MEMORANDO No CI2022-001089

Bogotá D.C., 31 de enero de 2022

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

DE: **María del Pilar Mayor Varela**

ASUNTO: **Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias del II semestre 2021.**

Respetado Doctor 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 2021 en el trámite y respuesta de las PQRS efectuadas por los ciudadanos.

Los resultados del informe serán remitidos también a la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano como líder del proceso y a las áreas responsables de emitir respuesta según la muestra seleccionada en el ejercicio del seguimiento, para la documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.

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
Ing. Jaime Leon – Jefe Oficina de Planeación

Anexo: Lo anunciado en once (11) folios Word. Un (1) Excel

Elaboró: Paola Andrea Blandón/ Javier Mauricio Peralta

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

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

(Ley 1474 de 2011)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

Bogotá, D.C. diciembre de 2021

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO (Norma desempeño 2210)..... 4
2. ALCANCE (Norma desempeño 2220). 4
3. METODOLOGIA (Norma desempeño 2310)..... 4
4. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN (Norma desempeño 2040). 4
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2300). 6
7. SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS (Norma desempeño 2400)..... 11
8. REVISIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQR SEGUNDO SEMESTRE DE 2021(Norma desempeño 2300)..... 15
9. INDICADORES POLÍTICA DE COMUNICACIONES (Norma desempeño 2300). 16
10. EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO (Atributo de desempeño 2400)..... 16
11. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400). 17
12. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400)..... 17

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

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

1. OBJETIVO (Norma desempeño 2210).

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 (Norma desempeño 2220).

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 julio al 31 de diciembre de 2021, con base en la selección de una muestra aleatoria.

3. METODOLOGIA (Norma desempeño 2310).

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 PQRSD 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%.

Adicionalmente se realiza evaluación permanente por parte de la oficina de control interno, de aquellas solicitudes que sean copiadas al despacho, para el segundo semestre de 2021 se realizó acompañamiento a 54 requerimientos. Para un total de 150 respuestas evaluadas.

A los requerimientos de la muestra aleatoria identificada, se procedió a revisar la trazabilidad de la gestión en el módulo PQRSD 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 (Norma desempeño 2040).

- ✓ 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.
- ✓ Ley 2135 de 2022

- ✓ Procedimientos P-CA2-033 V.4 del 07/07/2021 *"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 12 y 26 de enero de 2022 por la Oficina de Comunicaciones.
- ✓ Tutorial PQR Gestor correspondiente al Módulo de PQRS.

5. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2320)

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.

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

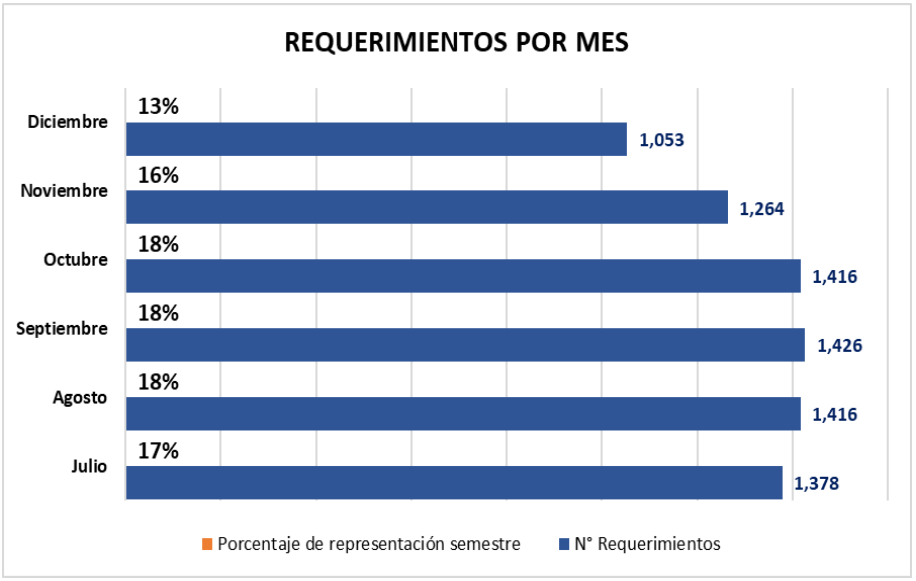
5.1 Riesgos evaluados (Norma desempeño 2110)

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 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 (Norma desempeño 2300).

