OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PRIMER SEMESTRE DE 2021

Bogotá, D.C. julio de 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO. 3
2. ALCANCE. 3
3. METODOLOGIA. 3
4. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN. 3
5. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO. 4
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO. 5
7. SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS 10
8. EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO 21
9. CONCLUSIONES 22
10. RECOMENDACIONES 23

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 y calidad 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 recibidas por la Sociedad de Activos Especiales en el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021, 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, se realizó el ejercicio y el formato arrojo una selección de 96 requerimientos, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 5%.

A los requerimientos de la muestra aleatoria identificada, se procedió a revisar la trazabilidad de la gestión en el módulo PQRS desde el ingreso, hasta 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. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN.

- ✓ Constitución Política Artículo 23.
- ✓ 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
- ✓ Ley 1755 de 2015 Artículo 13 al 21
- ✓ Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia.
- ✓ Decreto 491 de 2020 Articulo 5.
- ✓ Procedimientos P-CA2-033 V.3 del 01/03/2021 *"Procedimiento Atención seguimiento y control de 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
- ✓ Módulo de PQRS
- ✓ Aplicativo de gestión documental -ZEUS.
- ✓ Política de Comunicaciones.
- ✓ Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano
- ✓ Información remitida por correo electrónico el 14 y 16 de julio de 2021 por la Oficina de Comunicaciones.
- ✓ Tutorial PQR Gestor correspondiente al Módulo de PQRS.

5. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

Los aspectos evaluados en el presente seguimiento tienen la siguiente interpretación según sus resultados, indicando el grado de cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos evaluados y/o documentos del SIG 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.

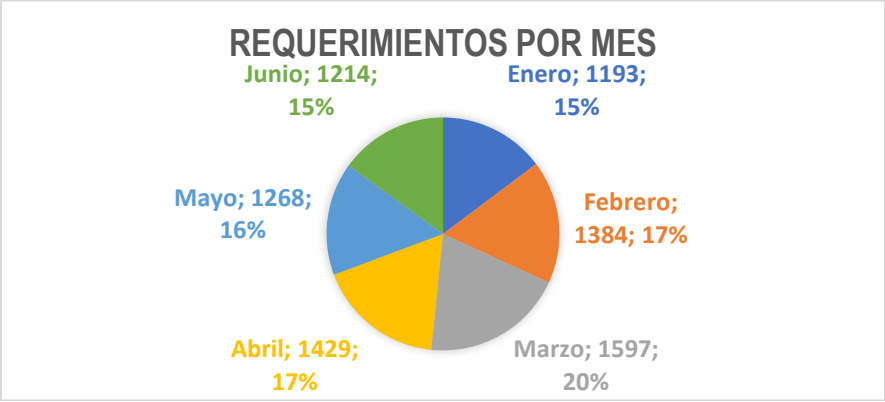
5.1 Riesgos evaluados

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
Se pueden establecer procesos con controles obsoletos o desbordados en términos de la operación	Alto
Puede ocurrir que se presente fuga o pérdida de información.	Alto
Respuesta no es clara y completa 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

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

6.1 Recepción de las PQRS

En el primer semestre de 2021 la Sociedad de Activos Especiales recibió **8085 requerimientos**, distribuidos por mes así:



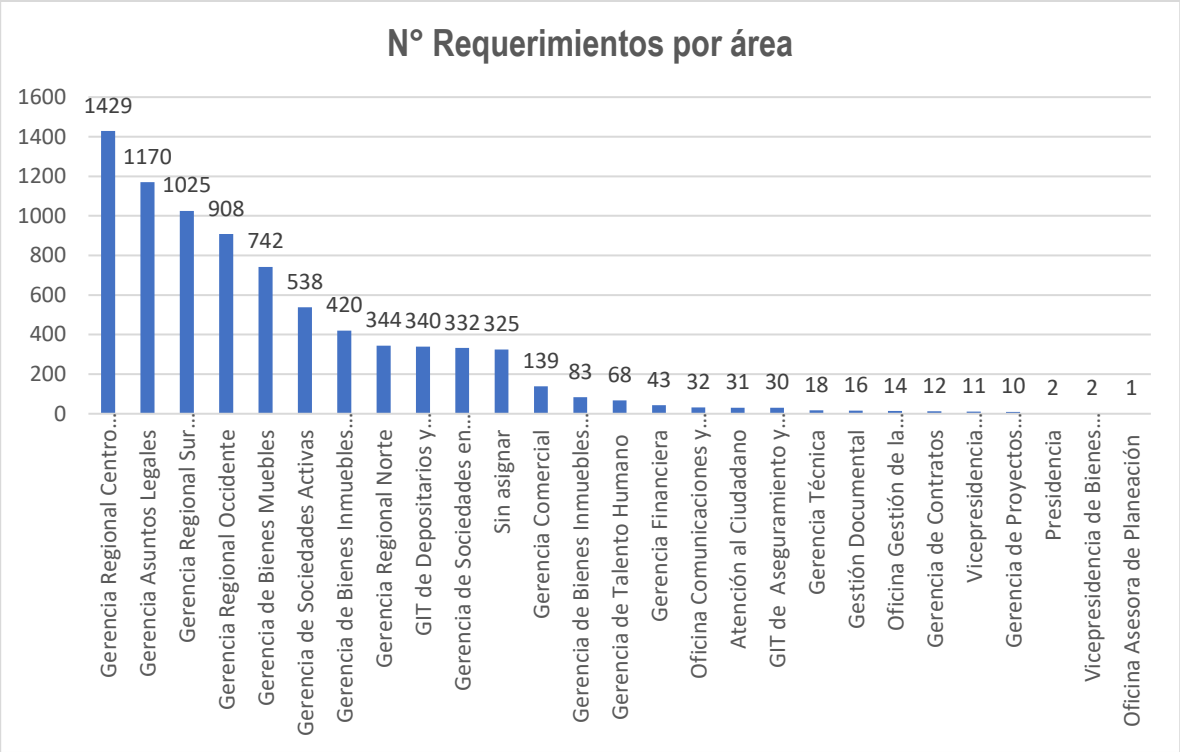
Fuente: Papeles de trabajo OCI

[1] Teniendo en cuenta el alcance de la auditoria, la valoración del riesgo inherente se tomó de la matriz de riesgos de SAE vigencia 2021.

