MEMORANDO 20221400005383

Bogotá D.C., 29 de julio de 2022

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

DE: **María del Pilar Mayor Varela**

ASUNTO: **Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias del I semestre 2022.**

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 primer semestre de 2022 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 León – Oficina de Planeación

Anexo: Informe Anunciado y un (1) anexo.

Elaboró: Paola Andrea Blandón

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

(Ley 1474 de 2011)

PRIMER SEMESTRE DE 2022

Bogotá, D.C. julio de 2022

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). 5
5. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2320) 5
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2300). 6
6 Respuesta a PQRS 10
7. EVALUACION GESTION GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES (Norma desempeño 2400). 13
8. SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS (Norma desempeño 2400). 15
9. ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Norma desempeño 2400). 18
11. INDICADORES POLÍTICA DE COMUNICACIONES (Norma desempeño 2300). 20
12. EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO (Atributo de desempeño 2400) 21
13. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400). 22
14. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400). 23

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

1. OBJETIVO (Norma desempeño 2210).

1.1 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.

1.2 Identificar las causas de las demoras que se presentan para la oportuna respuesta de los requerimientos que son atendidos por el GIT INGESA de la Gerencia de Asuntos Legales.

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 enero al 30 de junio de 2022, con base en la selección de una muestra aleatoria.

3. METODOLOGIA (Norma desempeño 2310).

- Solicitud de información (en todas las etapas de la auditoria).
- Selección de muestra.
- Verificación documental
- Validación de los requerimientos PQRSD de la muestra mediante consulta en el módulo de PQRSD de la página WEB de SAE
- Mesas de trabajo preliminar y de revisión con la Gerencia de Asuntos Legales.
- Presentación de resultados.

3.1 Muestra seleccionada (Norma desempeño 2310)

Para la evaluación, la oficina de control interno realizó una muestra 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, que arrojó un total de 100 requerimientos evaluados en los siguientes componentes:

Gerencia de Asuntos Legales	50	50%
Acompañamiento Primer semestre de 2022 de la OCI	38	38%
Muestra seleccionada por mayor extemporaneidad - Primer Semestre de 2022	12	12%
Total	**100**	100%

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.
- ✓ Resolución 514 del 2 de diciembre de 2015 – Grupo INGESA
- ✓ 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 T-CA2-004 V.1 20/05/2019.
- ✓ 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 PQRD 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.

5.1 Riesgos evaluados (Norma desempeño 2110)

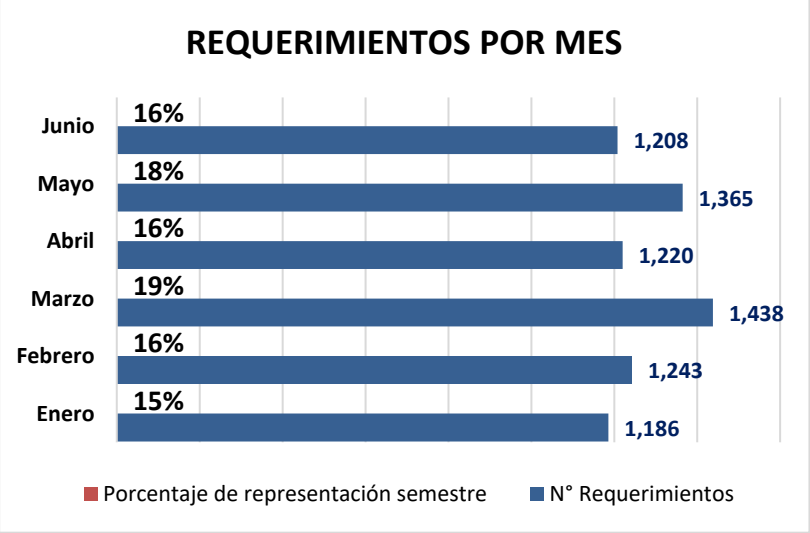
Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Calificación de riesgo inherente según matriz de riesgos SAE[1]
Posibilidad de Afectación Reputacional por presentar retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los medios de comunicación debido a la falta de información de manera oportuna, la dispersión de la información y falta de seguimiento dentro de las áreas misionales a los requerimientos asignados.	Alta
Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los usuarios debido a debilidades en el funcionamiento del aplicativo y/o asignación y seguimiento a las peticiones	Moderado
Posibilidad de Afectación Reputacional por fallas dentro de la medición de la estrategia debido a falencias en la formulación y/o seguimiento técnico de indicadores	Moderado
Posibilidad de incumplimiento normativo debido a inobservancia de lo establecido por la Ley 1755 de 2015	No contemplado en la matriz de riesgos de SAE.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2300).