6.1 Recepción de las PQRS

En el segundo semestre de 2021 la Sociedad de Activos Especiales recibió **7953 requerimientos**, distribuidos por mes así:



Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Registro único de peticiones mensual de Julio a diciembre de 2021 – Base PQR Segundo Semestre 2021

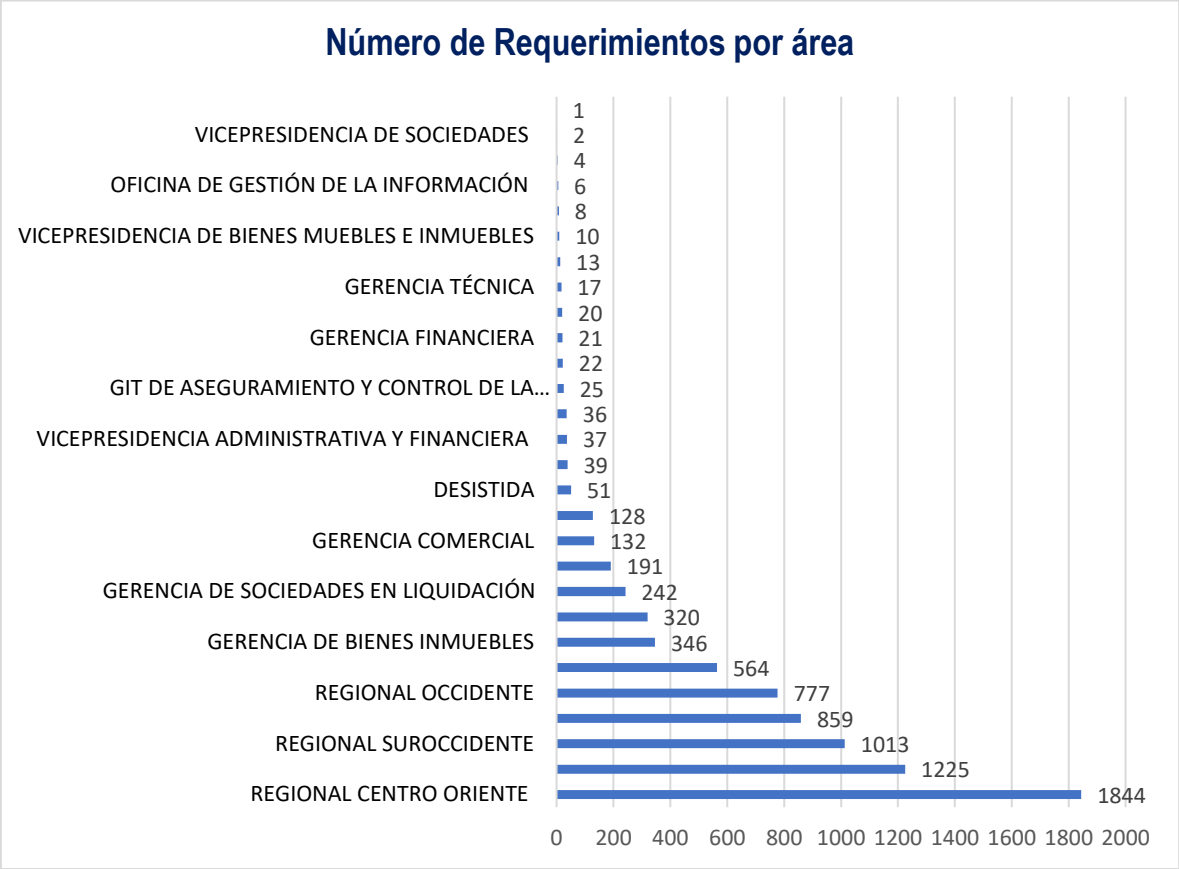
De acuerdo con la gráfica, el mes con mayor número de requerimientos fue septiembre con 1426 equivalente a un 18% del total de PQRS allegadas a SAE en el segundo semestre de 2021.

[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.

