Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

El emprendimiento es de todos

Minhacienda

MEMORANDO No CI2021- 001029

Bogotá D.C., 03 de febrero de 2021

PARA: **Dr. Andrés Alberto Avila Avila**
Presidencia SAE

DE: **María del Pilar Mayor Varela**

ASUNTO: **Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) del II Semestre de 2020.**

Respetado Dr. Andres,

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la oficina de control interno llevó a cabo una verificación de la gestión adelantada por la SAE durante el segundo semestre de 2020 para el trámite y respuesta de las PQRS efectuadas por los ciudadanos.

Para el desarrollo y elaboración del presente informe se tomó como base la relación de solicitudes del periodo de julio a diciembre de 2020 remitidas por la Oficina de Comunicaciones como líder del proceso, el reporte mensual de peticiones publicado en la página WEB de SAE y el módulo de PQRS.

El informe de seguimiento será publicado en la página WEB de la entidad. Por lo tanto, remito adjunto el documento para su conocimiento y acciones respectivas.

Cordialmente,

María del Pilar Mayor Varela
Jefe Oficina de Control Interno.

Copia: Dra. Luz Amparo Guerra-Jefe Oficina de Comunicaciones
Anexo: Lo anunciado en doce (12) folios.
Elaboró: Ana G. Martinez / Jairo A. González

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)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Bogotá, D.C. enero de 2021

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
6.1.1. Solicitudes Desistidas por Usuario 7
6.2. Actividades de Mejoramiento Desarrolladas en el segundo semestre 2020 7
6.3. Requerimientos recibidos 8
6.3.1. Requerimientos recibidos II sem de 2019 vs. II sem de 2020 8
6.3.2. Canales de comunicación utilizados y tipos de peticiones 11
6.3.3. Estadísticas de los requerimientos II semestre 2020 11
6.3.4. Encuesta de satisfacción 15
6.4. EVALUACION SISTEMA DE CONTROL INTERNO PQRS DEL II SEMESTRE 2020 17
6.4.1. Resultado de la revisión de la muestra aleatoria 17
7. EVALUACIÓN DE RIESGOS 20
8. CONCLUSIONES 21
9. 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 julio a diciembre 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 de la caja de herramientas del Departamento Administrativo 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 153 requerimientos ciudadanos. En el sistema Zeus no tiene registros de solicitudes por la implementación del sistema PQRS.

A los requerimientos de la muestra aleatoria identificada, se procedió a revisar la trazabilidad de la gestión en el módulo PQRS desde el ingreso (por correspondencia o por plataforma digital), hasta la realización de la respuesta y cierre. Sin embargo, también se evaluarán conceptos a juicio del grupo auditor como gestión y ejecución con base al 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 (versión 2 – 02/feb/2016), P-CA2-034 procedimiento de seguimiento y control a requerimientos(versión 1 – 11/jun/2016) y N-CA2-053 lineamientos para la adecuada atención y gestión de requerimientos allegados a la SAE (versión 3 – 22/ene/2019). 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.
	**SIN DESEMPEÑO** En los procedimientos y pruebas de gestión y cumplimiento de auditoría, se evidencia que no se documentan y no se llevan a cabo actividades de control que garantizan el cumplimiento de los lineamientos de la alta dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos institucionales.

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

[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.

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
- ✓ 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 del 08 y 20 de enero de 2021 por la Oficina de Comunicaciones.
- ✓ Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano.
- ✓ 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; y sus decretos y normas relacionadas.
- ✓ Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría vigencia 2021 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 de 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. Enlace 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 enlace:

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, (Código de identificación SIGC 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 procedimientos 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.
FIGURA DEL DEFENSOR AL CIUDADANO	SAE mediante la resolución No.1615 del 8 de noviembre de 2019 creo la figura de Defensor al Ciudadano con la cual se establecen funciones específicas que permiten la garantía de un mejor servicio para los ciudadanos.

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: Este aplicativo fue suspendido a partir de mes de mayo del 2020, para realizar la recepción de tramites de solicitudes; ahora se utiliza principalmente para el proceso de recepción y trámite de respuestas, el cual establece el flujo de información, alertas para el cumplimiento de los términos, alertas automáticas, y es la base para el correcto seguimiento.

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

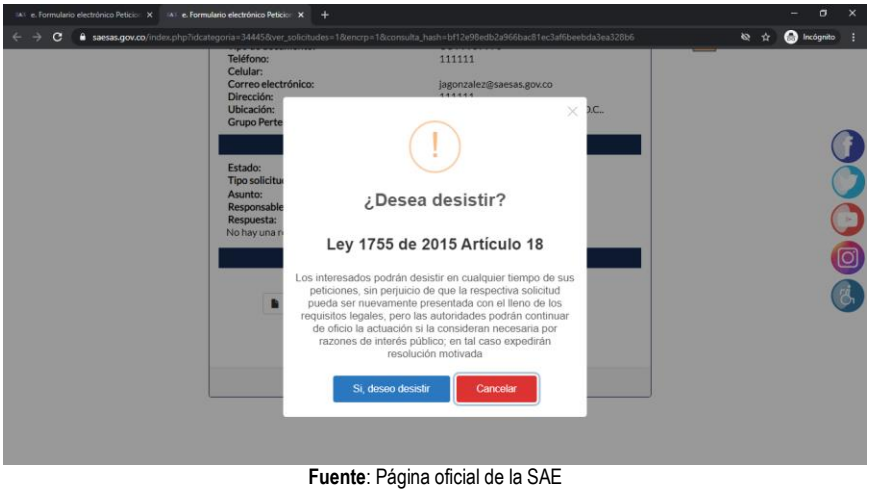
En este módulo también todos los requerimientos se generan con un código (HASH) para permitir el seguimiento tanto para la ciudadanía como para los colaboradores de SAE.