De acuerdo con la gráfica, el mes con mayor número de requerimientos fue marzo con 1597 equivalentes a un 20% del total de PQRS allegadas a SAE en el primer semestre de 2021.

Requerimientos por áreas

Al revisar la información por área, se encontró que la Gerencia Regional Centro Oriente, Gerencia de Asuntos Legales, Gerencia Regional Sur Occidente, Gerencia de Bienes Muebles, Gerencia de Sociedades Activas y Gerencia de Bienes Inmuebles Urbanos, son las que tienen mayor número de requerimientos.

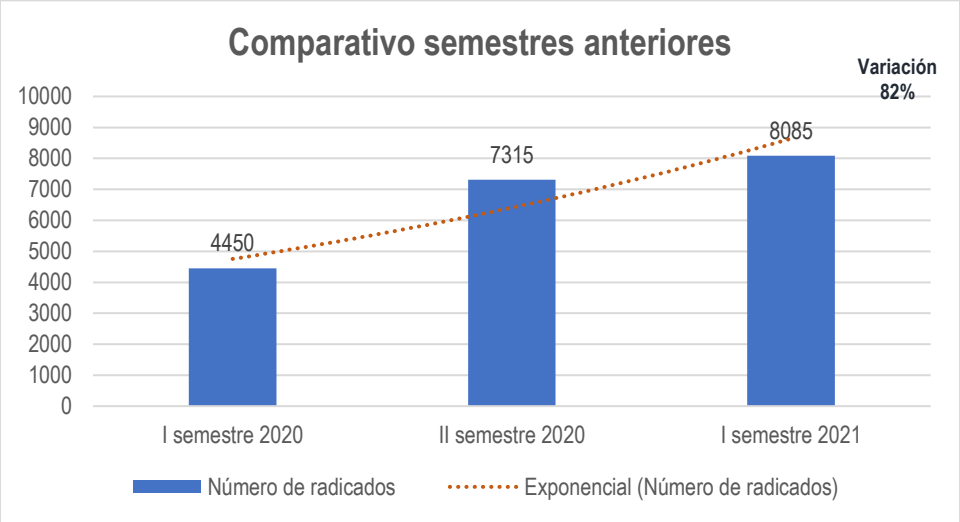


Fuente: Papeles de trabajo OCI

Para el caso de los requerimientos *"Sin asignar"*[2], se evidenciaron **325** solicitudes que representan un **4%** del total de datos en el semestre evaluado. Al indagar con la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano como líder del Macroproceso de Comunicación y atención de requerimientos indican que es un error del sistema, el cual fue remitido para ajustes a la Oficina de Gestión de Información.

[2] Este dato se tomó de la base suministrada por la Oficina de Gestión de la Información el 14 de julio de 2021. El campo específico que dice "sin Asignar" es el de Dependencia.

Comparativo de peticiones recibidas en II semestre 2019, I-II semestre 2020 y I semestre 2021



Fuente: Papeles de trabajo OCI

Como se observa en la gráfica, entre el primer semestre de 2020 y el primero del 2021, se presentó una variación relativa de 82%, con un incremento significativo de requerimientos **(3635).**

Tipo de requerimientos allegados a SAE

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Comunicaciones extraída del módulo de PQRS de la Entidad del primer semestre de 2021, a continuación, se presenta cuadro que refleja el tipo de requerimiento y el número de radicados por cada uno:

Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos
Solicitudes de información-Consultas frente a la misión de la Entidad	544
Peticiones	0
Quejas	163
Reclamos	137
Sugerencias	18
Derechos de petición	5491
Denuncias	28
Solicitudes de acceso a la información-Ley 1712 de 2014.	88
Informes al congreso.	24

Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos
Solicitud Periodistas	12
Solicitud copias documentos	148
Petición entre autoridades	116
Informativo	1305
Felicitación	11
Total	**8085**

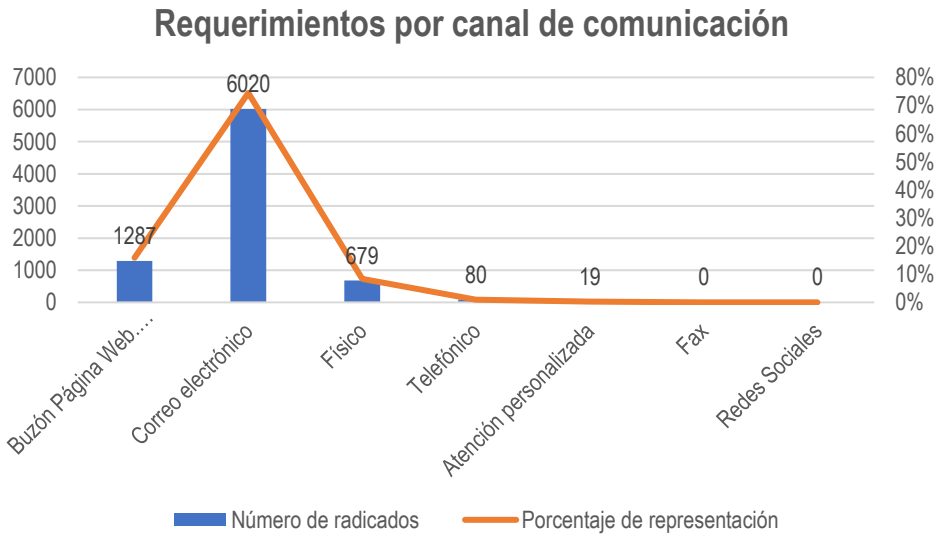
Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 14 de julio de 2021

Los requerimientos que más realizan los ciudadanos son Derechos de petición con un total de **5491,** equivalentes al **68%**.