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

Requerimientos por áreas

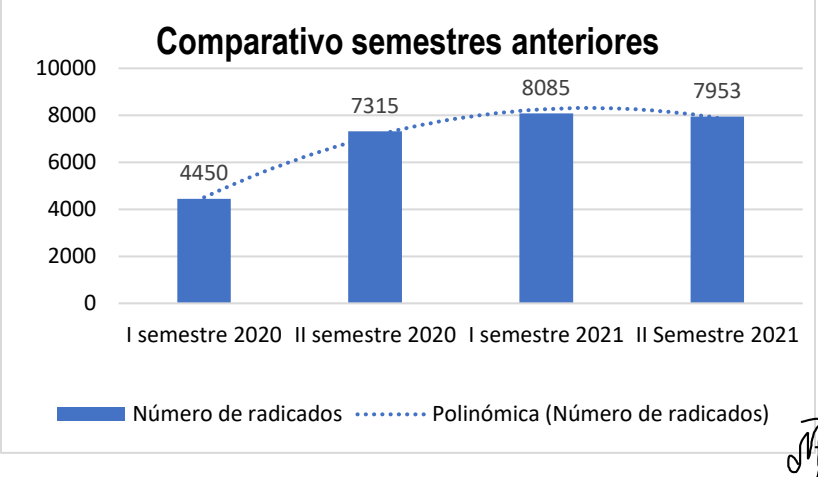
En el segundo semestre de 2021, se encontró que la Gerencia Regional Centro Oriente recibe mayor cantidad de requerimientos que representan el 23%, seguidos de las Gerencia de Asuntos Legales (15%), Gerencia Regional Sur Occidente (13%), Gerencia de Bienes Muebles (11%), Gerencia Regional Occidente (10%), Gerencia de Sociedades Activas (7%), del total de requerimientos recibidos.



Fuente: Base PQR Segundo Semestre 2021

Se encuentran 51 peticiones con desistimiento que corresponden al 1% de los requerimientos del semestre.

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



BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

Como se observa en la gráfica, en el año 2021 se incrementaron los requerimientos. Entre el primer semestre y el segundo del 2021, se presentó una variación una disminución del 2% correspondiente a 132 requerimientos.

Tipo de requerimientos allegados a SAE

De acuerdo con la información por la Oficina de Comunicaciones extraída del módulo de PQRS de la Entidad del segundo semestre de 2021, en la siguiente tabla, se presenta cuadro que refleja el tipo de requerimiento y el número de radicados por cada uno:

Los requerimientos que más realizan los ciudadanos son Derechos de petición con un total de **5.878,** equivalentes al **70%**.

[2]Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos	Número de solicitudes tramitadas*
Solicitudes de información-Consultas frente a la misión de la Entidad.	395	285
Peticiones**.	1187	1058
Reclamos.	120	92
Sugerencias.	4	4
Derechos de Petición.	5878	4869
Denuncias.	43	34
Solicitudes de acceso a la información-Ley 1712 de 2014****.	134	118
Informes al congreso.	33	33
Total	**7.953**	**6.616**

Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 12 de enero de 2022

Tutelas

Se observa que el periodo se recibió y tramitó 435 tutelas conforme a lo reportado por la Gerencia de Asuntos Legales.

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:

Buzón página WEB: www.saesas.gov.co
Correo electrónico: atenciónalciudadano@saesas.gov.co
Canales telefónicos: Línea de atención nacional.

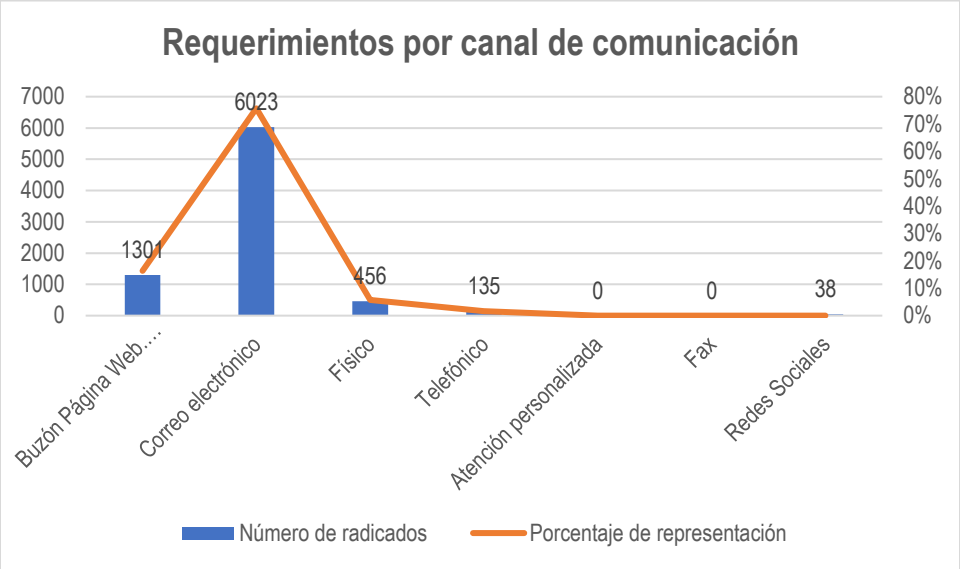
---

[2] Los valores no reportados obedecen a que (i) actualmente se encuentran en términos/vencidas y/o (ii) se registran como desistidas.
**Categoría residual que comprende las siguientes tipologías: felicitación, informativo, petición entre autoridades, solicitudes de periodistas en ejercicio de la profesión.
***Data suministrada desde la Gerencia de Asuntos Legales.
****Categoría que comprende lo relativo a: (i) solicitud de copia de documentos y (ii) solicitud de acceso a información pública.