6.1.1 Solicitudes Desistidas por Usuario

Existe la opción cuando se crea la solicitud que permite al ciudadano o cualquier persona con el código de identificación que su requerimiento no tenga mas gestión por parte de la SAE, esto se puede realizar a partir de una solicitud ya registrada sin importar la cantidad de tiempo o elementos que hayan sido adjuntados.

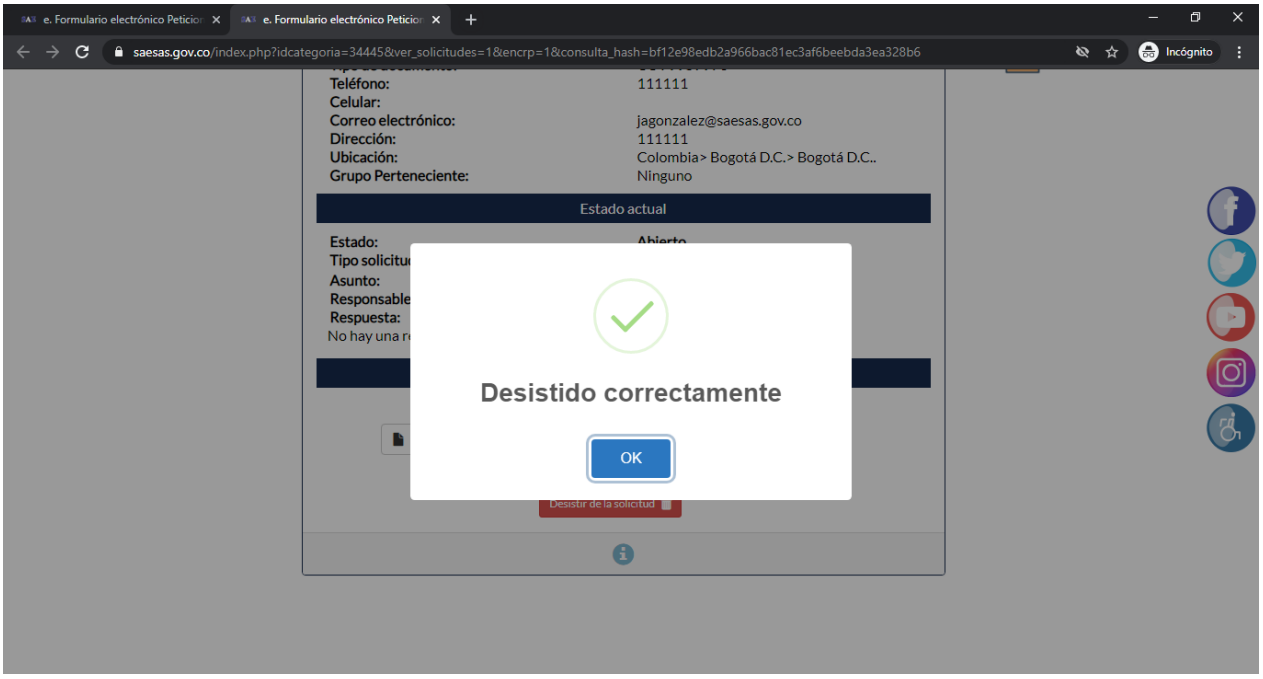


Una vez se haya registrado la solicitud; se muestra al usuario el numero de radicado, el código de seguimiento HASH, y un código QR que permiten la identificación única de la solicitud. En esta misma pantalla se puede cambiar el estado de la solicitud a “DESISTIDO” que implica que el peticionario ya no prosigue con el requerimiento y se puede desestimar por parte de la entidad.



Fuente: Página oficial de la SAE

En el momento de elegir la opción descrita, el sistema despliega un mensaje informativo de acuerdo con la ley 1755 del 2015. Una vez realizado el procedimiento para desistir la solicitud, el sistema arroja un mensaje confirmando que el requerimiento ya fue cambiado de estado.



En revisión del grupo auditor; se encontró que el sistema no cuenta con un control que permita validar que el usuario quien realiza la acción de "desistir" sea el mismo quien radicó la solicitud. En pruebas realizadas para este informe utilizando únicamente el código HASH cualquier usuario, sin necesidad de tener un rol administrador, puede desistir cualquier cantidad de solicitudes sin que quede trazabilidad dentro del sistema.

6.2 ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DESARROLLADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2020

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

✓ **MODULO PQRS:**

La Entidad cuenta con el módulo PQRS implementado de manera completa en mayo del 2020. A la fecha de este informe el módulo de PQRS está en producción.

✓ **FOROS VIRTUALES:**

Se continúa promoviendo espacios con la Ciudadanía para presentar temas de mayor interés y relevancia sobre la misionalidad de SAE.

- Octavo foro: Administración de bienes Muebles. 15/07/2020 enlace de acceso: https://youtu.be/hvpb_hBBFYo

- Noveno foro: Nuevos y mayores beneficios para arrendamiento. 12/08/2020 Gerencias Regionales Occidente y Norte, enlace de acceso https://youtu.be/Ue-qmsUO38w

- Decimo foro: Nuevos y mayores beneficios para arrendamiento. 20/08/2020 Gerencias Regionales Centro Oriente y Suroccidente, enlace de acceso https://youtu.be/KOyIErp24v0

- Décimo primer foro: Legalización de ocupación de inmuebles administrados por SAE. 22/10/2020, enlace de acceso: https://www.youtube.com/watch?v=V-o9CbyBgI4&feature=youtu.be

✓ **BRIGADAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Se llevaron a cabo las siguientes brigadas virtuales, toda vez que se da aplicación a las medidas de la emergencia sanitaria:

Tema: Alivios y Legalización de Ocupaciones – Brigada Virtual con Regional Occidente
Fecha: 21 de Julio de 2020.