6.1 Recepción de las PQRS

En el primer semestre de 2022 la Sociedad de Activos Especiales recibió **7660 requerimientos**, distribuidos por mes así:

[1] Teniendo en cuenta el alcance de la auditoria, la valoración del riesgo inherente se tomó de la matriz de riesgos de SAE vigencia 2022.

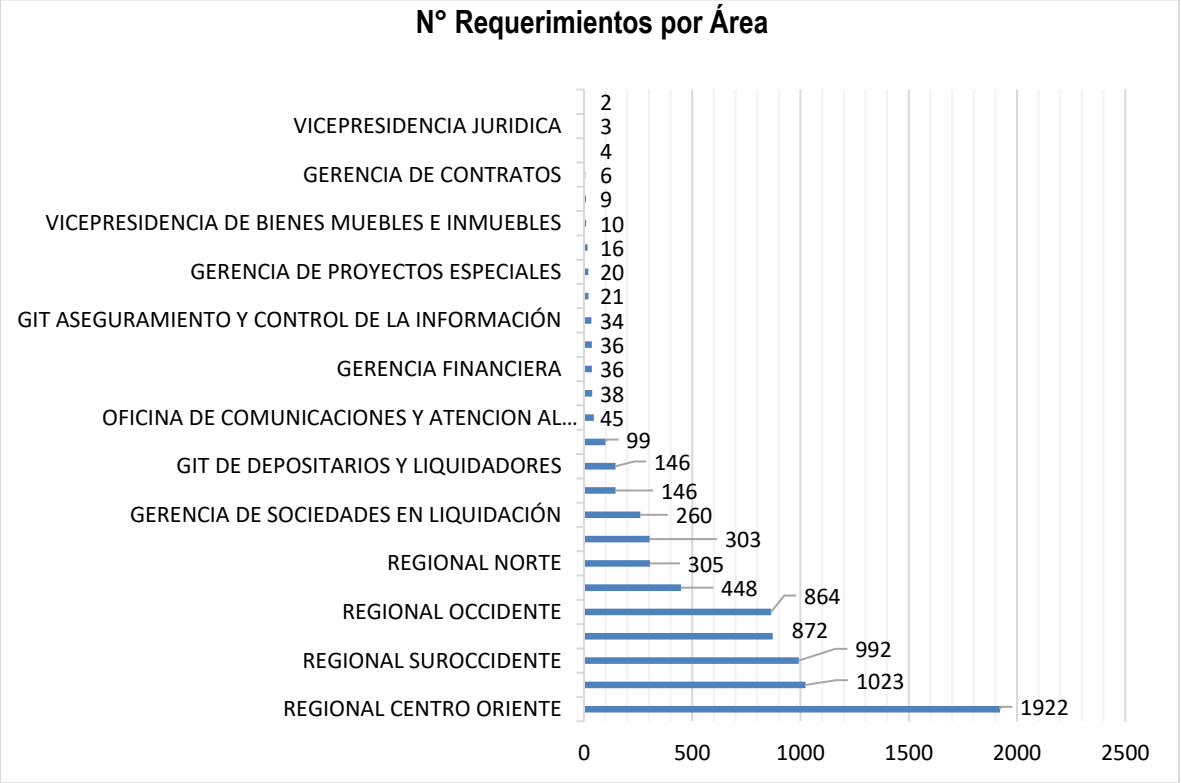


Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Registro único de peticiones mensual de enero a junio de 2022 – Base PQR Segundo Semestre 2021

De acuerdo con la gráfica, el mes con mayor número de requerimientos fue marzo con 1438 equivalentes a un 19% del total de PQRS allegadas a SAE en el primer semestre de 2022.

Requerimientos por áreas

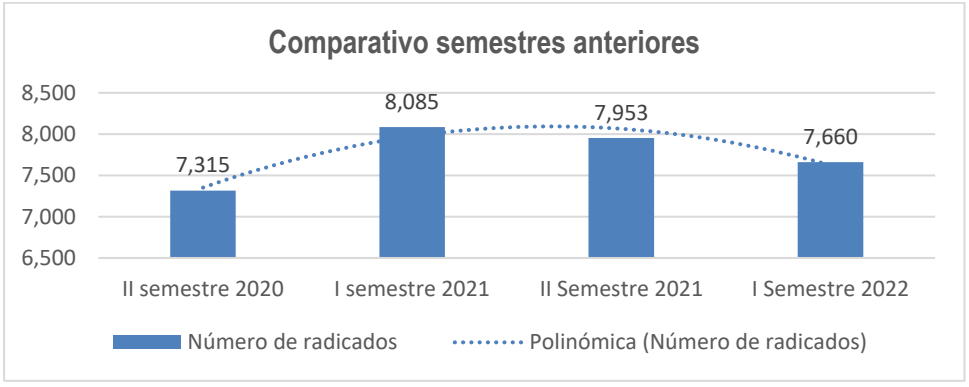
En el primer semestre de 2022, se encontró que la Gerencia Regional Centro Oriente recibe mayor cantidad de requerimientos que representan el 25%, seguidos de las Gerencia de Asuntos Legales (15%), Gerencia Regional Sur Occidente (13%), Gerencia de Bienes Muebles (11%), Gerencia Regional Occidente (11%), Gerencia de Sociedades Activas (6%), del total de requerimientos recibidos.