Canales de Comunicación dispuestos por SAE para las PQRS

Los medios 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
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
Buzón de Sugerencias: Ubicados en las Oficinas de SAE a nivel central y regional



Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 14 de julio de 2021

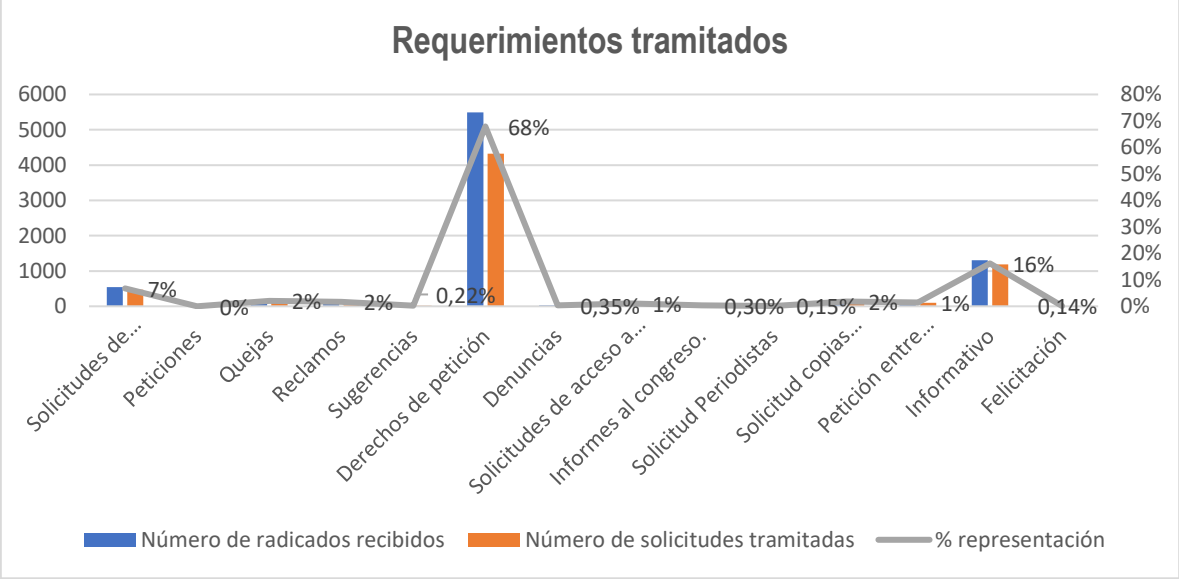
En el periodo evaluado los canales de comunicación más usados por la ciudadanía son:

- ✓ Correo electrónico, en el cual se radicaron **6020** requerimientos, equivalentes a un **74%**
- ✓ Página Web de SAE con **1287** solicitudes que representan un **16%** del total

Esto en concordancia con la situación de emergencia sanitaria que se viene atravesando a nivel mundial.

6.2 Respuesta a PQRS

Solicitudes tramitadas por tipo de requerimiento



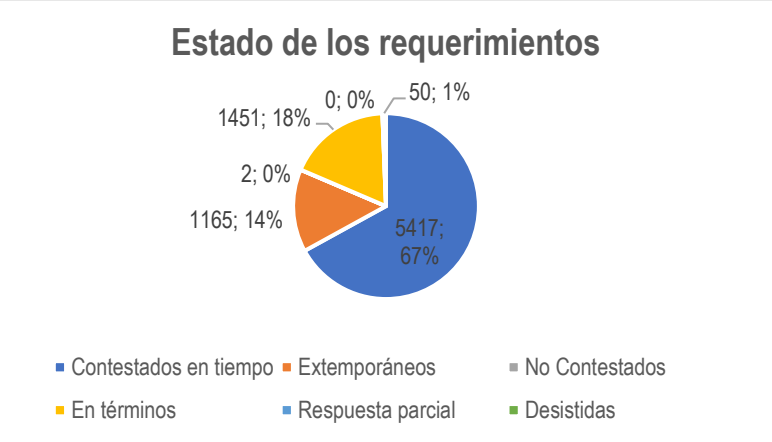
Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 14 de julio de 2021

Según la información suministrada por la Oficina de Comunicaciones, de los **8085** requerimientos allegados a SAE en el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2021, **6634** de ellos equivalentes al **82%** fueron tramitados. Los 1451 restantes son solicitudes que se encuentran en término.

Estado de los requerimientos

En el primer semestre de 2021 se recibieron en total **8085** requerimientos, de los cuales, la Sociedad de Activos Especiales a través de sus diferentes Gerencias y áreas respondió de la siguiente manera:

Estado del Requerimiento	Número de radicados
Contestados en tiempo	5417
Extemporáneos	1165*
No Contestados	2
En términos	1451**
Respuesta parcial	0
Desistidas	50
Total	**8085**



Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

*Para el tema de los extemporáneos, se toma la fecha en el cual la persona encargada de su gestión cierra el requerimiento en el módulo de PQRS.

** En términos hace referencia a los requerimientos que a corte 30 de junio de 2021 se encuentran a tiempo de responder de acuerdo con las normas legales vigentes.

7. SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS

La Oficina de Control Interno realizó una revisión aleatoria de **96** solicitudes de 8085 recibidas en total, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

7.1 Oportunidad de las respuestas

De la muestra seleccionada de **96** requerimientos, **58** de ellos, equivalentes al **60%** se respondieron en los términos legales vigentes. A continuación, se presentan por área.