Tema: Alivios Económicos para Arrendatarios y Legalización de Ocupación – Brigada Virtual con Regional Norte
Fecha: 19 de Agosto de 2020

Tema: Alivios Económicos para Arrendatarios y Legalización de Ocupación – Brigada Virtual con Regional Centro Oriente
Fecha: 9 de Diciembre de 2020

✓ **INFORMACIÓN PARA EL CIUDADANO:**

Publicación de video tutorial para los ciudadanos sobre el módulo de PQR:

Evidencia: ¡Conoce nuestro módulo de PQRS! - YouTube

✓ **RENDICIÓN DE CUENTAS:**

Desarrollo de un espacio virtual innovador con impacto positivo para la ciudadanía en donde la Entidad expusiera los resultados de la gestión del 2020:

Evidencia: Diálogos de Productividad Resultados 2020 - YouTube

6.3 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

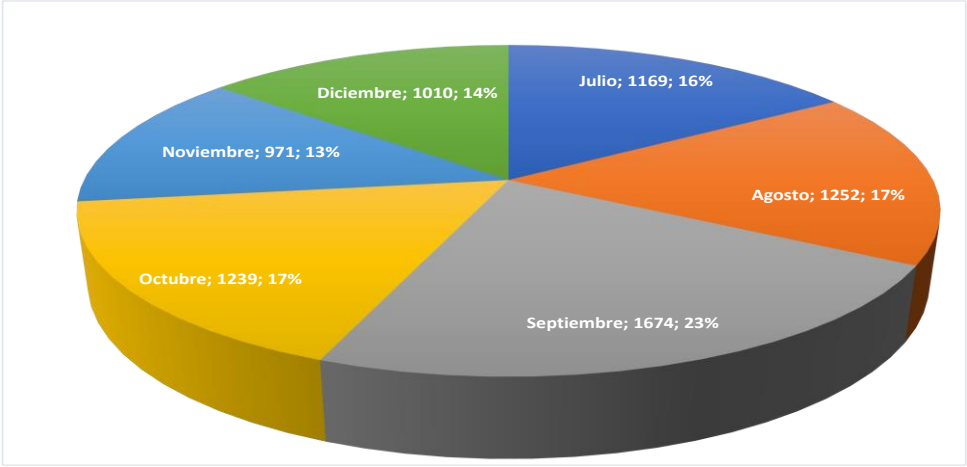
6.3.1 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019 vs. SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Durante el segundo semestre de 2019, se recibieron en total tres mil cuatrocientos veintinueve (3.429) 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 en el cual se recibieron mayor número de requerimientos fue septiembre con 633 que equivale a un 18% frente al total del semestre (requerimientos totales, 3.429). Al comparar contra los resultados del segundo semestre del 2020 se evidencia un aumento de requerimientos del 53.12% (3.886 registros más).



Fuente: Información área de atención al ciudadano de julio a agosto 2020 – Modulo PQRS (enero 2021)

Realizando un nuevo análisis con datos del segundo semestre del 2020, se encuentra que en el mes donde se recibieron el mayor número de requerimientos es septiembre con 1.674; los cuales equivalen a un 22.9% frente al total del segundo semestre del 2020 (total casos 7.315).

.

Mes	Total Registros	Total Cerrados	Porcentajes	Total Asignados	Porcentajes
Julio	1169	1165	99.66%	4	0.34%
Agosto	1252	1250	99.84%	2	0.16%
Septiembre	1674	1661	99.22%	12	0.78%
Octubre	1239	1221	98.55%	15	1.45%
Noviembre	971	844	86.92%	124	13.08%
Diciembre	1010	388	38.42%	622	61.58%
Total general	**7315**	**6529**	**87.10%**	**779**	**12.90%**

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

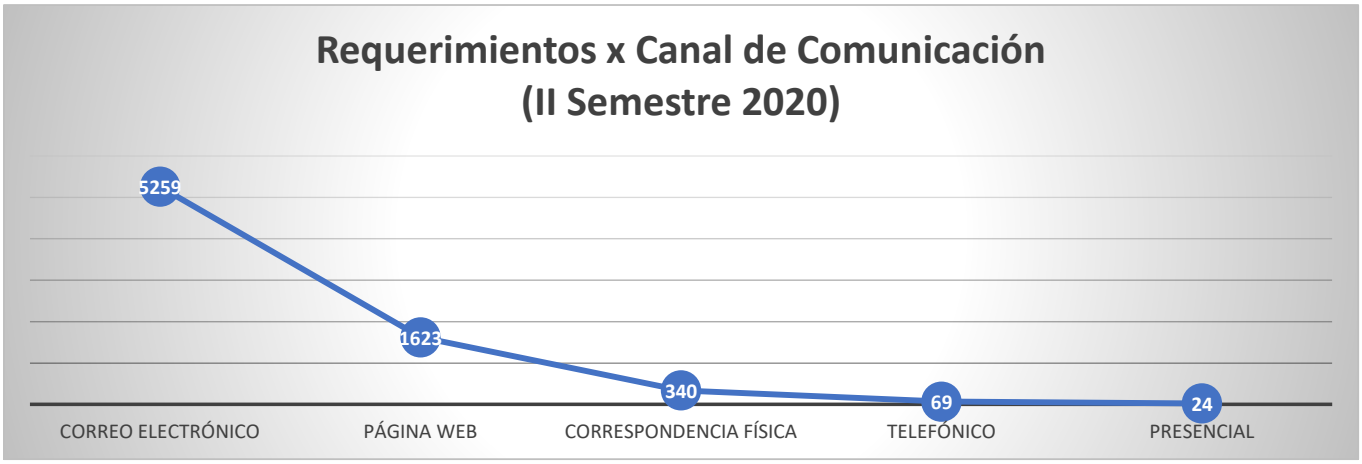
La gestión fue del 87.10%. Cabe aclarar que en esta parte del informe no se está evaluando la extemporaneidad de las respuestas o si esta fue suficiente o pertinente, solo se evalúa el estado y la cantidad de solicitudes que se encuentran aún en estado abierto (Asignado).