Fuente: Base PQR Primer Semestre 2021

Se encuentran 38 peticiones con desistimiento del peticionario.

Comparativo de peticiones recibidas II semestre 2020, I semestre 2021, II Semestre 2021 y I Semestre 2022



Como se observa en la gráfica. Entre el segundo semestre de 2022 y el primero del 2022, se presentó una disminución del 4% correspondiente a 293 requerimientos.

Tipo de requerimientos allegados a SAE

De acuerdo con la información remitida por la Oficina de Comunicaciones extraída del módulo de PQRS de la Entidad del primer semestre de 2022, 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 **6.054.**

Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos	Número de solicitudes tramitadas
Solicitudes de información-Consultas frente a la misión de la Entidad	235	209
Peticiones	1,021	874
Quejas	139	125
Reclamos	129	108
Sugerencias	4	4
Derechos de petición	6,054	5,502
Tutelas	449	449
Denuncias	36	34
Solicitudes de acceso a la información-Ley 1712 de 2014.	31	29
Informes al congreso.	15	15

Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 18 de julio de 2022

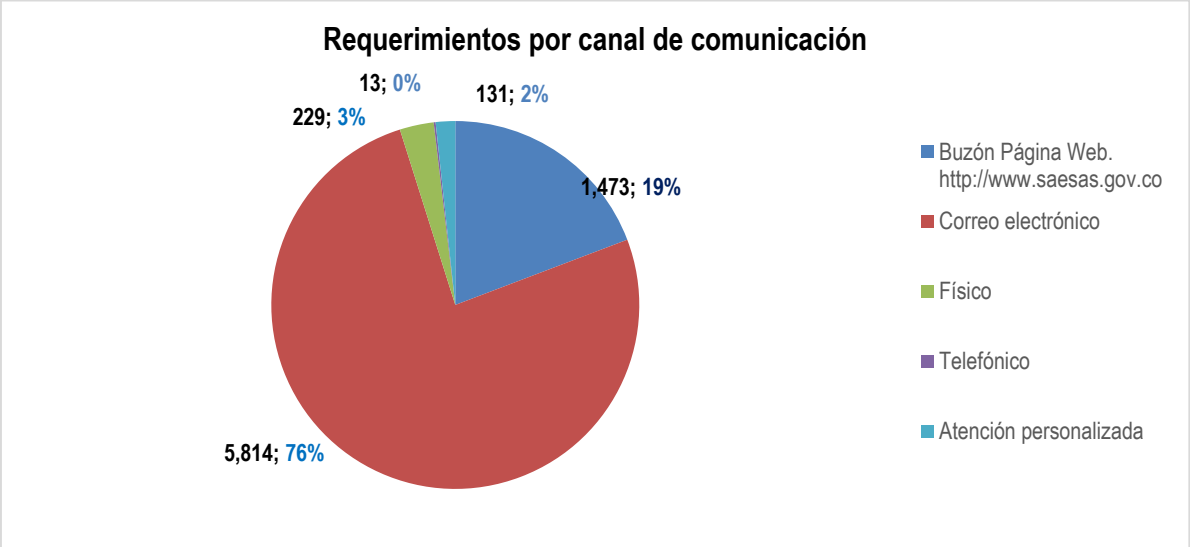
Tutelas

Se observa que el periodo se recibió y tramitó 449 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.
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 18 de julio de 2022

