observa que el mes que se recibieron mayor número de requerimientos es el mes de marzo con 648 que equivale a un 21% frente al total del semestre (requerimientos totales, 3.144). Al comparar contra los resultados del primer semestre del 2020 se evidencia un aumento de requerimientos del 41.54% (1.306 registros más).



Fuente: Información área de atención al ciudadano de enero a junio 2020 – Modulo PQRS (Julio 2020)

Realizando un nuevo análisis con datos del primer semestre del 2020, se encuentra que en el mes donde se recibieron el mayor número de requerimientos es junio con 1008; los cuales equivalen a un 27% frente al total del primer semestre del 2020 (total casos 3708).

Se puede evidenciar que la cantidad de solicitudes solamente en el módulo PQR son más que el I semestre del 2019 (solicitudes I Semestre 2019 – 3144; total solicitudes 2020 – 3708). En el caso de mayo y junio del 2020 la cantidad de solicitudes superan cualquier otro mes previo.

.

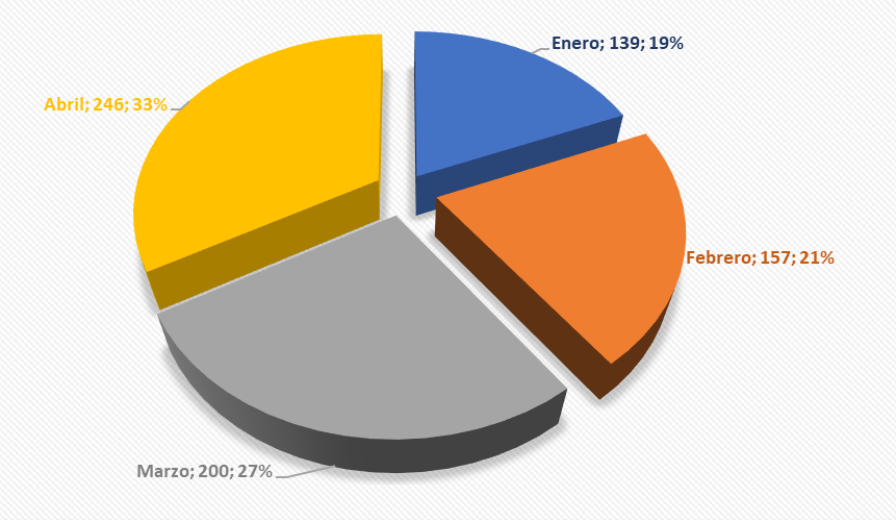
Mes	Total registros	Total Cerrados	Porcentaje	Total Asignados	Porcentaje
Enero	330	330	100.0%	0	0.0%
Febrero	506	505	99.8%	1	0.2%
Marzo	534	533	99.8%	1	0.2%
Abril	518	518	100.0%	0	0.0%
Mayo	812	694	85.5%	118	14.5%
Junio	1008	264	26.2%	744	73.8%
Total	**3708**	**2844**	**76.70%**	**864**	**23.30%**

Fuente: base de datos registros modulo PQRS (registros I semestre 2020)

Revisando en el sistema Zeus; la gestión fue del 100%. Cabe aclarar que en esta parte del informe no se esta evaluando la extemporaneidad de las respuestas o si esta fue suficiente o pertinente, solo se evalúa el estado y la cantidad de solicitudes que se encuentran aún en estado abierto (Asignado).

Mes	Total registros	Total Cerrados	Porcentaje	Total Asignados	Porcentaje
Enero	139	139	100.0%	0	0.0%
Febrero	157	157	100.0%	0	0.0%
Marzo	200	200	100.0%	0	0.0%
Abril	246	246	100.0%	0	0.0%
Mayo	0	0	0.0%	0	0.0%
Junio	0	0	0.0%	0	0.0%
Total	**742**	**742**	**100.00%**	**0**	**0.00%**

Fuente: base de datos registros sistemas Zeus (registros I semestre 2020)



Fuente: Información área de atención al ciudadano de enero a junio 2020 – Sistema Zeus (Abril 2020)

En conclusión; realizando la sumatoria de los dos sistemas el resultado es que la gestión del primer semestre del año 2020 alcanza un 80.58% según los datos brindados por el área de atención al cliente, y permitiendo que la gestión de asignaciones que aún están pendientes de cierre sea igualmente positiva (resultando un 19.42%).