En conclusión; realizando la revisión del resultado es que la gestión del primer semestre del año 2020 alcanza un 80.58%, en el segundo semestre se aumentó levemente la estadística (87.10%) según los datos brindados por el área de atención al ciudadano. De una misma manera la gestión de asignaciones que aún están pendientes de cierre sea igualmente positiva (resultando un 12.9%).

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



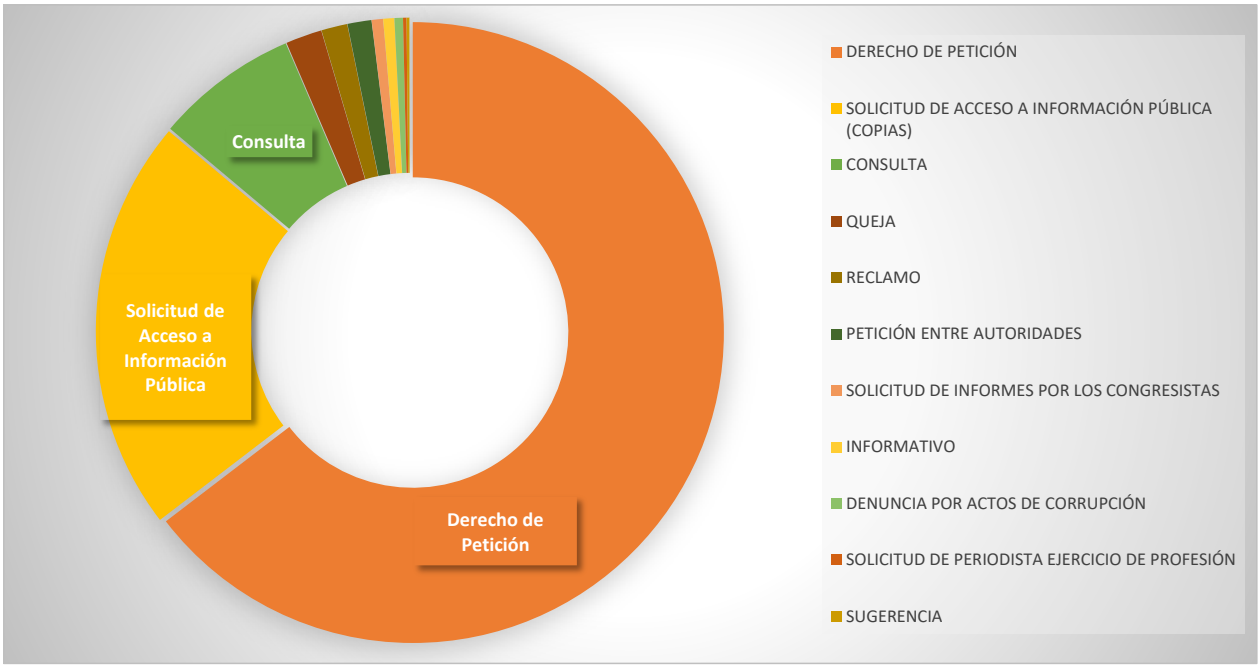
Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano (II Semestre 2020) – Modulo PQR

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

- ✓ Correo electrónico, con un total de 5.259 requerimientos que corresponden al 71.89%,
- ✓ Página web, con un total de 1.623 requerimientos que corresponden al 22.19%
- ✓ Medio físico (presencial y correspondencia física) con un total de 364 requerimientos sigue bajando su participación; en este segundo semestre su porcentaje es de 4.98%. (total 7.315)

6.3.3 ESTADISTICAS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2020

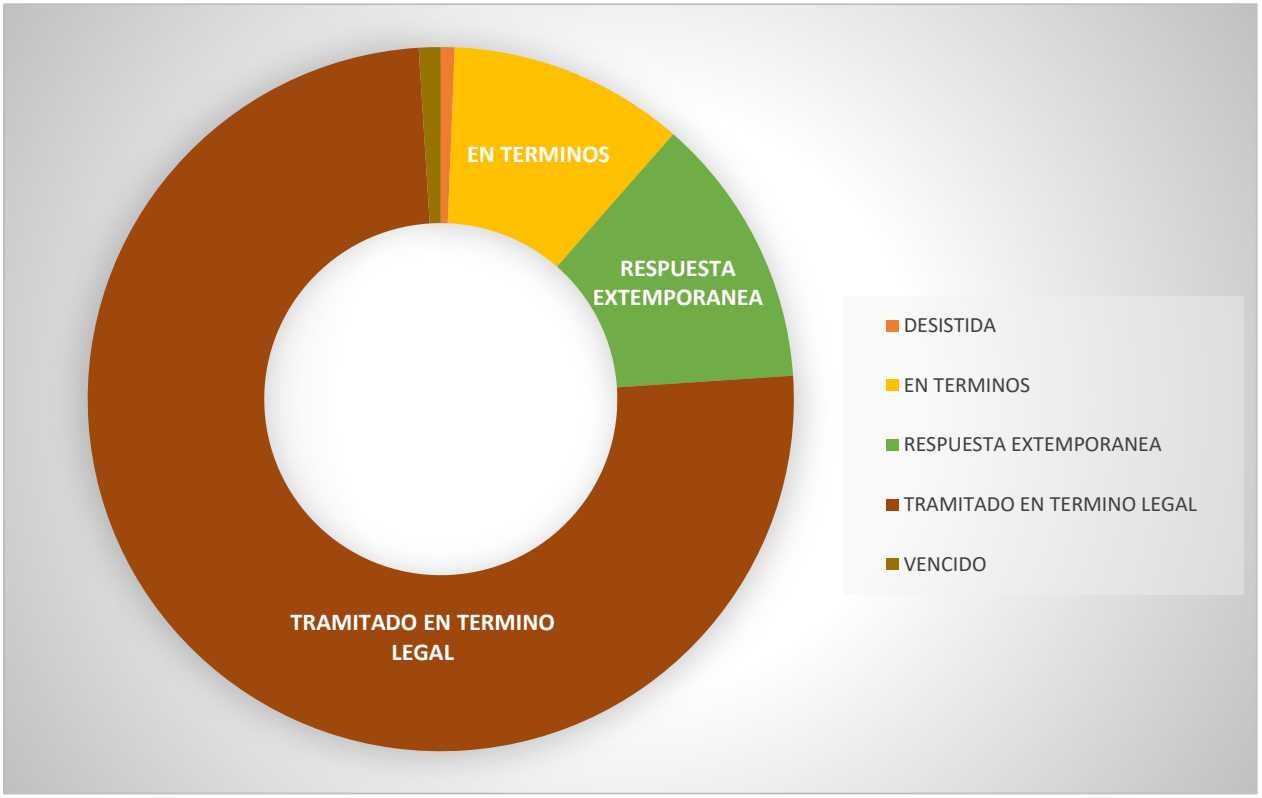
La recepción de los requerimientos se realiza por tipología de requerimiento, que corresponde entre otros a solicitudes de información, informativos, estado legal del activo, solicitud de documentos, entre otros.