Área	Oportunidad				
	Si	No	N/A	*	Total
Gerencia Regional Centro Oriente	10	10	1	0	**21**
Gerencia Asuntos Legales	11	5	0	0	**16**
Gerencia Regional Sur Occidente	8	2	2	0	**12**
Gerencia Regional Occidente	8	6	0	0	**14**
Gerencia de Bienes Muebles	4	1	1	0	**6**

Área	Oportunidad				
	Si	No	N/A	*	Total
Gerencia de Sociedades Activas	1	3	0	0	**4**
Gerencia de Bienes Inmuebles Urbanos	3	0	0	0	**3**
Gerencia Regional Norte	3	1	0	0	**4**
GIT de Depositarios y Liquidadores	5	0	0	0	**5**
Gerencia Comercial	3	1	0	0	**4**
Gerencia de Bienes Inmuebles Rurales	1	0	0	0	**1**
Gerencia Financiera	1	0	0	0	**1**
Atención al Ciudadano	0	0	1	0	**1**
Gestión Documental	0	1	0	0	**1**
Sin asignar[3]	0	0	0	3	**3**
Total	**58**	**30**	**5**	**3**	**96**

Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

Los requerimientos clasificados como N/A hacen referencia a los que fueron desistidos en el módulo de PQRS directamente por el ciudadano.

- Dentro de la muestra seleccionada se evidenciaron casos en los cuales en la base remitida por la Oficina de comunicaciones su estado es *"Respuesta extemporánea"*, sin embargo, dentro de la revisión efectuada, se encontró que su fecha de radicación en el sistema de información de Zeus o el envío del correo electrónico de respuesta se realizó en los términos, el ejercicio de cierre de las solicitudes dentro del módulo de PQRS se llevó a cabo tiempo después:

Área	Hash	Observaciones OCI
Gerencia Regional Norte	WWQQ2644	Extemporáneo 3 días según módulo de PQRS. La solicitud fue el 13 de enero, la respuesta de SAE fue el 25 de enero de 2021, pero el cierre del caso en el módulo fue el 01 de marzo.

[3] Dentro de la base de datos suministrada por la Oficina de Comunicaciones y comparada con la exportada directamente por la OCI del módulo de PQRS, se evidenciaron dentro de la muestra 3 requerimientos que en la celda de *"Dependencia"*, se encuentran sin asignar. Al momento de hacer el ejercicio de verificación de la información en el módulo no se encontró información disponible.

Área	Hash	Observaciones OCI
Gerencia de Asuntos Legales	UMYK3797	Extemporánea 42 días después de vencerse. El área encargada inicialmente solicita al peticionario una prórroga de 30 días para poder responder. La respuesta final se radico por Zeus el 11 de junio de 2021, sin embargo, el requerimiento se cerró en el módulo el 01 de julio de 2021.
Gerencia de Asuntos Legales	NKNG8363	Extemporánea 43 días después de vencerse. El área encargada inicialmente solicita al peticionario una prórroga de 30 días para poder responder. La respuesta final se radico por Zeus el 11 de junio de 2021, sin embargo, el requerimiento se cerró en el módulo el 01 de julio de 2021.
Gerencia de Bienes Muebles	SMDG2642	El sistema reporta respuesta extemporánea porque se realizó el cierre el 2-mar-21. La solicitud de la reunión se gestionó el 6-ene-21 según respuesta CS2021-003839 de 24-feb-21

Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

- De la muestra seleccionada, se evidenciaron casos donde la Entidad solicita ampliación del término para la respuesta, pero las fechas no fueron modificadas dentro del módulo de PQRS, por lo tanto, el estado de la respuesta aparece como extemporánea o vencida. Incumplimiento de la actividad No 9 del procedimiento "Atencion, Seguimiento y Control de Requerimientos" que indica *"Mediante comentario público en el módulo de PQRS informe al peticionario que la Entidad solicita ampliación de términos frente a la petición. Seguido de esto informe a la Oficina de Comunicaciones y de atención al ciudadano la ampliación del término, para realizar la modificación del plazo y estado de la solicitud".*

Área	Hash
Gerencia de Asuntos Legales	UMYK3797
Gerencia de Asuntos Legales	NKNG8363

Área	Hash
Gerencia de Sociedades Activas	ESAC3998
Gerencia de Asuntos Legales	XECU9248

Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

- En la muestra seleccionada, se encontraron casos en los cuales la Entidad solicita al peticionario ampliación de fecha para poder emitir respuesta, pero con ese documento se cierra el radicado en el módulo de PQRS. Otros casos están relacionados con que la solicitud de ampliación se realizó después de la fecha de vencimiento para la respuesta.

  Lo anterior, evidencia incumplimiento de las políticas establecidas dentro del procedimiento "Atencion, Seguimiento y Control de Requerimientos" que indica: *"Si la entidad no cuenta con la información solicitada o necesita del apoyo de documentos que no se encuentran en la entidad, comunicará al peticionario antes del vencimiento del término de plazo legalmente establecido indicando tal situación, el motivo de la demora y el plazo máximo para otorgar respuesta definitiva el cual será máximo el doble del inicialmente previsto (art 14 parágrafo C.P.A.C.A). Subsanado el trámite pendiente proyectará la respuesta correspondiente"*

Área	Hash	Observaciones OCI
Gerencia de Asuntos Legales	AFZJ8852	Extemporáneo 1 día después de vencerse El oficio de solicitud de ampliación de plazo no cuenta con número Zeus, por lo tanto, no se puede determinar la fecha en que se radicó. El oficio indica que se responderá dentro de los 15 días hábiles siguientes, pero el requerimiento en el módulo ya fue cerrado.
Gerencia Comercial	ZXRP7955	Extemporáneo 2 días después de vencerse. Dentro del módulo se encuentra una respuesta con solicitud de ampliación de termino para 30 días hábiles más. Se cerro el requerimiento y a la fecha del seguimiento 27/07/2021 no se evidenció la respuesta final. La solicitud de ampliación se realizó después del término de vencimiento.
Gerencia de Asuntos Legales	XFKJ7373	Extemporánea 1 día después de vencerse. Se solicitó ampliación de respuesta para 30 días más el mismo día que se vencía el requerimiento, dentro del módulo cerraron el radicado con la solicitud de ampliación 1 día después.
Gerencia Regional Occidente	GCNK5828	El regional occidente solicita ampliación del término de respuesta hasta el 30 de julio, pero con la respuesta de ampliación cerraron el requerimiento.