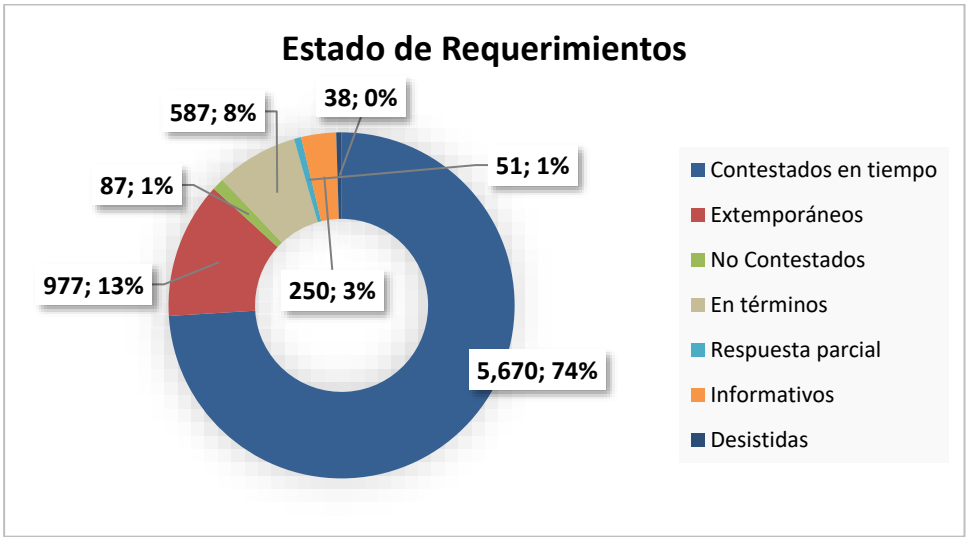
En el periodo evaluado los canales de comunicación más usados por la ciudadanía son:

- ✓ Correo electrónico, en el cual se radicaron **5.814** requerimientos, equivalentes a un **76%**
- ✓ Página Web de SAE con **1.473** solicitudes que representan un **19%** del total
- ✓ La atención en sedes físicas con **229** que corresponde al 3%.

6 Respuesta a PQRS

Estado de los requerimientos

En el primer semestre de 2022 se recibieron en total **7.660** 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 18 de julio de 2022

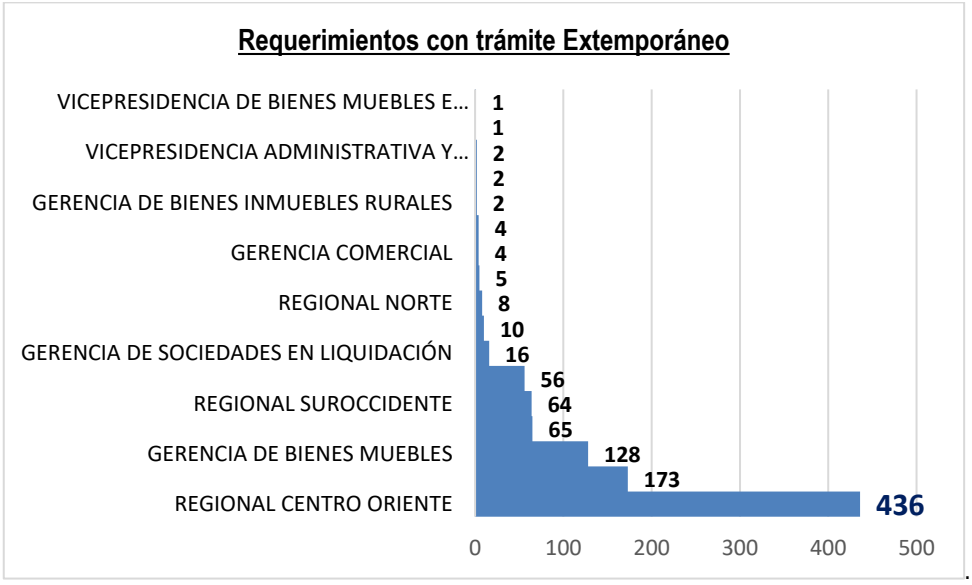
Se reportan 51 requerimientos en estado de respuesta parcial que corresponden a peticiones que se solicitó ampliación de términos para emitir respuesta y se encuentran en términos o vencidas.

Del total de los requerimientos se reportan 977 con respuesta extemporánea que corresponde al 13% del total tramitado en el periodo, el cual se detalla por áreas de la siguiente manera:

Área	Recibidos	Respuesta Extemporáneas	Porcentaje
REGIONAL CENTRO ORIENTE	1,922	**436**	23%
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	448	**173**	39%
GERENCIA DE BIENES MUEBLES	872	**128**	15%
GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	1,023	**65**	6%
REGIONAL SUROCCIDENTE	992	**64**	6%
REGIONAL OCCIDENTE	864	**56**	6%
GERENCIA DE SOCIEDADES EN LIQUIDACIÓN	260	**16**	6%
GERENCIA DE BIENES INMUEBLES	303	**10**	3%
REGIONAL NORTE	305	8	3%
GERENCIA TÉCNICA	21	5	24%
GERENCIA COMERCIAL	99	4	4%
GIT DE DEPOSITARIOS Y LIQUIDADORES	146	4	3%
GERENCIA DE BIENES INMUEBLES RURALES	146	2	1%
PRESIDENCIA	16	2	13%
VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	2	22%