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

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

Con ocasión de la Emergencia Sanitaria derivada del COVID-19 y de la normativa expedida por el Gobierno Nacional actualmente no se está prestando atención personalizada (presencial), la Atención al Ciudadano está completamente garantizada con el servicio prestado por los colaboradores de esta oficina a través de las líneas de atención, extensiones No. 106,107,109,165, y 304.



Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 12 de enero de 2022

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

- ✓ Correo electrónico, en el cual se radicaron **6.023** requerimientos, equivalentes a un **76%**
- ✓ Página Web de SAE con **1.301** solicitudes que representan un **16%** del total

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

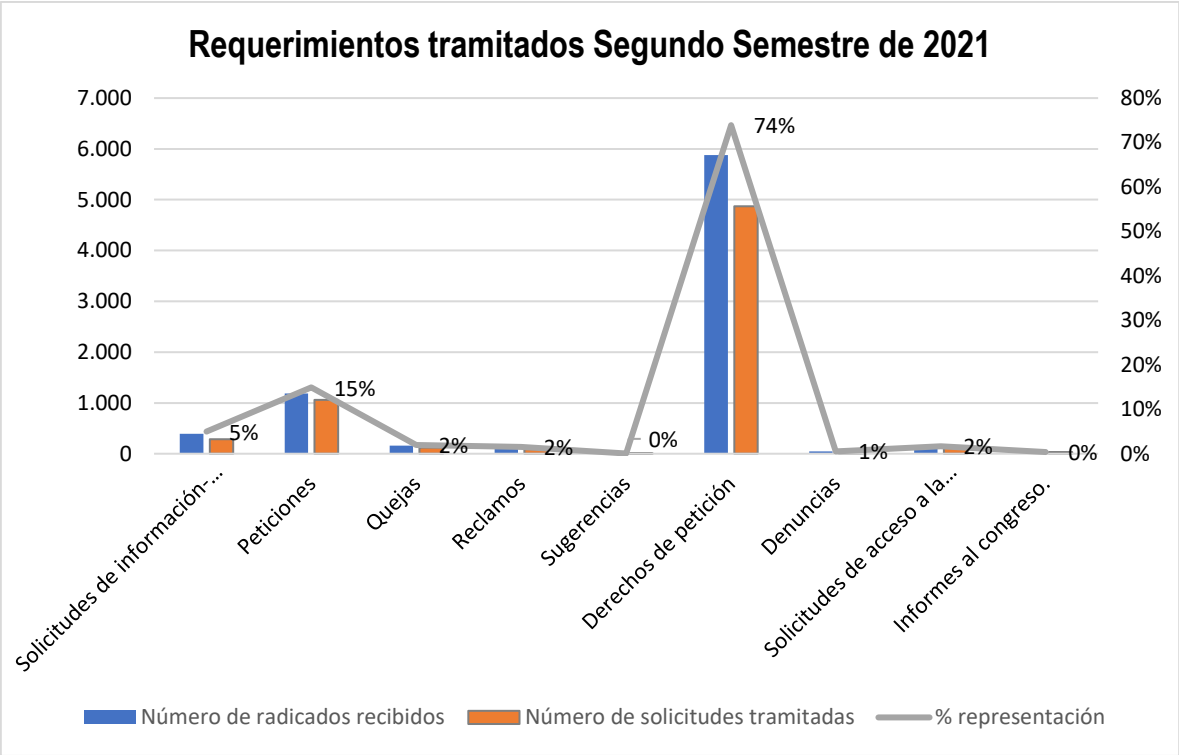
6.2 Respuesta a PQRS

Solicitudes tramitadas por tipo de requerimiento

Según la información suministrada por la Oficina de Comunicaciones, de los **7.953** requerimientos allegados a SAE en el periodo 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, **5.878** de ellos equivalentes al **74%** fueron tramitados.

Adicionalmente se tramitaron 435 tutelas.