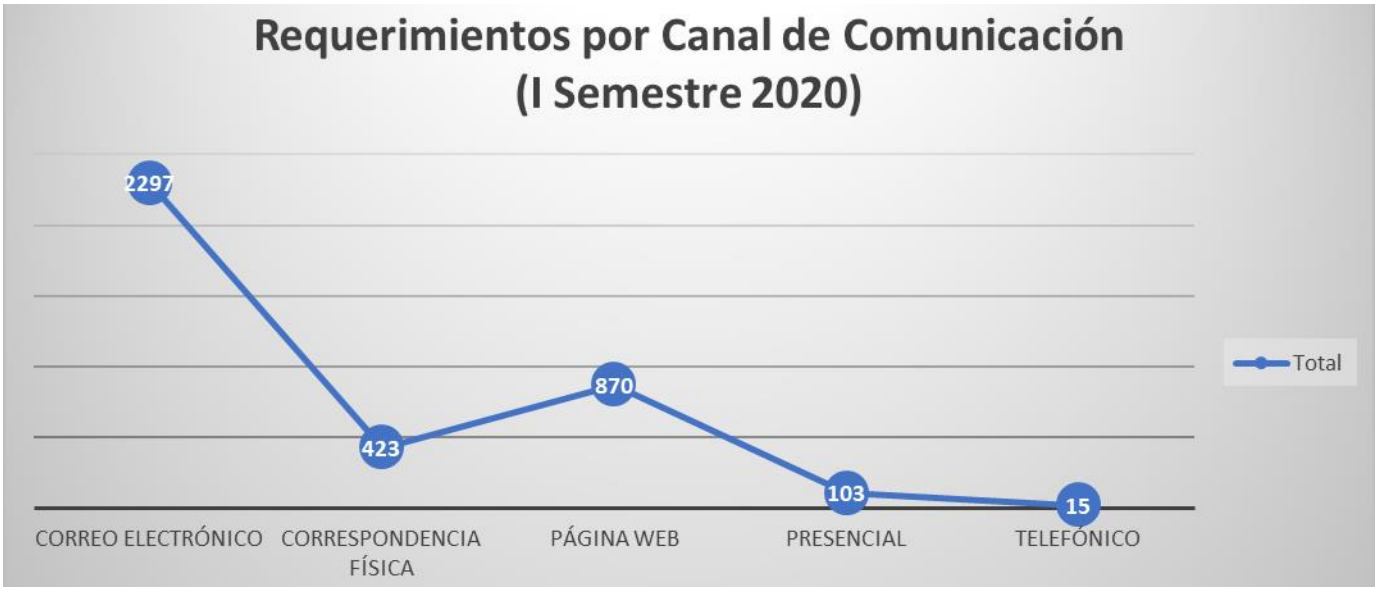
Mes	Total registros	Total Cerrados	Porcentaje	Total Asignados	Porcentaje
Enero	469	469	100.0%	0	0.0%
Febrero	663	662	99.8%	1	0.2%
Marzo	734	733	99.9%	1	0.1%
Abril	764	764	100.0%	0	0.0%
Mayo	812	694	85.5%	118	14.5%
Junio	1008	264	26.2%	744	73.8%
Total	**4450**	**3586**	**80.58%**	**864**	**19.42%**

Fuente: Información área de atención al ciudadano de enero a junio 2020 – Sumatoria sistema Zeus y PQR (I Semestre 2020)

6.3.2 CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

Los mecanismos de atención habilitados por la Entidad para que la ciudadanía interponga sus PQRS son:

Página WEB: www.saesas.gov.co
Correo electrónico: atenciónalciudadano@saesas.gov.co
Formularios electrónicos (PQRS, Derechos de Petición)
Canales telefónicos: Línea de atención nacional.
Radicación en físico: Oficinas de SAE a nivel central y regional
Atención personalizada: Bogotá-Regionales
Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano (I Semestre 2020) – Modulo PQR