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano - Tipología (II Semestre 2020)

Tipo de Requerimiento	Numero de Radicados
DERECHO DE PETICIÓN	4725
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	1576
CONSULTA	543
QUEJA - RECLAMO - PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	328
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	43
INFORMATIVO - SUGERENCIA	52
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	32
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	13
OTRAS (FELICITACIÓN, SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA, SOLICITUD COPIA DOCUMENTOS	3
Total general	**7315**

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



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

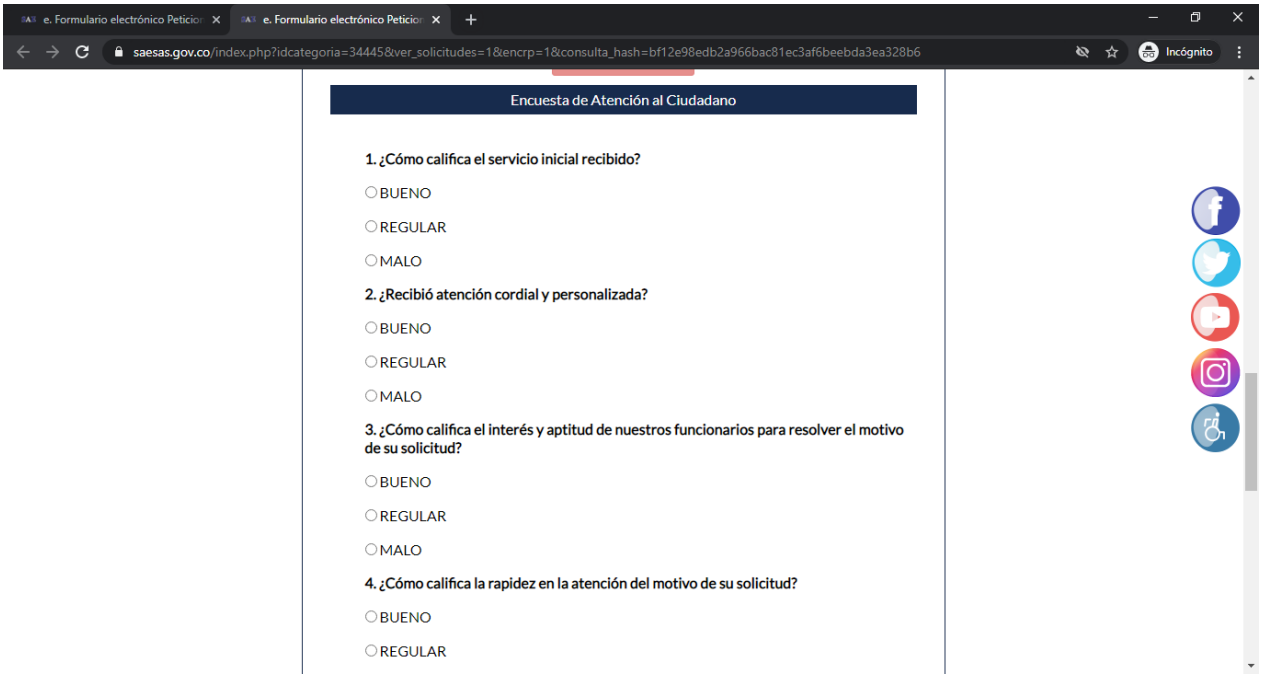
De acuerdo con el estudio de la base del módulo PQR se puede abstraer: (total de registros 7.315)

- Un 0.63% (46) se encuentran pendientes o en estado “desistido”.
- Un 75.06% (5.491) son clasificados en “tramitado en termino legal”
- Un 12.49% (914) tiene estado “respuesta extemporánea”
- Un 1.0% (73) posee el estado “vencidos”.
- Un 10.81% (791) se encuentran con estado “en términos”.

6.3.4 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

De acuerdo con lo informado por parte de la oficina de comunicaciones mediante correo electrónico del 08 de enero del 2021, en el 2020 por cuenta de la pandemia actual que se está desarrollando en el país no se realizó encuesta de satisfacción de manera presencial, en el mismo correo electrónico se entrego la medición realizada en encuestas por otros medios, pero solo cuenta con un solo resultado (una encuesta) por lo que su calificación no es significativa ante la totalidad de solicitudes realizadas. El porcentaje de una sola encuesta (que no se tiene la validación de quien y cuando se realizó) correspondería al total del semestre a un 0.076% solamente (7.315 solicitudes en total).

En la evaluación de esta auditoría sobre este aparte, no se puede establecer el resultado de estas encuestas como un parámetro valido para poder calificar la gestión y el nivel de satisfacción de los usuarios ante la atención de las solicitudes.