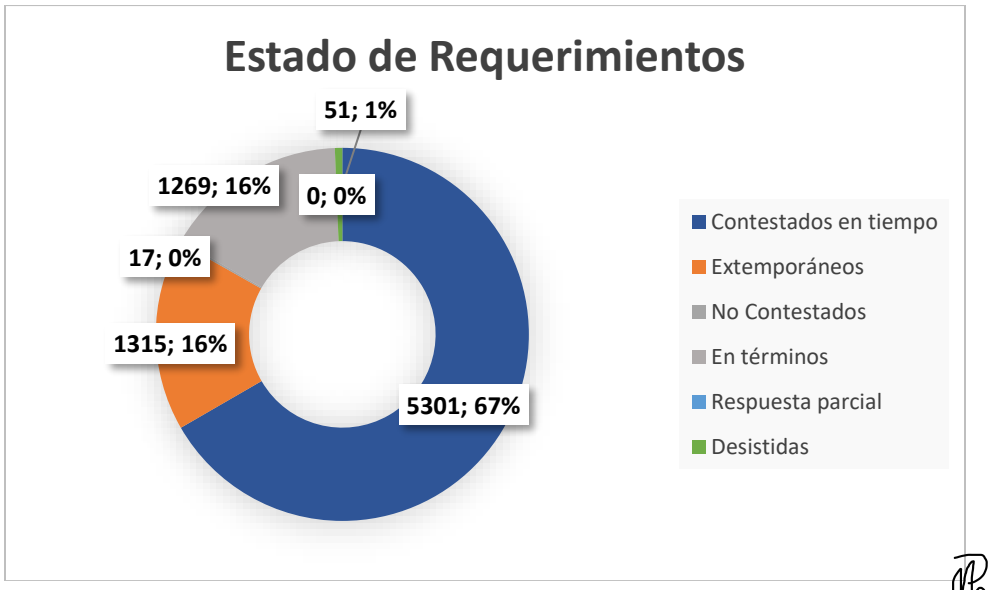
BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales



Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 12 de enero de 2022

Estado de los requerimientos

En el segundo semestre de 2021 se recibieron en total **7.953** requerimientos, de los cuales, la Sociedad de Activos Especiales a través de sus diferentes Gerencias y áreas respondió de la siguiente manera:



Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 12 de enero de 2022

Se reportan 13 requerimientos en estado de respuesta parcial que corresponden a peticiones que se solicitó ampliación de términos para emitir respuesta y se encuentran en términos o vencidas.

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 diciembre 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 (Norma desempeño 2400).

La Oficina de Control Interno realizó una revisión aleatoria resultado de la totalidad de solicitudes que arrojó con base en el aplicativo de muestreo de la función pública una muestra de **96** peticiones de **7.953**.

De igual manera, de conformidad con el rol de enfoque hacia la prevención se realizó el acompañamiento a las respuestas dadas por el área de **54** peticiones en desarrollo del semestre evaluado.

Con base en lo anterior, se evalúa **150** peticiones.

7.1 Muestra Aleatoria

De la muestra aleatoria se revisaron los siguientes aspectos

7.1.1 Oportunidad de la Respuesta

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 DE LA RESPUESTA				
	NO	SI	En Términos	Vencida	Total
GERENCIA COMERCIAL		3			3
GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	3	4	2		9
GERENCIA DE BIENES INMUEBLES	1	6			7
GERENCIA DE BIENES MUEBLES	3	3	2		8
GERENCIA DE BIENES RURALES		3			3
GERENCIA DE CONTRATOS		1			1
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	7	4			11
GERENCIA DE SOCIEDADES EN LIQUIDACIÓN	1				1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		1			1
GIT DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN		1			1
GIT DE DEPOSITARIOS Y LIQUIDADORES	1	2			3
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		1			1
REGIONAL CENTRO ORIENTE	11	13	1	1	26
REGIONAL NORTE	1	2	1		4
REGIONAL OCCIDENTE	2	9			11
REGIONAL SUROCCIDENTE	1	5			6
Total general	**31**	**58**	**6**	**1**	**96**

Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

- Se evidenció un (1) requerimiento con respuesta oportuna en el trámite zeus, pero se reporta como extemporáneo en el módulo de PQRSD.

Área	Hash	Observaciones OCI
Gerencia Regional Occidente	STRA3992	Reporte extemporáneo 11 días. El vencimiento fue el 8/11/21, la Respuesta se realizó en términos el 3/11/2021 y, el cierre se realizó el 3/11/2021 .

- De la muestra aleatoria se evidenció un (1) requerimiento vencido con respuesta.