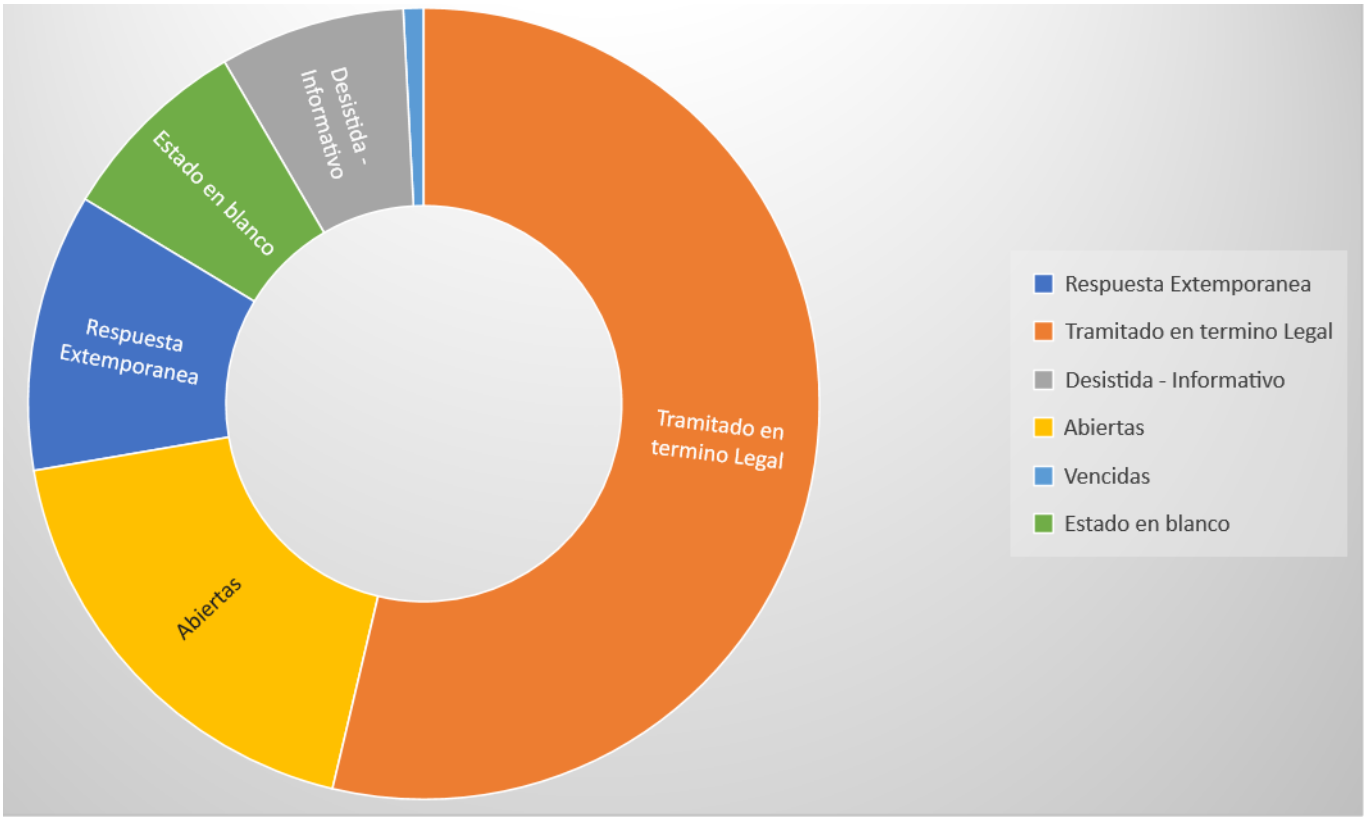
Se observa, para el presente semestre que los dos (2) medios más utilizados por los ciudadanos fueron:

- ✓ Correo electrónico, con un total de 2.297 requerimientos que corresponden al 61.94%,
- ✓ Medio físico con un total de 423 requerimientos que corresponden al 11.40%.

Nota: solamente esta el estudio en el modulo PQR de la asignación; en el sistema Zeus no se identificó una tipología que indique la manera en que se reciben los requerimientos en la base de datos.

6.3.3 CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMATIVOS

La recepción de los requerimientos se realiza por tipología de requerimiento, que corresponde entre otros a solicitudes de información, informativos, solicitud de información, estado legal del activo, solicitud de documentos, entre otros.



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano (I Semestre 2020)

Nota: **El estado "en blanco" se refiere al sistema Zeus donde no se encuentra clasificado, es importante que este tipo de registros sea necesario clasificarlos correctamente. En este análisis se toman como una respuesta extemporánea.*

De acuerdo con la revisión; se encuentra un total de 505 solicitudes que fueron atendidas con una respuesta extemporánea (11.35%) y 37 que se encuentran al momento de esta revisión en estado "vencida" (0.83%).

En el primer semestre de 2020 se encontraron diferentes casos de incongruencia en algunos datos que se explican a continuación:

- ✓ Existen registros donde reportan "tramitado en término legal" pero al confrontar contra el sistema indica vencimiento de días: como son los siguientes ejemplos

Hash	Fecha Creacion	Fecha de Radicado Salida	Estado Actual	Vencimiento días según sistema
AZTT6793	09/03/2020	01/04/2020	TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	31
ZFZJ8364	04/03/2020	09/03/2020	TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	45
FUKQ7772	12/02/2020	18/02/2020	TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	19
MYGM5222	02/03/2020	10/03/2020	TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	26
JJWY3293	04/03/2020	24/03/2020	TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	28
XPZJ8276	19/02/2020	09/03/2020	TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	28
SMHC5275	19/02/2020	09/03/2020	TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	28