Área	Recibidos	Respuesta Extemporáneas	Porcentaje
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES	20	1	5%
VICEPRESIDENCIA DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	10	1	10%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL CIUDADANO	45	0	0%
DESISTIDA	38	0	0%
GERENCIA FINANCIERA	36	0	0%
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	36	0	0%
GIT ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	34	0	0%
GERENCIA DE CONTRATOS	6	0	0%
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	4	0	0%
VICEPRESIDENCIA JURIDICA	3	0	0%
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES	2	0	0%
TOTAL	**7,660**	**977**	**13%**

De los 7.660 requerimientos recibidos, se tramitaron 977 con respuesta extemporánea que corresponde al 13%. De acuerdo con la tabla se presenta la proporción de requerimientos extemporáneos para cada área de acuerdo con los requerimientos recibidos.



Fuente: Papeles de trabajo OCI

7. EVALUACION GESTION GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES (Norma desempeño 2400).

La Gerencia de Asuntos Legales recibió para trámites 861 al corte de mayo 31 de 2022 con los siguientes estados y tipo de solicitud:

Estado de la solicitud:

ESTADO DEL REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PROPORCION
En Términos	255	30%
Informativo	12	1%
Respuesta Extemporánea	36	4%
Tramitado en Término Legal	558	65%
TOTAL	**861**	**100%**

Tipo de Petición:

TIPO DE PETICION	CANTIDAD
CONSULTA	25
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	11
DERECHO DE PETICIÓN	570
INFORMATIVO	94
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	64
QUEJA	6
RECLAMO	2
SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS	45
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (COPIAS)	7
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	15
SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	22
Total general	**861**

Con el fin de tomar los requerimientos que permitan evaluar los objetivos propuestos se realizó la selección de la muestra para la evaluación todos aquellos que presenten respuesta extemporánea, denuncia por actos de corrupción, queja, reclamos y el restante se aplican conteos aleatorios.

Aplicando “Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población” de la caja de herramientas de la guía de auditoría interna del Departamento Administrativo de la Función Pública, sin tener en cuenta aquellos requerimientos con estado “en términos” e “informativos” para un total de 594 requerimientos objeto de evaluación que arrojó como muestra óptima 50 requerimientos en los que se seleccionan todos los registrados con respuesta extemporánea y denuncias por actos de corrupción, lo demás se aplicarán conteos aleatorios.

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.

7.1 Resultados evaluación

En virtud de la presente evaluación para la cual se incluyó solicitud específica de evaluación a la Gerencia de Asuntos Legales, se procedió a validar la información de los requerimientos seleccionados en la muestra.

Para tal fin, se realizó la revisión conjunta en mesa de trabajo con la gerencia de los requerimientos reportados como extemporáneos y posterior revisión por parte de la oficina de control interno de la información presentada.

En el *Anexo 1*, se presentan los requerimientos evaluados, de los cuales se evidencian las siguientes situaciones:

- Requerimientos extemporáneos, tramitados en término con cierre posterior en el módulo.

De los cincuenta (50) PQRSD de la revisión doce (12) de ellos, que corresponden al 24%, fueron tramitados en término, pero el cierre se realizó posterior, generando el reporte extemporáneo en el módulo.

- Traslados de peticiones entre áreas con términos vencidos o posterior a lo estipulado.

El Procedimiento 5.8 Traslado de peticiones: *"Si la asignación (líder de área) del PQRSD no corresponde a su área, devuélvala al funcionario que lo asignó de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, dentro de un término no mayor a los tres (3) días después de su asignación.*

De los cincuenta (50) PQRSD de la revisión tres (3) de ellos, que corresponden al 6%, se presentaron respuesta extemporánea debido que se recibió vencido por parte del área de asignación inicial.

- Requerimientos con atención extemporánea por demoras o errores presentados en el área.

De los cincuenta (50) PQRSD de la revisión, veinte (20) de ellos, que corresponden al 40%, se presentaron respuesta extemporánea debido demoras o errores que se presentaron al interior del área.

- Debilidades en el funcionamiento del módulo de PQRSD.