Área	Hash	Observaciones OCI
	RWHZ2263	Reitera solicitud anterior del 15/10/2020 no resuelta. Solicitud aplicación alivio de arrendamiento. Correo del 8-feb-21 y fue radicado el10-feb-21 Respuesta extemporánea mediante correo electrónico indicando que el caso debe ser sometido a comité y se cierra el trámite sin respuesta posterior que indique la decisión del comité.
Gerencia Regional Centro Oriente	HXMR9768	Con correo electrónico del 19-may-21 se responde de forma extemporánea al peticionario solicitando ampliación de los términos de respuesta (posterior al termino establecido para ampliar el plazo) y se cierra el trámite.

Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

7.2 Calidad de las respuestas

De la muestra seleccionada de **96** requerimientos, **45** de ellos, equivalentes al **47%** tuvieron una respuesta de fondo, es decir, que fueron claras y completas. A continuación, se presentan por área.

Área	Calidad					
	Si	No	N/A	Parcial	*4	Total
Gerencia Regional Centro Oriente	7	8	1	1	4	**21**
Gerencia Asuntos Legales	10	6	0	0	0	**16**
Gerencia Regional Sur Occidente	6	4	2	0	0	**12**
Gerencia Regional Occidente	6	5	0	0	3	**14**
Gerencia de Bienes Muebles	2	1	1	1	1	**6**
Gerencia de Sociedades Activas	0	4	0	0	0	**4**
Gerencia de Bienes Inmuebles Urbanos	2	1	0	0	0	**3**
Gerencia Regional Norte	2	2	0	0	0	**4**
GIT de Depositarios y Liquidadores	4	1	0	0	0	**5**
Gerencia Comercial	3	1	0	0	0	**4**
Gerencia de Bienes Inmuebles Rurales	1	0	0	0	0	**1**
Gerencia Financiera	1	0	0	0	0	**1**
Atención al Ciudadano	0	0	1	0	0	**1**

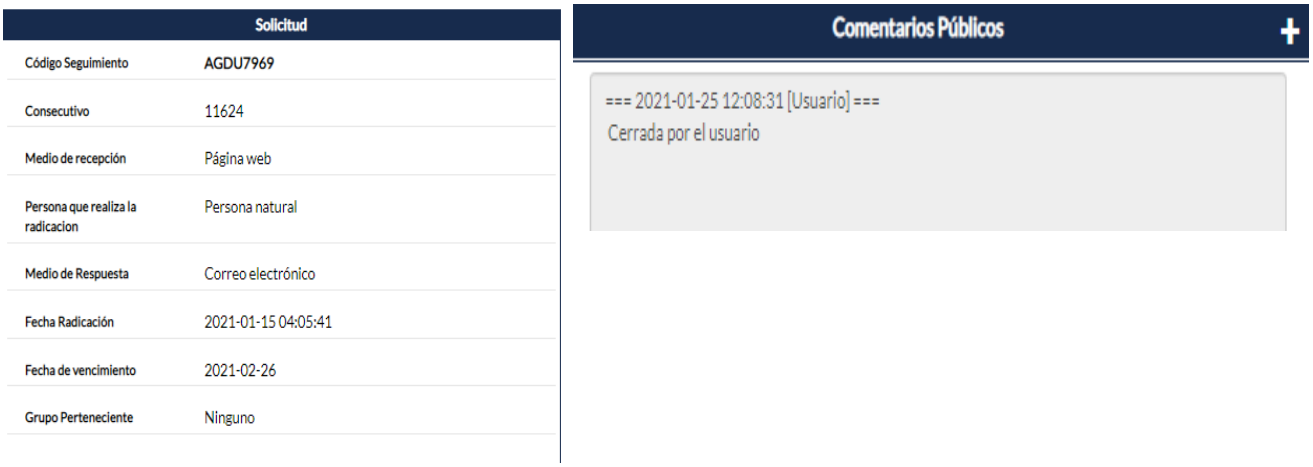
[4] (*) Significa que dentro del módulo de PQR no se encuentra visible la respuesta, por lo tanto, no se puedo evaluar la calidad de la respuesta dada por SAE a la petición.

Área	Calidad					
	Si	No	N/A	Parcial	*4	Total
Gestión Documental	1	0	0	0	0	**1**
Sin asignar	0	0	0	0	3	**3**
Total	**45**	**33**	**5**	**2**	**11**	**96**

Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

Los 5 requerimientos clasificados cono N/A no contienen información de respuesta dentro del aplicativo, debido a que fueron desistidos por el peticionario directamente en el sistema, esta aclaración se refleja en el campo de observaciones del módulo PQRS:

Ejemplo:



Fuente: Módulo PQR

Para los **33** requerimientos equivalentes al **34%** que la Oficina de Control Interno en su evaluación independiente consideró que las respuestas no fueron claras, completas y de fondo, se mencionan a continuación; ya la observación completa por cada uno se encuentra dentro del documento adjunto.

Hash: MAYM6573, GQED9627, EZNQ5633, RZZX6469, QXUE5879, YCME5737, NUNF6928, HXMR9768, JKXE3379, ESAC3998, KTKZ6866, CNFR6836, AFZJ8852, NKNG8363, XFKJ7373, XECU9248, QMPJ3736, HMKS4488, NXUH3945, KGCM3424, WMWT3838, GCNK5828, RWHZ2263, NPFN8634, SPRQ2535, YUEN2753, REXY2725, WWQQ2644, SZZU2224, ZXRP7955, WFSS5229, MCAW2234, MTMA7696.

Sobre los siguientes lineamientos del procedimiento "Atencion, Seguimiento y Control de Requerimientos":

i. *"Si la entidad no cuenta con la información solicitada o necesita del apoyo de documentos que no se encuentran en la entidad, comunicará al peticionario antes del vencimiento del término de plazo legalmente establecido indicando tal situación, el motivo de la demora y el plazo máximo para otorgar*

respuesta definitiva el cual será máximo el doble del inicialmente previsto (art 14 parágrafo C.P.A.C.A). Subsanado el trámite pendiente proyectará la respuesta correspondiente"

ii. *"Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición"*

iii. *"Si para resolver la petición es necesario contar con documentos que debe aportar el peticionario, se le requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que los complemente, otorgando un término máximo de un (1) mes".*

Dentro de la muestra, se evidenciaron casos cerrados en los cuales la respuesta final al peticionario no es de calidad y se encamina a solicitar mas información o aclaración. Esto difiere con los lineamientos anteriormente mencionados.