Área	Hash	Observaciones OCI
Gerencia Regional Centro Oriente	HQDS3725	El requerimiento con fecha de vencimiento desde el 3/12/221. Se le dio respuesta con correo electrónico del 10/12/2021. No obstante, en el módulo PQRSD se reporta vencido debido a que no fue cerrado. .

7.1.2 Calidad de las respuestas

De la muestra seleccionada de **96** requerimientos, **89** de ellos, equivalentes al **93%** tuvieron una respuesta de fondo, es decir, que fueron claras y completas. A continuación, se presentan por área.

Área	CALIDAD DE LA RESPUESTA			
	N/A[3]	NO	SI	Total general
GERENCIA COMERCIAL			3	3
GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	2	1	6	9
GERENCIA DE BIENES INMUEBLES			7	7
GERENCIA DE BIENES MUEBLES	2		6	8
GERENCIA DE BIENES RURALES			3	3
GERENCIA DE CONTRATOS			1	1
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS		3	8	11
GERENCIA DE SOCIEDADES EN LIQUIDACIÓN			1	1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			1	1
GIT DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN			1	1
GIT DE DEPOSITARIOS Y LIQUIDADORES			3	3
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			1	1
REGIONAL CENTRO ORIENTE	1	1	24	26
REGIONAL NORTE	1		3	4
REGIONAL OCCIDENTE		1	10	11
REGIONAL SUROCCIDENTE			6	6
Total general	**6**	**6**	**84**	**96**

Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

[3] N/A: Corresponde a requerimientos en términos, por lo cual no se validó la calidad de la respuesta.

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

Para los **6** requerimientos equivalentes al **6%** 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: FWNC8994, TGEZ5492, DAUT4679, AKCD4285, FNZK2358, FRMJ5236.

7.1.3 Sobre los siguientes lineamientos del procedimiento P-CA2-033 Atencion, Seguimiento y Control de Requerimientos

i. Numeral 5.10 Acciones frente al incumplimiento de los términos legales relacionados con las PQRSD.[4]

Reporte Semanal

De los 31 requerimientos de la muestra aleatoria que se encontraron con respuesta extemporánea se solicitó a la oficina de comunicaciones y atención al ciudadano las evidencias de las alertas posteriores que dicha área realiza como segunda línea de defensa con el fin de generar la atención inmediata de los requerimientos vencidos.

Se valida realización de las alertas semanales por parte de la oficina de comunicaciones y atención al ciudadano, no obstante, se presentan más de dos alertas a un requerimiento por lo cual se requiere fortalecer los controles en las áreas para atender dichas solicitudes.

Reporte Mensual

"Se realizará un reporte a la Gerencia de Talento Humano con la relación de los pqr que no se han tramitado, para dar paso a lo pertinente, debido a la omisión a lo establecido en la Ley 734 de 2002. Lo anterior se efectuará, si persiste el incumplimiento de los términos establecidos en a ley sin razón justificada a pesar de las alertas."

La oficina de atención al ciudadano reportó a la Gerencia de Talento Humano los requerimientos vencidos con reiteradas comunicaciones o alertas semanales de los meses septiembre a diciembre de 2021.

Al validar el reporte del mes de diciembre se encuentran cuatro (4) requerimientos vencidos con más de treinta (30) días que no fueron reportados en mes (es) anteriores.

N° Consecutivo	AREA	FECHA RADICADO	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS VENCIDO DIC /2021	TOTAL DE ALERTAS ENVIADAS	OBSERVACION
19792	SOCIEDADES ACTIVAS	14/07/2021	08/10/2021	55	6	No reportado en -nov
20448	SOCIEDADES ACTIVAS	28/07/2021	22/10/2021	46	6	No reportado en nov
20868	SOCIEDADES ACTIVAS	05/08/2021	17/09/2021	70	6	No reportado en oct - nov
20944	SOCIEDADES ACTIVAS	09/08/2021	21/09/2021	68	6	No reportado en oct - nov

Tomado reporte mensual diciembre a la Gerencia de Talento Humano – Correo electrónico 31-dic-2021

[4] Correo electrónico 26-ene-22 de la oficina de comunicaciones y atención al ciudadano.