Fuente: Página oficial de la SAE – PQR

De acuerdo con la plataforma; es posible realizar una encuesta de satisfacción en el momento de realizar la consulta o cierre del ticket; este formulario aparece en la parte inferior después de las características de la solicitud. Según esto, cualquier persona o usuario puede diligenciar las preguntas en cualquier momento permitiendo así recabar información que permita a la entidad mejorar la calidad de atención al ciudadano y tener datos actualizados.

6.4 EVALUACION SISTEMA DE CONTROL INTERNO PQRS DEL II 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 planteó realizar una muestra aleatoria de ciento cincuenta y tres (153) registros. Sin embargo, se realizó finalmente una revisión aleatoria de cincuenta y tres (53) PQR atendidos por la Administración frente al total de los requerimientos; este cambio se realizó debido a la limitación del equipo auditor por no contar con los permisos suficientes dentro del sistema PQR y que solamente se tenían acceso a las solicitudes que estaban dirigidos exclusivamente a la oficina de control interno. Una vez presentada la situación ante la Presidencia de SAE, desde el Despacho se emitieron instrucciones especificas a la Oficina de Gestión de la Información mediante correo electrónico del 15 de diciembre de 2020, sin embargo, las autorizaciones para el acceso y perfil de los integrantes de la Oficina de Control Interno se realizó hasta el día 27 de enero de 2021, por lo que hasta ese momento se pudo iniciar la revisión de la muestra.

Con el objeto de verificar el cumplimiento de las actividades requeridas en el procedimiento, la efectividad y calidad de las respuestas, como fuente se tomó la base que remitió la Oficina de Comunicaciones para los trámites de PQR el día 08 de enero del 2021 y se verificó con los reportes mensuales de estadísticas de servicio que se encuentran publicados en el sitio Web de SAE de los meses de julio a diciembre del 2020. Esta información se puede consultar en el enlace https://www.saesas.gov.co/informacion_ciudadano/informacion_adicional/estadisticas_servicio/2020

6.4.1 RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LA MUESTRA ALEATORIA

De acuerdo con la muestra aleatoria de las cincuenta y tres (53) solicitudes revisadas se observó que 10 (18.86%) respuestas fueron en el término establecido, de manera extemporánea 10 (18.86%), y donde la respuesta no aplica en 5 registros al tipo de solicitud (9.43%).

De la revisión efectuada a los 53 requerimientos identificados entre los meses de julio y diciembre de 2020, se encontraron las siguientes situaciones que requieren ser revisadas por parte del líder del proceso y las áreas intervinientes:

- ✓ Existen registros que dentro de la base de datos suministrada para el presente seguimiento cuentan con un estado de *Tramitado en término legal"* pero al confrontar contra el sistema indica vencimiento de días:

Hash	Fecha Creacion	Fecha Radicado Salida /Cierre	Estado Actual	Vencimiento días (según sistema)
UGYX6275	11/11/2020	10/07/2020	TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	-5

Hash	Fecha Creacion	Fecha Radicado Salida / Cierre	Estado Actual	Vencimiento Dias (Según Sistema)
NXYY8629	05/11/2020	Aún no se ha cerrado	EN TERMINOS	-1

En este tipo de casos, aunque el estado actual indica que están en termino legal; el sistema refleja que tienen ya días vencido.

- ✓ Dentro de la base de datos suministrada por el líder del proceso se cuenta con un campo específico de "*fecha de cierre"*, que al ser contrastado con el módulo de PQR se encuentra en el espacio de comentarios o en el histórico de cambios, sin embargo, no se evidenció específicamente un espacio donde el usuario interno pueda ingresar la fecha de respuesta al peticionario o de radiación, datos que en casos específicos son diferentes y ocasionan que el tiempo que se cuenta de respuesta varíe y se amplíe.

  Evidencia:

HASH	OBSERVACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO
TQQJ8422	El oficio de respuesta no indica fecha de elaboración o de radicación, pero al revisar el Zeus fue el 12 de noviembre de 2020 y dentro de la trazabilidad en el módulo de PQR se encuentra una observación de la persona que respondió el oficio del 13 de noviembre de 2020; dentro de la sección de histórico de cambios en el mismo modulo se evidencia el cierre el 13 de noviembre y posteriormente un comentario el 30 de diciembre, adicionalmente, dentro de la base de datos suministrada para el seguimiento, se informa que la fecha de cierre de la solicitud es el 30 de diciembre. Este es un requerimiento categorizado como "*Respuesta extemporánea"*, ya que se contó el cierre hasta el 30 de diciembre lo que da un incumplimiento de 41 días, aun cuando desde noviembre se había dado respuesta a la solicitud (11 días de retraso).
JDPM5337	El oficio de respuesta indica fecha de elaboración el 09 de octubre de 2020, al revisar el Zeus se radicó el 23 de septiembre y dentro de la trazabilidad en el módulo de PQR se encuentra una observación de la persona que respondió el oficio y en el histórico del cambios del 29 de octubre; información corroborada con la base de datos suministrada para el seguimiento. Este es un requerimiento categorizado como "*Respuesta extemporánea"*, ya que se contó el cierre hasta el 29 de octubre lo que da un incumplimiento de 38 días, aun cuando desde septiembre se había dado respuesta a la solicitud (13 días de retraso).

- ✓ Al revisar los 914 requerimientos en estado *"Respuesta Extemporánea"* se evidenció que el promedio de tiempo desde su radicación hasta la fecha de cierre o de gestión por parte de la Entidad es de 57 días. Es importante aclarar que 4 registros aún no se habían cerrado en el cierre de 31 de diciembre; por lo que fueron excluidos de la formula del promedio.