Se evidenció que el área presentó tiquetes por inconvenientes en el cargue de la respuesta. De otra parte, se observa que el módulo no realiza el conteo de los términos cuando se modifica por la ampliación del tiempo de respuesta o la aplicación de términos aplicables a requerimientos particulares tales como las revocaría directa. Generan extemporaneidad en el reporte.

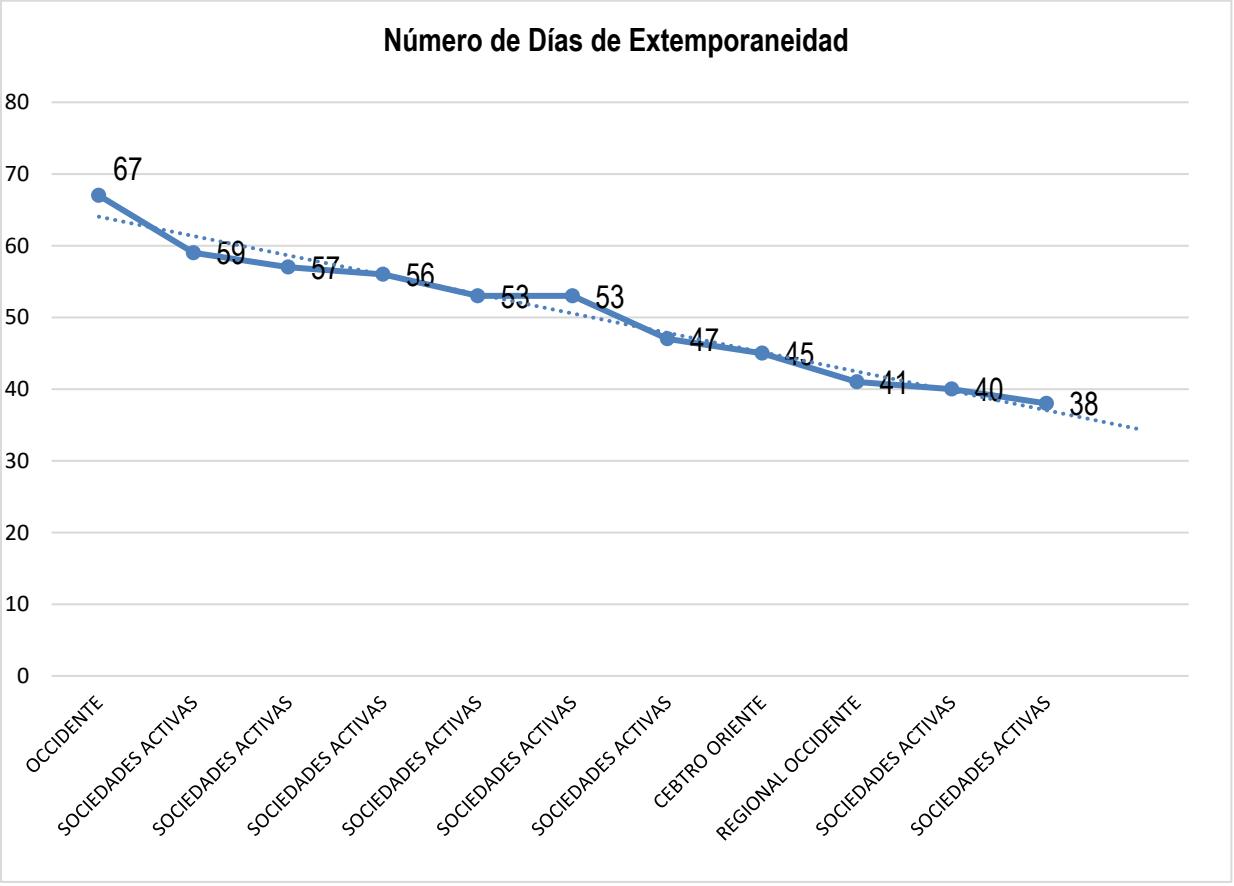
De los cincuenta (50) PQRSD de la revisión, diez (10) de ellos, que corresponden al 20%, presentaron la situación anteriormente mencionada.

8. SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS (Norma desempeño 2400).

En el presente seguimiento se seleccionaron los requerimientos con respuesta extemporánea y con mayor cantidad de días de tramite entre la fecha de creación hasta el cierre del aplicativo para determinar las acciones adelantadas por la entidad para la gestión de acciones de mejora

8.1 Días de Extemporaneidad

De los 12 requerimientos tomados se observan en 11 de ellos, tiempos de vencimiento superiores a 30 días en las áreas que se indican a continuación. De igual manera se evidencia que el área con mayor número de requerimientos que presenta tiempos elevados de respuesta son la Regional Occidente y la Gerencia de Sociedades Activas.