✓ Se encontró un registro que no pudo ser verificado y que el sistema arroja el error que fue registrado sin las fechas correspondientes, acerca de este punto es importante recalcar que este tipo de campos son los que permiten distinguir si un requerimiento si está dentro de los tiempos indicados en la prestación como indica la ley

Hash	Fecha Creacion	Fecha de Radicado Salida	Estado Actual	Vencimiento días según sistema
EMWR8294	10/02/2020	24/03/2020	TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	N/A

Tipo de Requerimiento	Numero de Radicados
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1855
DERECHO DE PETICIÓN	1681
INFORMATIVO	663
QUEJA	81
RECLAMO	58
SOLICITUD DOCUMENTOS	57
DENUNCIAS	24
OTROS*	17
SUGERENCIA	13
SIN CLASIFICACIÓN	1
Total general	4450

Fuente: Informe remitido por la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano I Semestre 2020

*Nota: *En el campo otros se agrupan: Devolución de activos, Estado Legal, Pagos Administrativos, Solicitud arrendamientos, Solicitud Reparaciones, Solicitud Respuestas, Solicitud Compraventa, Solicitud Destinación Provisional y Felicitación. Se unieron todos estos conceptos debido a que tenían un registro únicamente.*

6.3.4 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con un total de 104 encuestas durante el primer semestre del 2020 por la página web, los resultados de satisfacción son:

a) Aspectos del punto de atención					
Señalización	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	9	9%	95	91%	104
Aspecto de las instalaciones	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	6	6%	98	94%	104
Suficiencia de módulos	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	3	3%	101	97%	104

b) Del funcionario que lo atendió					
Presentación Personal	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	2	2%	102	98%	104
Amabilidad	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	2	2%	102	98%	104
Conocimiento del tema	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	1	1%	103	99%	104
Actitud de servicio	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	0	0%	104	100%	104
Lenguaje claro y sencillo	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	2	2%	102	98%	104

c) Con el tratamiento solicitado					
Rápidez en la atención	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	3	3%	101	97%	104
Sencillez de los requisitos solicitados	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	14	13%	90	87%	104
Claridad de los procesos	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	9	9%	95	91%	104
Accesibilidad a los horarios de atención	**Deficiente**		**Excelente**		**Total**
	1	1%	103	99%	104
¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos en el trámite realizado o	**Si**		**No**		**Total**
	76	73%	28	27%	104
¿Tuvo que venir varias veces para solucionar los requerimientos?	**Si**		**No**		**Total**
	20	19%	84	81%	104

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿Cuántas veces?				**Total**		**13**
20 veces	1		5 veces	1	3 veces	5
13 veces	2		4 veces	1	2 veces	3

Fuente: Información remitida por la Oficina de Comunicaciones.

a) Cumplimiento

La pregunta realizada a la ciudadanía fue: ¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos en el trámite realizado o solicitado?:

El 73% de los ciudadanos opinó que se cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos en el trámite realizado o solicitado.

El 27% de los ciudadanos opinó que no se cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos en el trámite realizado o solicitado.

No hubo ciudadanos que no contestaran la pregunta.

6.4 EVALUACION SISTEMA DE CONTROL INTERNO PQRS DEL I SEMESTRE 2020

De acuerdo con la evaluación y seguimiento al sistema de control interno relacionado con PQRS que realiza la Oficina de Control Interno, se realizó una revisión aleatoria de setenta y ocho (78) solicitudes PQR y dieciséis (16) del sistema Zeus, equivalente a noventa y cuatro (94) requerimientos atendidos por la Administración frente al total de los requerimientos recibidos con el objeto de verificar el cumplimiento de las actividades requeridas en el procedimiento, la efectividad y calidad de las respuestas, así:

Se tomó una muestra aleatoria sobre el total de requerimientos del 1er semestre, equivalente a noventa y cuatro (94) requerimientos que corresponde a un 95% de confianza.

Como fuente se tomó la base que remitió la Oficina de Comunicaciones para los trámites de PQR el día 09/07/2020 y se verifico con los reportes mensuales de estadísticas de servicio que se encuentran publicados en el sitio Web de SAE de los meses Enero a Junio del 2020

6.4.1 RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LA MUESTRA ALEATORIA

Se observó lo siguiente:

- ✓ Existen siete (7) registros donde reportan “tramitado en término legal” pero al confrontar contra el sistema indica vencimiento de días.