Tipología	1-49	50-99	100-149	mayor a 150	Total general	Porcentaje
DESISTIDA	45	1	0	0	46	0.63%
EN TERMINOS	788	3	0	0	791	10.81%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	350	538	26	0	914	12.49%
TRAMITADO EN TERMINO LEGAL	4968	523	0	0	5491	75.06%
VENCIDO	24	35	10	4	73	1.00%
TOTAL GENERAL	**6175**	**1100**	**36**	**4**	**7315**	

Fuente: Datos publicados página SAE – PQR

Aunado a lo anterior, en el análisis del contenido de las respuestas dadas por SAE, se evidenció para algunos casos específicos que no son claras las razones por las cuales se respondió extemporáneamente ya que no se muestra una gestión que requiera conexión con otro procedimiento o entidad o la respuesta en sí hacía referencia

a unas solicitud de aclaración. En conclusión, el contenido de la respuesta no debería impactar en el tiempo de elaboración y cierre de la petición.

Hash	Solicitud	Fecha Creacion	Fecha Radicado Salida / Cierre	Estado Actual	Vencimiento Dias (Según Sistema)
JDPM5337	Inmuebles> Cancelación medidas administrativas	22/07/2020	29/10/2020	RESPUESTA EXTEMPORANEA	99
NXAN4232	Inmuebles> Solicitud información	22/07/2020	14/12/2020	RESPUESTA EXTEMPORANEA	145
YJDK8654	Inmuebles> Solicitud información	16/09/2020	30/12/2020	RESPUESTA EXTEMPORANEA	105
UWXZ2642	Inmuebles> Arrendamiento	14/09/2020	22/12/2020	RESPUESTA EXTEMPORANEA	99
TXEG8975	Inmuebles> Enajenación temprana	10/09/2020	No se ha cerrado (31/12/20)	VENCIDO	112
HXPA5565	Inmuebles> Solicitud información	23/10/2020	No se ha cerrado (31/12/20)	VENCIDO	69
XUFU3762	Inmuebles> Solicitud información	04/09/2020	No se ha cerrado (31/12/20)	VENCIDO	84
YNTE6543	Inmuebles> Solicitud información	23/09/2020	No se ha cerrado (31/12/20)	VENCIDO	71
NXXX7956	Muebles> Solicitud información	03/11/2020	No se ha cerrado (31/12/20)	VENCIDO	58

✓ En la muestra de 53 requerimientos se encuentran categorizados como vencidos 10, que equivalen a un peso porcentual del 18.86%. A la fecha de la revisión de la muestra aún continúan sin respuesta. En promedio el tiempo de retraso e incumplimiento desde la fecha de su radicación es de 53.2 días. Se toma como fecha final (debido a que todavía los requerimientos se encuentran abiertos) el 31 de diciembre del 2020 para poder realizar el calculo de días de gestión.

HASH	AREA ASIGNADA	OBSERVACIONES
TAXM6753	Gerena de Bienes Muebles	Desde la fecha de radicación hasta el 31 de diciembre de 2020 son 49 días que no se ha respondido.

HASH	AREA ASIGNADA	OBSERVACIONES
EEFR6285	Gerencia Regional Sur Occidente	Desde la fecha de radicación hasta el 31 de diciembre de 2020 son 67 días que no se ha respondido. Es una respuesta a un desalojo en donde se encuentran involucrados menores de edad.
XUFU3762	Gerencia de Bienes Inmuebles	No se encuentra gestión desde el 07 de septiembre; se encuentra mensajes de respuesta del 20 de agosto pero aún se encuentra abierto
YNTE6543	Gerencia de Bienes Inmuebles	Seguimiento del hash UFRP8596 con fecha del 20 de junio 2020; a su vez no se evidencia soporte de respuesta - sin seguimiento)
CSFD8796	Gerencia de proyectos Especiales	El sistema no permite ver la solicitud específica, en el campo de comentarios del módulo se evidencia que desde el 28 de julio de 2020 la Gerencia Comercial informa sobre la necesidad de traslado a la Gerencia Técnica para análisis. En el estado, se indica que actualmente lo tiene a cargo el Gerente de proyectos Especiales, no la Gerencia Técnica. Este requerimiento se encuentra vencido con 115 días de retraso desde la fecha de radicación.

- ✓ Existen cuarenta y seis (46) registros clasificados como *"desistidas";* se tomaron como muestra diez (10) registros para revisión en el sistema; donde a partir de esta se encontraron solicitudes que tienen documentos adjuntos dentro del sistema, pero ninguno cuenta con comentarios de algún funcionario donde se explique la razón para poseer esa clasificación; solo aparece un mensaje (presumiblemente generada automáticamente por el sistema). En este mismo aparte, se encontraron 5 de los registros de muestra que tienen días de gestión, uno de los más llamativos es el identificado con el hash XRRJ8928, que igualmente no tiene comentarios documentados por parte de algún responsable; pero según el sistema, la solicitud tiene 5 traslados entre funcionarios.

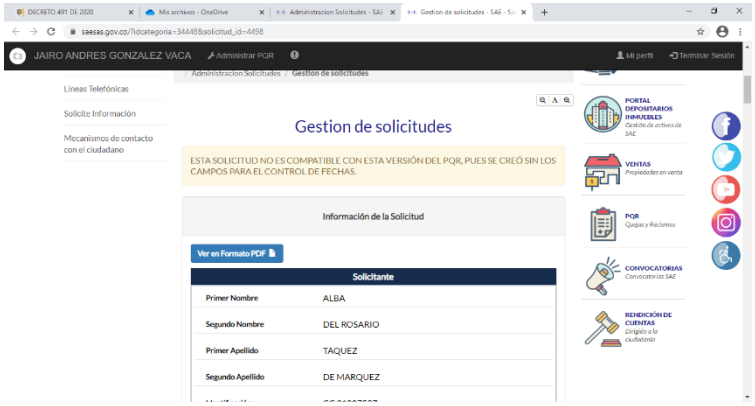
  Otro de los casos destacables es el identificado con el hash KCCE6337 donde, además de no tener comentarios indicando o describiendo la razón de dejar la solicitud como "*desistida*", también esta dentro de los documentos adjuntos una solicitud de información, pero identificado con el hash GSSH5377.