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

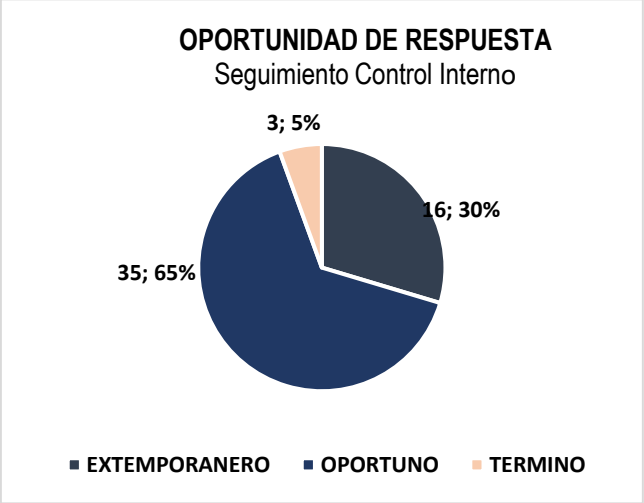
7.2 Acompañamiento permanente por parte de la Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta el volumen de las peticiones que se allegan a la entidad, continuamente se están recibiendo por parte de la oficina de control interno requerimientos de información por parte de la ciudadanía, los cuales se realiza un control adicional en virtud del rol de enfoque hacia la prevención para su adecuada, completa y oportuna respuesta.

En el segundo semestre de 2021 se realizó acompañamiento y seguimiento por parte de la oficina de control interno de 54 peticiones de la ciudadanía, con los siguientes resultados:

7.2.1 Oportunidad

CONTROL OFICINA DE CONTROL INTERNO - OPORTUNIDAD DE RESPUESTA				
Área	NO	SI	Término	Total general
Gerencia de Asuntos Legales	1	8	2	11
Gerencia de Contratos	1	1		2
Gerencia Bienes Muebles	4	1		5
Gerencia Regional Occidente	1	4		5
Gerencia Regional Sur Occidente	1	9		10
Gerencia de Sociedades Activas	4	4		8
Gerencia de Sociedades en Liquidación	1			1
Gerencia Comercial		1		1
Gerencia de Inmuebles	1	2		3
Gerencia Regional Centro Oriente	1	1	1	3
Gerencia Regional Norte	2	3		5
Presidencia		1		1
Total general	**16**	**35**	**3**	**54**

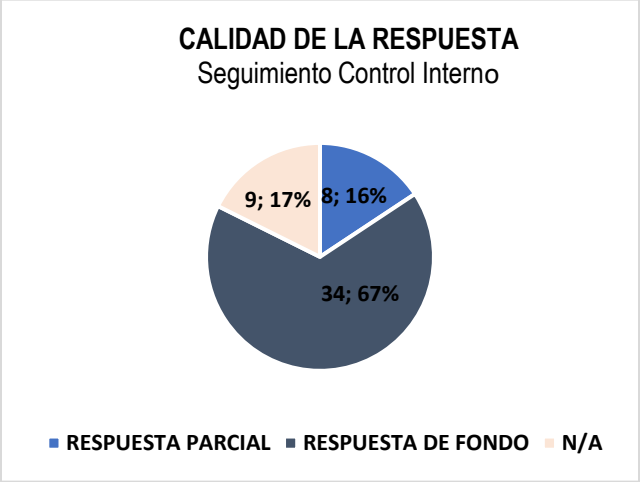


Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición 2021 – Oficina de Control Interno.

De acuerdo con la gráfica, de los 54 requerimientos 35 de ellos, que corresponden al 65% del seguimiento realizado fueron respondidos en términos, los 16 restantes que corresponden al 30% fueron extemporáneos para lo cual la oficina de control interno realizó las comunicaciones para la debida respuesta a los usuarios responsables y líderes del proceso obteniendo la respuesta correspondiente. Encontrando que las áreas con mayor cantidad de extemporáneos son la Gerencia de Sociedades Activas y Muebles con 4 fuera de términos.

7.2.2 Calidad

CONTROL OFICINA DE CONTROL INTERNO -CALIDAD DE RESPUESTA					
Área	N/A	NO	SI	Termino	Total general
Gerencia Comercial			1		1
Gerencia de Asuntos Legales	1		8	2	11
Gerencia de bienes muebles	1	1	2		4
Gerencia de Contratos	2				2
Gerencia de Inmuebles			3		3
Gerencia de Sociedades Activas	1	1	6		8



Gerencia de Sociedades en Liquidación			1		1
Gerencia Regional Centro Oriente	1		1	1	3
Gerencia Regional Norte		1	4		5
Gerencia Regional Occidente	1	4	4		9
Gerencia Regional Sur Occidente	2	1	3		6
Presidencia			1		1
Total general	**9**	**8**	**34**	**3**	**54**