- ✓ Se encontró un (1) registro que no pudo ser verificado y que el sistema arroja el error que fue registrado sin las fechas correspondientes, acerca de este punto es importante recalcar que este tipo de campos son los que permiten distinguir si un requerimiento si esta dentro de los tiempos indicados en la prestación como indica la ley.

- ✓ El proceso de Atención al ciudadano ha realizado la comunicación de boletines de vencimiento semanales informando a los líderes de proceso y colaboradores los requerimientos que se encuentran vencidos.

- ✓ De acuerdo con el estudio de la base del sistema Zeus y del módulo PQR se puede abstraer: (total de registros 4450)

  - Un 0.83% (37) se encuentran pendientes o en estado “vencido”.
  - Un 72.29% (3217) son clasificados en “tramitado en termino legal”
  - Un 7.12% (317) están clasificados como “informativo” (esto es en el sistema Zeus). Para la auditoría no es claro este estado a que se refiere. Debido a que muchos clasificados como informativo tienen diferentes estados.
  - Un 11.35% (505) tiene estado “respuesta extemporánea”
  - Un 7.96% (354) no cuenta con un estado y el campo se encuentra en blanco.
  - Un 0.45% (20) esta con estado “desistida”

- ✓ De acuerdo con la muestra aleatoria de noventa y cuatro (94) solicitudes en sistema Zeus y modulo PQR revisadas se observó lo siguiente:

  - Un 13.83% (13) de las solicitudes no cuenta con soportes debido a que fue trasladada sin respuesta directa.
  - Un 9.57% se encuentra el oficio de la respuesta, pero de manera parcial y/o no se evidencia una solución definitiva.
  - El 54.26% (51) no se evidencia que la respuesta sea emitida dentro de los tiempos
  - En el 82.89% (78) se evidenció en los aplicativos que existen alarmas de vencimientos.

En cuanto a los traslados a los depositario o solicitud de ampliación los requerimientos son finalizados y se pierde la trazabilidad en el aplicativo debido a que se cierra la solicitud y no se extiende si fue contestada o no.

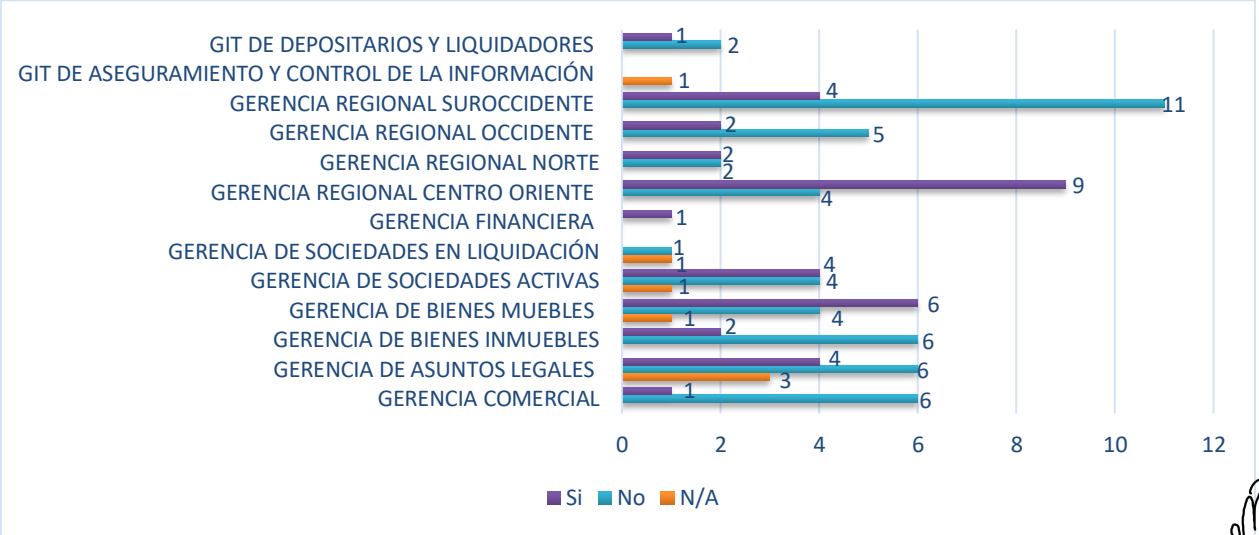
- ✓ Se observa diferencia en el número de requerimientos reportados en los reportes mensuales publicados en la página WEB de SAE frente a la base que remite la Oficina de Gestión de la Información. Se encuentra pendiente de respuesta por el proveedor externo.