Área	Hash	Observaciones OCI
Gerencia Regional Occidente	KGCM3424	En el campo de observaciones el área indica haber respondido parcialmente, pero con esa respuesta se cerró el radicado. Al revisar el contenido efectivamente dejan varias preguntas al ciudadano. Conforme al procedimiento se podrá solicitar la información y correr las fechas, pero no se llevó a cabo. El requerimiento se respondió a 1 día de vencerse, sin embargo, por la rta dada no se entiende por qué se realizó hasta esa fecha.
	REXY2725	Corresponde a una queja por mal servicio y solicitud que se dé cierre al contrato 6558. En los comentarios se solicita aclarar que información requiere la peticionaria y se cierra el trámite sin que se dé la respuesta.
Gerencia Regional Centro Oriente	EZNQ5633	Extemporánea 7 días después de vencerse. Teniendo en cuenta que la solicitud no contiene información completa, la respuesta de SAE está encaminada a la ampliación de información por parte del ciudadano, sin embargo, se incumple el procedimiento ya que este requerimiento adicional se debió realizar antes de la fecha de vencimiento, ya en caso de que, la persona no aporte más información en el tiempo adicional, se archiva la petición o denuncia.
	RZZX6469	En este caso, se podría no haber cerrado la petición y solicitar al peticionario más información para poder dar una respuesta de fondo.

Área	Hash	Observaciones OCI
	QXUE5879	Extemporánea 1 día después de vencerse. Dentro de la respuesta se informa que se presentará dentro de los 7 días hábiles siguientes al comité. No es claro por qué la gestión no se realizó dentro de los 30 días que se contaban para la respuesta, o de acuerdo con el procedimiento solicitar plazo para dar una respuesta de fondo.
Gerencia Regional Norte	SZZU2224	Solicita información de bienes en arrendamiento de la Regional Norte. Mediante correo del 28-abr-21 se solicita complementar la información al peticionario y se cierra trámite.
Gerencia de Asuntos Legales	QMPJ3736	En este caso, se pudo no cerrar la petición y solicitar al peticionario más información para poder dar una respuesta de fondo.
Gerencia de Bienes Inmuebles rurales	SAZW3632	Se reasignó de la Gerencia de bienes inmuebles a la Gerencia de bienes rurales. Se solicita complementar la solicitud y se cierra el requerimiento.

Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

Otros casos evidenciados en el seguimiento:

- No fue posible para los siguientes requerimientos evidenciar la respuesta que la Entidad emitió, ya que el sistema no la muestra por algún tipo de error o no fue cargada por el área responsable. Para el último caso, el procedimiento indica en su numeral 5.3 lo siguiente …*" Todo requerimiento debe llevar respuesta, en caso en el que el servidor realice el cierre sin adjuntar la respuesta, se realizara un llamado y se reportara como vencido hasta tanto adjunte el documento respectivo".*

Área	Hash
Gerencia de Sociedades Activas	KTKZ6866
Gerencia de Bienes Muebles	NSZX5452
Gerencia Regional Centro Oriente	HDRX6259
Gerencia Regional Centro Oriente	DJNM8784
Gerencia de Inmuebles	MFTC3636
Gerencia de Inmuebles	GPXT2398
Gerencia de Inmuebles	FKMC9563
Gerencia Regional Occidente	CAZU9562
Gerencia Regional Occidente	DWYA4545
Gerencia Regional Occidente	YYUE5685
Gerencia Regional Occidente	YYUE5685

Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

Sobre este punto, un requerimiento adicional identificado con el hash HWEJ3959, cuenta en el módulo con una respuesta, la cual al revisarla es una imagen de pdf que muestra parte de la contestación, sin embargo, no se encuentra completa. Se solicitó directamente al área responsable copia de la respuesta para su análisis. La colaboradora encargada de su trámite indicó que el módulo no permite cargar como adjunto respuestas a través de correos electrónicos, por eso la decisión de cargar la prueba en pdf.

- Dentro de los requerimientos revisados, se encontraron algunos casos en los cuales, dentro del campo de comentarios, se documentó una observación por parte de la Oficina de Comunicaciones sobre la reasignación de la PQR por inadecuada asignación o dentro de la trazabilidad de la información, se evidencia una falta de claridad de quien debe emitir respuesta.

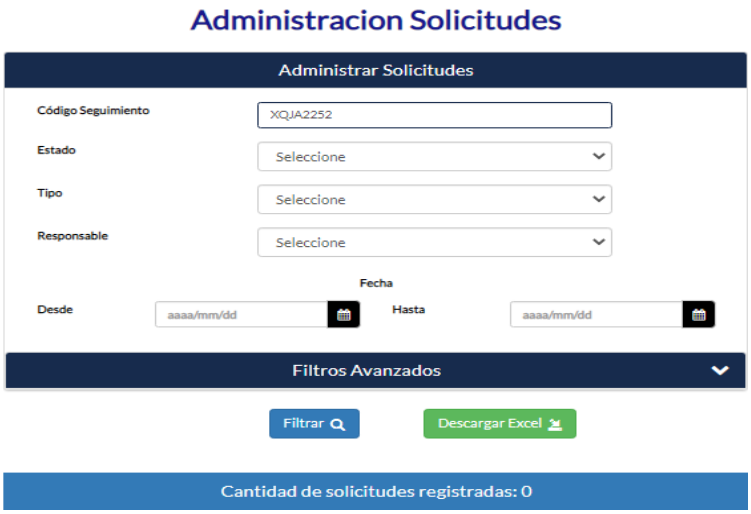
  Hash: AGDU7969, NPFN8634, MAYM6573, ESAC3998, MFUG9855, YUEN2753, YCME5737.