  Revisando nuevamente la totalidad de los registros en cuanto a resultados de días de gestión; se encontraron que de los 46 registros en total se encontraron 12 registros que tienen gestión de 5 o más días. Y que igualmente tienen gestión y/o documentos adjuntos.

- ✓ La solicitud radicada con código HASH – JDPM5337 se encuentra con un error (como lo indica la plataforma) con un mensaje *"ESTA SOLICITUD NO ES COMPATIBLE CON ESTA VERSIÓN DEL PQR PUES SE CREÓ SIN LOS CAMPOS PARA EL CONTROL DE FECHAS".*

Revisando este mensaje; el sistema no permite que se verifique los tiempos de gestión, ejecución y plazos de vencimiento; debido a un error dentro de los formatos que están integrados en la estructura de la base de datos (tipo fecha). Para este informe no es posible determinar la causa-razón del porque este registro presenta dicho error.

En la parte de la descripción detallada los demás campos presentan la información como en las demás solicitudes; por lo que el error no está presente dentro de la aplicación o en la página sino en la base de datos donde se aloja la información.



7. EVALUACIÓN DE RIESGOS

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 (37.73%). Con el decreto 491 del 28 de marzo de 202 se dio la posibilidad a las Entidades de ampliar el plazo para atender las peticiones de los ciudadanos, sin embargo, se continúa evidenciando incumplimiento en la oportunidad de las respuestas.	**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 9.43%.	**Bajo**
Registro de datos sin integridad y confiabilidad en aplicativos de administración sistema PQR.	En revisión de base de datos del módulo PQR se encontraron valores “AAAA” (14 registros) en el campo nombre; “11111” en el campo de identificación (2164 registros). Caso donde no se pudo ver el archivo de solicitud, e sistema menciona un error	**Bajo**

Con respecto a los tres (3) riesgos evaluados, de los cuales, uno se encuentra dentro de la matriz de riesgos operativos "*podrían presentar retrasos en las respuestas a las necesidades de los requerimientos de los usuarios"*, se evidencia una materialización del evento, debido a que los controles establecidos para su mitigación no fueron efectivos.

Frente a los dos (2) riesgos restantes, es pertinente que SAE revise y evalúe su inclusión dentro de los mapas de riesgos y en caso de ser adoptados se establezcan controles, responsables e indicadores que permitan contribuir a su mitigación.

8. CONCLUSIONES

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

i. 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.

ii. En revisión de los resultados de la encuesta de satisfacción, se informó por parte de la oficina de comunicaciones y atención al ciudadano que se realizaron encuestas en el II semestre del 2020; sin embargo, según el documento adjuntado en correo electrónico a la Oficina de Control Interno; solo se evidencia una sola encuesta, lo que conlleva a no contar con insumos externos para poder determinar e implementar mejoras en la atención teniendo en cuenta que no existe información de opinión por parte de la ciudadanía que ha solicitado algún tipo de requerimiento a la SAE.

iii. Se validó que cualquier usuario conociendo el código HASH puede desistir cualquier solicitud sin existir algún tipo de control adicional que valide que tenga relación directa con el registro inicial. Esto puede derivar a un riesgo de seguridad de la información correlacionado con el riesgo identificado con el código 091 en la matriz de riesgos de seguridad digital "Puede ocurrir que se presente fuga o pérdida de información"

iv. No son claras las razones por las cuales se presenta extemporaneidad en los casos que las áreas responsables cuentan con la información para emitir una respuesta según lo evidenciado en el módulo de PQR. No se refleja una complejidad particular que requiera de comunicación con otros procedimientos o entidades para responder a satisfacción.

v. Revisada la trazabilidad que está registrada en el sistema; se evidencian diferencias entre las fechas de respuesta y radicación al peticionario y las fechas de cierre definitivo a la solicitud. Esto debido a que el sistema no cuenta con un campo especifico donde se pueda registrar una fecha de radicación de respuesta. Solo cuenta con fecha de creación; fecha de actualización y fecha de cierre.

vi. 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.

vii. 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 que conllevan a una materialización de un riesgo operativo.

viii. 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.

9. 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.

- ✓ Se recomienda una verificación de integridad de la información que se encuentra dentro de la base de datos mediante un barrido y validación de los formatos que poseen los diferentes campos con el fin de identificar posibles registros que no cumplan con las características propias del tipo de dato.

- ✓ En revisión de los resultados de la encuesta de satisfacción, se recomienda que al pasar cierta cantidad de tiempo y no se cuente con información de percepción por parte de la ciudadanía; se implementen herramientas como correos masivos a ciudadanos con solicitudes cerradas requiriendo el respectivo diligenciamiento de la encuesta mediante un enlace a la página de la SAE.

- ✓ Evaluar la implementación de un control extra para la validación de usuario antes de poder desistir cualquier solicitud en la página oficial de la SAE.

- ✓ Es importante incorporar una fecha que permita evidenciar cuando una respuesta fue radicada y/o enviada al peticionario para poder corroborar la gestión que fue realizada antes de un cierre definitivo.

- ✓ En cuanto a las solicitudes desistidas se sugiere adjuntar un comentario explicando la razón de haber sido asignada esta clasificación.

- ✓ 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.

- ✓ Implementar un control dentro de la opción de aplicar "*desistida*" a una solicitud como validar el número de radicado único de la solicitud para añadir un nivel extra de seguridad y evitar posibles sustituciones de identidad.

- ✓ 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 del semestre II-2020 por parte de los ciudadanos con la comparación entre los periodos del semestre I-2019, II-2019 y semestre I-2020. Este incremento corresponde al 53.12% 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: Ana G. Martinez / Jairo A. González