6.4.2 ESTADOS DE REQUERIMIENTOS DE LA MUESTRA ALEATORIA

De la base de datos total de los sistemas Zeus y PQR arrojan los siguientes resultados

MES	OTROS	DENUNCIAS	INFORMATIVO	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DOCUMENTOS	QUEJA	RECLAMO	SIN CLASIFICACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Enero	14	1	71	277	77	8	10	8	1	2	469
Febrero	1	7	152	443	28	8	17	5	0	2	663
Marzo	2	3	194	424	83	8	10	10	0	0	734
Abril	0	1	246	144	354	9	2	6	0	2	764
Mayo	0	7	0	171	594	11	16	10	0	3	812
Junio	0	5	0	222	719	13	26	19	0	4	1008
Total gene	**17**	**24**	**663**	**1681**	**1855**	**57**	**81**	**58**	**1**	**13**	**4450**

Fuente: Información área de atención al ciudadano de enero a junio 2020 – Sumatoria modelo PQR (I Semestre 2020)



Fuente: Informe remitido por la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano a corte a Junio 2020. Muestra Aleatoria

De acuerdo con la muestra aleatoria de las 94 solicitudes revisadas se observó que 31 (32.98%) respuestas fueron en el término establecido, de manera extemporánea 51 (54.26%), y no aplica respuesta 7 (7.45%).

CASO REGISTRO XNUP4835

De acuerdo con solicitud radicada con código HASH – XNUP4835 se encuentra la solicitud original que fue enviada mediante correo electrónico a nombre del señor Pablo Emilio Martínez (quien firma) enviado el 6 de junio del 2020. Fue dirigido para el Dr. Mauricio Solorzano de la vicepresidencia jurídica. En documento adjunto en correo electrónico en uno de sus apartes solicita **"de manera urgente, la gestión respectiva que ordene la cancelación del registro de La Radicación 2018/81161, del 24-08-2018, que contiene la Resolución 03852 del 1 de agosto del 2018, con el cual la SAE se designa de manera errada como administradora directa de los (3) tres Bienes Inmuebles mi propiedad apartamento, parqueadero y deposito, estando los mismos entregados al suscrito."**

En el sistema PQR se indica como comentarios lo siguiente (ordenados cronológicamente):

Usuario	Comentario	Fecha
[YAMILETH LOBATON ANAYA]	Se solicita sea trasladado a la Gerencia de Inmuebles para su respectivo trámite, debido a que la devolución del inmueble se realizó en el año 2017 y las dos anotaciones sobre depositarios son posteriores.	12/06/2020
[JEYMY CAROLINA DUQUE HERNANDEZ]	Por favor para revisar y gestionar	12/06/2020
[LEIDY KARINA ROJAS RODRIGUEZ]	se informa que se solicito al área jurídica la orientación respecto de la calidad del propietario del señor Pablo Emilio y la viabilidad de entrega de un estado de cuenta relacionado al inmueble 370-334342, se adjunto oficio CI2020-007990	23/07/2020
[LEIDY KARINA ROJAS RODRIGUEZ]	se informa que se solicito al área jurídica la orientación respecto de la calidad del propietario del señor Pablo Emilio y la viabilidad de entrega de un estado de cuenta relacionado al inmueble 370-334342, se adjunto oficio CI2020-007990 [JEYMY CAROLINA DUQUE HERNANDEZ] por favor par arevisar y gestionar. [YAMILETH LOBATON ANAYA] Se solicita sea trasladado a la Gerencia de Inmuebles para su respectivo trámite, debido a que la devolución del inmueble se realizó en el año 2017 y las dos anotaciones sobre depositarios son posteriores	23/07/2020

Entre la gestión de Jeimy Carolina Duque y Leidy Karina Rojas Rodríguez existe una diferencia de 41 días calendario para dar respuesta, después de este momento se revisa que el requerimiento fue cerrado el mismo día que fue registrada la respuesta.

Asignado	Cerrado	LEIDY KARINAROJAS RODRIGUEZ	2020-07-23 18:46:30

En este caso, se evidencia que no existió gestión para dar respuesta directa al solicitante.

El viernes 24 de julio, la Oficina de Control Interno recibió una comunicación del señor Pablo Emilio Martínez envió comunicado, solicitando la revisión del caso, donde indica que mediante resolución 954 del 16 de Agosto del 2017 se había ordenado entregar los inmuebles. Pero después de mas de dos años de espera esta no había sido cumplida. Además, se tiene que añadir que después de un mes de solicitada la revisión mediante la herramienta del modulo PQR se evidencia que paso mas de un mes para empezar a evidenciar una gestión por parte de la organización.