Fuente: Papeles de trabajo equipo OCI

- Se evidencia un (1) requerimientos que indica la necesidad de que el peticionario amplie la información para el debido trámite, pero no se aplica la solicitud establecida en el art.17 de la ley 1755 de 2015 y se cierra extemporáneo.

Área	Solicitud	Observaciones OCI
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	28266	Respuesta por correo electrónico del 3-may-22. Se le solicita al peticionario ampliar la información estando vencido el requerimiento.Art.17 Ley 1755. Reportado a Gerencia de Talento Humano con 7 alertas.

- Se evidencian siete (7) requerimientos de los doce (12) seleccionados en los que no se amplió el término de respuesta conforme a lo establecido en el art.14 de Ley 1755, se da respuesta incompleta y se cierra extemporáneos.

Área	Solicitud	Observaciones OCI
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	29318	Respuesta CS2022-016817. No se amplió el termino de respuesta según lo dispuesto en el parágrafo del art.14 Ley 1755. Reportado a la Gerencia de Talento Humano con 4 alertas
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	29168	Solicitud de pago de prestaciones sociales – CIDCA. El peticionario reiteró por correo del 24-jun-22 Respuesta CS2022-016404. No se amplió el termino de respuesta según lo dispuesto en el parágrafo del art.14 Ley 1755. Reportado a la Gerencia de Talento Humano con 4 alertas
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	29577	Solicitud de pago de prestaciones sociales. Respuesta CS2022-016784 sin fecha. No se amplió el termino de respuesta según lo dispuesto en el parágrafo del art.14 Ley 1755. Reportado dos (2) veces a la Gerencia de Talento Human con cinco (10) alertas
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	29991	Contra el depositario de cootrasuroccidente caso no pago de un seguro de vida. Respuesta mediante correo electrónico del 1-7-2022. No se amplió el término de respuesta según lo dispuesto en el parágrafo del art.14 ley 1755.
REGIONAL CENTRO ORIENTE	28182	El peticionario indica no haber recibido respuesta de fondo a petición GYXM7448 de enero de 2021. Respuesta 2022-011721 del 16.may-2022 Respuesta parcial, en el que se indican trámites internos y se cierra el trámite. No se amplió el termino de respuesta según lo dispuesto en el parágrafo del art.14 Ley 1755.

Área	Solicitud	Observaciones OCI
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	30184	Respuesta correo electrónico del 4-jun-22. Se da respuesta parcial según mesa de trabajo adelantada preguntando al peticionario que información tiene pendiente y se cierra el trámite. No se amplió el termino de respuesta según lo dispuesto en el parágrafo del art.14 Ley 1755.
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	29573	Respuesta CS2022-014737 sin fecha. Se indica dirigirse al depositario No se dio traslado por competencia al depositario para la respuesta según indica el art.21 de la 1755. No se amplió el termino de respuesta según lo dispuesto en el parágrafo del art.14 Ley 1755. Reportado a la Gerencia de Talento Humano reporte de abril y mayo de 2022 con cinco (5) alertas

Fuente: Papeles de trabajo OCI

8.2 Reporte mensual de PQRSD a la Gerencia de Talento Humano

El procedimiento ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE REQUERIMIENTOS indica en el numeral 5.10 Acciones frente al incumplimiento de los términos legales relacionados con las PQRSD el reporte mensual de los requerimientos que no hayan sido tramitados.

Para los doce (12) requerimientos extemporáneos tomados para la evaluación se observan las siguientes situaciones respecto a las acciones de reporte a dicha Gerencia como etapa posterior de los seguimientos efectuados desde la oficina de comunicaciones y atención al ciudadano.

- Seis (6) requerimientos de los doce (12) tomados en la evaluación fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano, de los cuales tres (3) de ellos se reportaron a dicha Gerencia de forma reiterativa en el mes siguiente.

Área	Solicitud	Observaciones OCI
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	29577	Reportado dos (2) veces a la Gerencia de Talento Humano con diez (10) alertas
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	29372	Reportado a la Gerencia de Talento Humano reporte de abril y mayo de 2022.
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	29573	Reportado a la Gerencia de Talento Humano reporte de abril y mayo de 2022 con cinco (5) alertas

Fuente: Correo electrónico 27 de julio de 2022 oficina de comunicaciones

- De los seis (6) requerimientos restantes, que no fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano, se observan que cinco (5) de ellos no fueron atendidos en el mes del cierre y aun así no fueron reportados a dicha instancia.