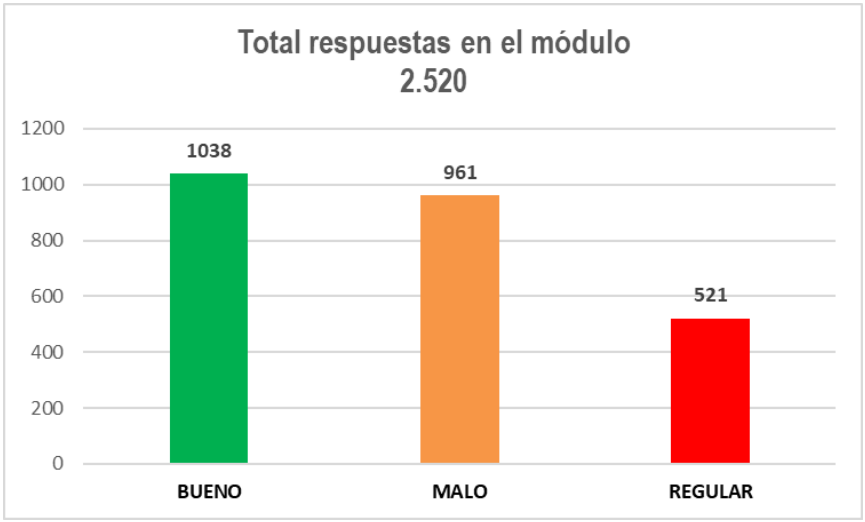
De acuerdo con la gráfica, de los 54 requerimientos 34 de ellos, que corresponden al 67% del seguimiento realizado fueron dando respuesta completa a la petición, 9 peticiones que corresponden al 17% en su contenido hacen referencia a la necesidad de información adicional o sujeta a validaciones internas con respuesta parcial pero fueron cerrados en el módulo, para lo cual la oficina de control interno realizó las comunicaciones a los responsables para dar respuesta completa o la ampliación de términos conforme a lo establecido en la normatividad.

Las peticiones seleccionadas como no aplica corresponden a requerimientos que no fueron validados en su contenido, debido a que no fueron cargados en el módulo de PQRSD de la página, para lo cual la oficina de control interno realzó de igual manera las comunicaciones respectivas para obtener las respuestas y cargue de estas.

8. REVISIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQR SEGUNDO SEMESTRE DE 2021(Norma desempeño 2300).

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 **2.520** respuestas. Con los siguientes resultados:



Fuente: Presentación resultados encuesta suministrada por la oficina de atención al ciudadano – correo electrónico del 12-ene-2022

Las preguntas son:

a. **¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?** De 629 respuestas la evaluación de la ciudadanía se obtuvo que el 40% considera que el interés de los funcionarios en buena.

b. **¿Cómo califica el servicio inicial recibido?** De 641 respuestas la evaluación de la ciudadanía se obtuvo que el 47% calificó el servicio como bueno.

c. **¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?** De 631 respuestas la evaluación de la ciudadanía se obtuvo que el 46% calificó el servicio como malo.

d. **¿Recibió atención cordial y personalizada?** De 618 respuestas la evaluación de la ciudadanía se obtuvo que el 42% calificó la atención prestada como buena.

Se observa, que 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.

9. INDICADORES POLÍTICA DE COMUNICACIONES (Norma desempeño 2300).

De acuerdo con lo observado en anterior informe, el indicador establecido en la política de comunicaciones no se encuentra de manera consolidada 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.

Por lo cual, los resultados de estos indicadores no ha sido objeto de análisis sobre la satisfacción al ciudadano o seguimiento que den lugar a mejoras.

10. EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO (Atributo de desempeño 2400)

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 treinta y un (31) 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.	**Bajo** 

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Evaluación Control Interno	Desempeño
	En la evaluación de 150 peticiones correspondientes a la muestra aleatoria y acompañamientos del semestre. Se encontraron el 31% de las PQRS se respondieron fuera de termino.	
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 las 150 peticiones evaluadas en la muestra aleatoria y seguimiento de OCI en el semestre; se pudo determinar que el 9% 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 evaluación se encontró un 6% en el cual no se pudo visualizar la información total o parcial dentro del módulo de PQR.	**Bajo**

11. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400).

- 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.

- 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.

12. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400).

- 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.

- 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

- Implementar un seguimiento en el módulo para tener la trazabilidad de los vencimientos de los requerimientos con ampliación de términos ya que actualmente al realizar la modificación desaparece la fecha y se reporta de igual manera como extemporáneos.

Cordialmente,

MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paola Blandón/ Javier Peralta

BPL CERTIFICACIÓN en Buenas Prácticas Laborales