CASO REGISTRO JSFC6964

De acuerdo con solicitud radicada con código HASH – JSFC6964 se encuentra la solicitud original que fue enviada mediante correo electrónico a nombre de la señora Elba Villanueva (quien firma) enviado el 8 de junio del 2020. Fue dirigido para la gerencia técnica. En documento adjunto en correo electrónico en uno de sus apartes solicita **"respuesta sobre mi oferta de asumir las adecuaciones de los predios arrendados a mi nombre, a cambio de la extensión del contrato en 120 meses, una vez finalice el periodo actual. Como lo exprese en documento radicado el 1 de noviembre del 2019 y con número CE2019-030288"**

En el sistema PQR se indica como comentarios lo siguiente (ordenados cronológicamente):

Usuario	Comentario	Fecha
DIANA KATHERINE LOPEZ	Atención al ciudadano> Regional Centro Oriente	09/06/2020
[ROBERTO CARLOS AMOR OLAYA]	SE TRASLADA PARA SU RESPECTIVA GESTIÓN Y TRAMITE	10/06/2020
ALEJANDRO BLANCO	Adjunto 20201211077092.msg	25/06/2020
GIOVANNY ANDRES HERNANDEZ ESQUIVEL	Respuesta_a_su_radicado_en_esta_Sociedad_de_Activos_Especiales_con_n_mero_consecutivo_3032_y_c_digo_	27/07/2020
GIOVANNY ANDRES HERNANDEZ ESQUIVEL	Archivo eliminado	27/07/2020
GIOVANNY ANDRES HERNANDEZ ESQUIVEL	Respuesta_a_su_radicado_en_esta_Sociedad_de_Activos_Especiales_con_n_mero_consecutivo_3032.msg	27/07/2020
[GIOVANNY ANDRES HERNANDEZ ESQUIVEL]	Se responde a peticionario.	27/07/2020
[GIOVANNY ANDRES HERNANDEZ ESQUIVEL]	Cerrado	27/07/2020

Posteriormente se recibe comunicado por correo electrónico adjuntando una carta de la señora Elba Villareal dirigida a la SAE indicando algunos puntos

1. Se adjuntaron los recibos de pago al día por concepto del arrendamiento de los inmuebles.
2. A concepto de la ciudadana, percibe que no se realizó ninguna gestión por parte de la SAE para solucionar el problema que posee.

Al revisar la respuesta que emitió de manera oficial la SAE esta dice: "**Es de aclarar, que las visitas pendientes de realizar por parte de esta Sociedad se encuentran suspendidas, es decir en todas las Gerencias que la componen incluyendo Gerencia Técnica, aunado a lo anterior los folios descritos anteriormente corresponde a la administración de la Regional Centro Oriente y son ellos quienes coordinan la visita con la Gerencia mencionada."**

A juicio de esta evaluación, no es permitido una respuesta cuando la misiva de la ciudadana indica que la oferta es asumir un costo por las adecuaciones y como contraparte, se amplia el contrato a 120 meses mas de manera automática. Sin embargo, en la respuesta enviada no se hace mención ni sobre la oferta de ampliación del contrato de manera automática ni tampoco lo referido a asumir los gastos de la adecuación que otro ente (USOSALDAÑA) esta llevando a cabo y atendiendo para llevar a cabo el proyecto agrícola mencionado en otros documentos adjuntos.

7. CONCLUSIONES

El equipo auditor considera que el Sistema de Control Interno de PQRS continua en proceso de mejoramiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Los procesos documentados en la arquitectura de SAE SAS no se encuentran actualizados en relación con el sistema de información utilizado a la fecha de esta evaluación. Se refiere al sistema Zeus, pero en el momento se está trabajando con el módulo PQR en web.

- ✓ Teniendo en cuenta los resultados del seguimiento semestral de PQR'S correspondiente al primer semestre del 2020 realizado por la oficina de control interno, se evidencia que, a la fecha, no son efectivos los canales externos de comunicación debido a que se encontró una falencia en el manejo del aplicativo PQR'S y las respuestas no son pertinentes a la solicitud del peticionario.

- ✓ La Sociedad de Activos Especiales SAE SAS, cumple con los requerido en el art 76 de la ley 1474 de 2011 al poseer una dependencia encargada.

- ✓ Se comunicará a los jefes de área, las observaciones tomadas producto de la evaluación de la muestra aleatoria realizada por la Oficina de control interno, así mismo se solicitará la generación de un plan de mejoramiento interno que permita documentar acciones de mejora.

- ✓ A la fecha del seguimiento se observa que la entidad aún se encuentra desarrollando y mejorando herramientas para mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos ciudadanos. Sin embargo, aún se encuentra un porcentaje amplio de los requerimientos con respuesta extemporánea o sin respuesta.