- De la muestra seleccionada, se identificaron 3 requerimientos que en el campo de "*Dependencia*" se encuentran con la descripción "*Sin asignar*". Al realizar el ejercicio de seguimiento, se evidenció que el módulo no genera información.

  Se indagó con la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano sobre los casos sin asignar, indicaron ser un problema del sistema, el cual fue remitido a la Oficina de Gestión de la Información para su trámite y reparación, presentaron además evidencia de uno de los radicados en donde si se encuentra información en el sistema, sin embargo, al corte del seguimiento al ingresar el número del hash, no se reflejan datos.

  Hash: XQJA2252, HTTM2836, CMCA9755.

Ejemplo:



Fuente: Modulo PQR

- Solicitudes Desistidas por Usuario: Una vez se haya registrado la solicitud por parte del ciudadano; se muestra al usuario el número 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 permite al peticionario no continuar con el requerimiento.



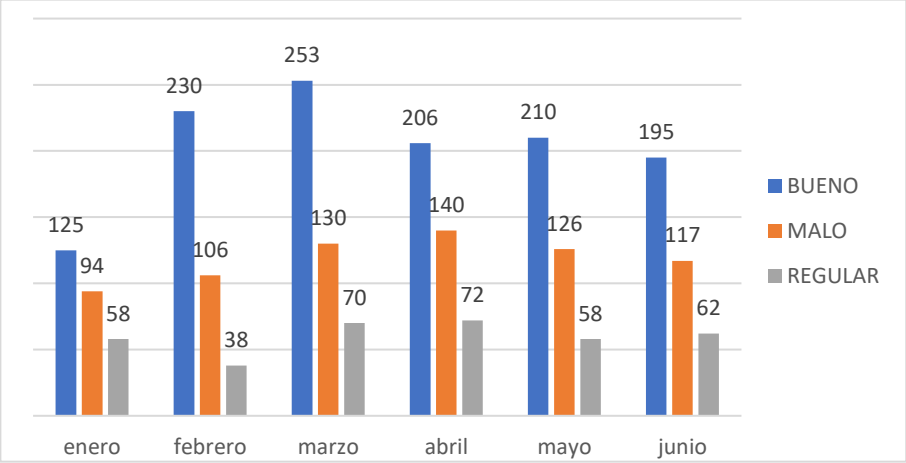
Fuente: Modulo PQR

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

7.3 Revisión encuesta de satisfacción PQR primer semestre de 2021

Una vez analizados los resultados sobre la encuesta de satisfacción presentada por la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del semestre evaluado, se evidenció lo siguiente:

i. Sobre las cuatro preguntas establecidas para medir la satisfacción de la ciudadanía sobre la atención de sus PQRS, en el mes evaluado se recibieron **2290** encuestas diligenciadas. A continuación, se muestran los resultados por mes.



Fuente: Gráfica tomada de la respuesta emitida por la Oficina de Comunicaciones el 14 de julio de 2021

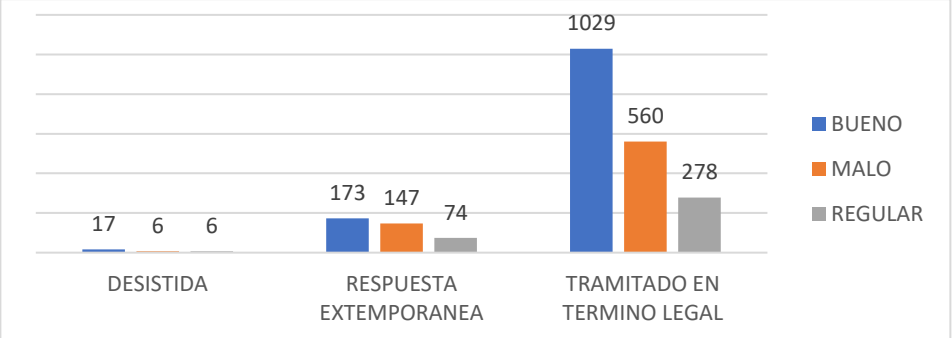
Las preguntas son:

a. ¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?
b. ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?
c. ¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?
d. ¿Recibió atención cordial y personalizada?

En los seis meses evaluados, el **53%** de los ciudadanos indicó que es **bueno** el interés, aptitud de los funcionarios, el servicio inicial recibido y fue rápida y cordial la atención personalizada recibida.

El **31%** de los ciudadanos expresó que es malo y el **16%** regular.

ii. Se presentaron también los resultados por tiempo de respuesta, así:



Fuente: Gráfica tomada de la respuesta emitida por la Oficina de Comunicaciones el 14 de julio de 2021

De acuerdo con la gráfica, el 53% de la ciudadanía contestó que era bueno el tiempo de respuesta, el 31% indico que era malo y el 16% regular.

Los demás resultados se presentaron por Dependencia y por solicitud, pero la gráfica remitida no permite realizar el análisis de fondo.

Dentro de la información remitida por el líder del proceso, no se evidenciaron análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción, como tampoco la presentación ante la Alta Dirección para la toma de decisiones sobre la mejora en la atención al usuario.

7.4 Indicadores Política de Comunicaciones

Dentro de la política de comunicaciones se incluyeron por cada acción un indicador que demuestre el estado de cumplimiento con calificaciones sobre variables concretas. Para el caso, de la atención al usuario, se estableció el siguiente indicador:

- Cantidad de PQRS recibidas, cantidad de PQRS respondidas, satisfacción del ciudadano con la respuesta, respuestas en el tiempo oportuno y fuera del tiempo.

Lo primero que se debe mencionar es que este indicador de manera consolidada no se encuentra establecido dentro del Plan de Acción de SAE. El tema de las PQRS recibidas y respondidas, se mide de manera independiente por cada área, la satisfacción del ciudadano no se encuentra incluida dentro del documento anual.