- ✓ Se observa que la oficina de atención al ciudadano continuó con el registro en el aplicativo Zeus, fue utilizado hasta el mes de abril del 2020. La migración completa al módulo PQR se realizó a partir del mes de mayo.

- ✓ La Oficina de Comunicaciones ha adelantado campañas internas y externas. En concordancia con la contingencia decretada por el gobierno nacional la oficina de atención al ciudadano ha desarrollado foros en plataformas virtuales indicando la importancia de entregar respuestas con características de rapidez y eficacia.

- ✓ Se sigue encontrando que los colaboradores o áreas usuarias (tanto en aplicativo Zeus como el módulo PQR) no realizan oportunamente el cierre de los requerimientos. No solo se siguen hallando respuestas extemporáneas, sino también existe el traslado a otras áreas sin que exista un seguimiento sobre la respuesta que se debe enviar al solicitante.

- ✓ Existen diferencias en los datos (números de documento o teléfonos con valor "111111" o datos en blanco en respuestas o sin solicitud original) esto implica que la información no cumpla con las características de integridad y confiabilidad y por lo tanto el sistema no permite una verificación posterior efectiva que pueda ser solicitada por entes de control o algún otro agente.

- ✓ No pudo ser evidenciado una revisión o aprobación de respuesta antes de su envío definitivo al ciudadano por parte de una jefatura dentro del modulo PQR como se indica en el procedimiento *PCA2-033 PROCEDIMIENTO ATENCION A REQUERIMIENTOS en su punto 7 "Solicitar aprobación del proyecto de respuesta"*

- ✓ De acuerdo con la cantidad de encuestas de satisfacción (104 en total) no es una cantidad significativa sobre la gestión del sistema cuando se reciben mediante el módulo PQR 3708 solicitudes (muestra del 2.8%) y en el sistema Zeus 742 (muestra del 14.2%) en el semestre.

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Evaluación Auditoría Control Interno	Desempeño
Se podrían presentar retrasos en las respuestas a las necesidades de los requerimientos de los usuarios	De acuerdo con lo evidenciado, esta evaluación determina que la cantidad de solicitudes y requerimientos con respuesta fuera de los tiempos es alta con respecto a la muestra aleatoria (54.26%).	**Bajo**
Respuesta no es pertinente ante la solicitud inicial generando reprocesos en la organización o inconformidad en el peticionario generando posibles acciones legales.	De acuerdo con lo revisado en la muestra aleatoria; se pudo determinar que existen respuestas que no son pertinentes a la solicitud inicial encontrando un 25.53%. Tampoco se evidenció una revisión de respuesta por parte de la jefatura de la oficina de comunicaciones y que pueda ser evidenciada en el sistema de información; este control está documentado en los procedimientos.	**Bajo**
Registro de datos sin integridad y confiabilidad en aplicativos de administración sistema PQR.	En revisión de base de datos del modulo PQR se encontraron valores “11111” en el campo de identificación (684 registros) y registros vacíos (16)	**Bajo**

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Incluir las respuestas dadas por los depositarios provisionales u otras áreas responsables. Además, permitir su trazabilidad en el aplicativo a través de código de solicitud.

- ✓ Continuar con las capacitaciones al ciudadano y al personal responsable sobre la importancia de cumplir con los estándares de calidad de atención y emisión de respuestas, sin descuidar los términos de vencimiento. También no descuidar las medidas de gestión oportuna y confiable hacia los ciudadanos

- ✓ Es importante desarrollar mesas de trabajo para exponer los resultados a las áreas responsables y poder definir estrategias de trabajo para mejorar los tiempos de respuesta que se le dan al ciudadano.

- ✓ Revisar las respuestas brindadas por los funcionarios si son pertinentes ante la solicitud como se evidencia en los dos casos expuestos en este informe.

- ✓ Revisar la necesidad de datos en el formulario de ingreso de solicitudes como números de documento, datos de contacto o mensajes de solicitud si son de obligatoriedad diligenciarlos. Si la respuesta es afirmativa no permitir datos genéricos o no coincidentes con el tipo (numérico, alfabético) o dejarlos vacíos.

- ✓ En el curso de esta evaluación se observa un incremento en las solicitudes por parte de los ciudadanos con la comparación entre los periodos del semestre I-2019 y semestre I-2020. Este incremento corresponde al 41.54% de aumento en requerimientos. La percepción de los ciudadanos con relación a la gestión de la organización de acuerdo con este ítem es necesario evaluarlo. De acuerdo con esto; se recomienda a la oficina de comunicaciones realizar un análisis de las causas de las diferencias presentadas entre estos dos periodos.

Cordialmente,

MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Jorge E. Ruiz / Jairo A. González