Dentro de la respuesta que remitió la Oficina de Comunicaciones se evidenció la presentación de los resultados a través de gráficas, pero no el análisis y toma de decisiones sobre los aspectos que requieren mejora.

8 EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Evaluación Control Interno	Desempeño
Se podrían presentar retrasos en las respuestas a las necesidades de los requerimientos de los usuarios	Segunda Línea de Defensa: De la muestra aleatoria evaluada se reportaron veinte (20) requerimientos con respuesta extemporánea. En estos se evidenció la ejecución de las alertas posteriores de seguimiento una vez a la semana (los miércoles) por parte de la oficina de comunicaciones que dieron lugar al cierre, no obstante, algunos de ellos requirieron más de dos (2) alertas o comunicaciones al área. 5.Política, 5.7 Alertas de vencimiento de los PQRSD. Procedimiento P-CA2-033 V.3 01/03/2021.	**Adecuado**
Se podrían presentar retrasos en las respuestas a las necesidades de los requerimientos de los usuarios	Primera línea de defensa: De acuerdo con el control establecido dentro de la matriz de riesgos, se evidenció que, aunque el sistema genere alertas previas y posteriores, el número de respuestas fuera del término continúa siendo alto. En la muestra seleccionada el 31% de las PQRS se respondieron fuera de termino. - No se evidenciaron controles implementados por la primera línea de defensa con respecto al cierre oportuno de los radicados dentro del módulo de PQR, acarreando que se presenten PQRS extemporáneos cuando en la realidad se respondieron dentro de los términos. Dentro de la revisión se encontró un 4% de la muestra con cierre de la petición tiempo después de la radicación y envío de la respuesta.	**Bajo**
Se pueden establecer procesos con controles obsoletos o desbordados en términos de la operación	Los lineamientos establecidos dentro del procedimiento "Atención, Seguimiento y Control de Requerimientos" no se cumplen. Ver página 12, 13, 14, 15, 16. La actividad No 02 del procedimiento en la cual se realiza la asignación de la petición, no cuenta con puntos de control. Un 7% de la muestra presenta reasignación.	**Bajo**

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Evaluación Control Interno	Desempeño
Respuesta no es clara y completa 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 el 34% de los PQRS no tienen respuestas claras, completas y de fondo, según la solicitud del peticionario.	**Bajo** 
Registro de datos sin integridad y confiabilidad en aplicativos de administración sistema PQR.	Dentro de la muestra, se encontró un 14% en el cual no se pudo visualizar la información total o parcial dentro del módulo de PQR.	**Bajo** 
Puede ocurrir que se presente fuga o pérdida de información.	El control establecido dentro de la matriz de riesgos esta encaminado a la información interna de SAE, sin embargo, desde el seguimiento anterior, se presentó la debilidad en el módulo de PQR sobre la facilidad para el desistimiento de las peticiones, ya que no requiere de comprobación de identidad para garantizar que sea únicamente la persona que realizó la petición.	**Bajo** 

9 CONCLUSIONES

- Desde el primer semestre de 2020 al primero del 2021, se ha presentado un incremento significativo de 3653 requerimientos.

- Se continúan cerrando peticiones dentro del módulo de PQR sin una respuesta de fondo para el peticionario, conllevando a una posible materialización del riesgo identificado en el seguimiento *"Respuesta no es clara y completa ante la solicitud inicial generando reprocesos en la organización o inconformidad en el peticionario generando posibles acciones legales"*

- 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 la materialización del riesgo "*Se podrían presentar retrasos en las respuestas a las necesidades de los requerimientos de los usuarios".*

- Las áreas no han interiorizado del todo el manejo del módulo de PQR, ya que no se da un cierre oportuno de las peticiones en el sistema, aun cuando ya se haya elaborado y remitido la respuesta al peticionario; conllevando a que se presenten solicitudes en estado diferente al real.

- No se cumplen los criterios y lineamientos establecidos dentro del procedimiento “Atencion, Seguimiento y Control de Requerimientos” en cuanto a:

    - Cambio de fechas en el módulo por ampliación de término de respuesta.
    - Cierre de radicados en el módulo con oficio de ampliación.
    - Emisión de respuestas definitivas de forma sin hacer uso de los tiempos de ampliación para consolidar o solicitar la información faltante.
    - Requerimientos sin la respuesta y evidencias cargadas en el módulo de PQR.

- Los resultados de las encuestas de satisfacción no cuentan con algún tipo de análisis para poder determinar e implementar mejoras en la atención, tampoco se conoce si fueron presentados a la Alta Dirección para la toma de decisiones.

- 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 conllevar a una posible materialización del riesgo de seguridad de la información *“Puede ocurrir que se presente fuga o pérdida de información”.*

10 RECOMENDACIONES

- Continuar desarrollando campañas de conocimiento e interiorización al interior de SAE sobre la implementación del módulo de PQR y las directrices del procedimiento “*Atencion, Seguimiento y Control de Requerimientos”.*

- Revisar las observaciones y conclusiones de los informes de semestres anteriores, para la toma real y efectiva de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

- Incorporar dentro del módulo de PQR un campo que permita registrar la fecha de envío o radicación de la respuesta al peticionario. Sería importante tener en cuenta ese dato para que las estadísticas se elaboren con el estado real de los requerimientos.

- Revisar la pertinencia de documentar la materialización de riesgos por cada área responsable, con el fin de tomar medidas correctivas que permitan disminuir y mejorar la oportunidad y calidad de las respuestas.

- Realizar un análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción y presentarlo en Comité Directivo para la toma de decisiones que permitan mejorar la atención al usuario.

- Revisar los indicadores establecidos dentro de la Política de Comunicaciones para que estén alineados con el Plan de Acción de la Entidad y tengan una medición real que contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Desde la Oficina de Comunicaciones consolidar los resultados de los indicadores medidos por cada área con respecto al número de peticiones recibidas y atendidas

- 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.

Cordialmente,

MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Ana G. Martinez / Paola Blandón.