Área	Solicitud	Fecha de Creación	Fecha de Cierre	Observaciones OCI
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	29991	08/03/2022	01/07/2022	Debió haberse reportado en mayo y junio de 2022.
REGIONAL CENTRO ORIENTE	28182	26/01/2022	17/05/2022	Debió haberse reportado en abril y junio de 2022.
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	30184	12/03/2022	24/06/2022	Debió haberse reportado en mayo de 2022
REGIONAL OCCIDENTE	30937	29/03/2022	08/07/2022	Debió haberse reportado en junio de 2022

Fuente: Papeles de trabajo OCI

Con base en lo anterior, se observa que las acciones de seguimiento implementadas presentan debilidades toda vez que no garantizan los cierres de los requerimientos en el mes siguiente del reporte.

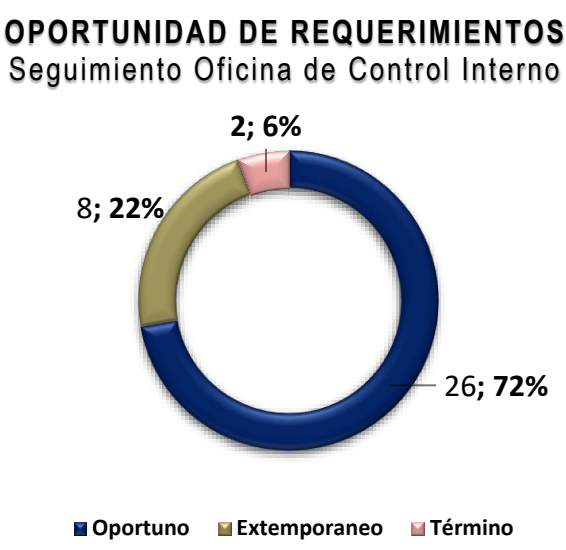
9. ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Norma desempeño 2400).

En virtud de rol de Enfoque hacia la prevención, se realiza la validación de los requerimientos que la ciudadanía viene copiando a la oficina de control interno.

En el primer semestre de 2022 se realizó acompañamiento y seguimiento por parte de la oficina de control interno de 36 peticiones de la ciudadanía, con los siguientes resultados.

9.1 Oportunidad

Área	Oportunidad			
	NO	SI	Término	Total General
Gerencia Asuntos Legales		2		2
Gerencia Bienes Muebles		1		1
Gerencia de Bienes Inmuebles	1	4		5
Gerencia de Bienes Rurales		1		1
Gerencia de Sociedades Activas	3			3
Gerencia de Talento Humano		1		1
Gerencia Regional Centro Oriente	3	4	1	8
Gerencia Regional Norte		1		1
Gerencia Regional Occidente	1	6	1	8
Gerencia Regional Suroccidente		2		2
Gerencia Sociedades Liquidación		2		2
Regional Centro Oriente		1		1
Vicepresidencia de Sociedades		1		1
Total general	**8**	**26**	**2**	**36**



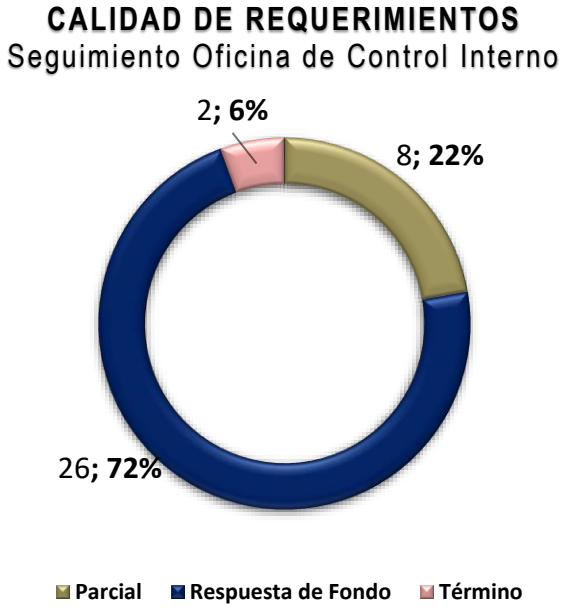
Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición 2022 – Oficina de Control Interno.

De acuerdo con la gráfica de los 36 requerimientos, 26 de ellos que corresponden al 72% del seguimiento realizado fueron respondidos en términos, 8 que corresponden al 22% fueron extemporáneos y los 2 restantes se encontraban en términos en la fecha de la evaluación.

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 Regional Centro Oriente con 3 requerimientos fuera de términos.

9.2 Calidad

Áreas	Calidad			
	NO	SI	Término	Total General
Gerencia Asuntos Legales	0	2	0	2
Gerencia Bienes Muebles	0	1	0	1
Gerencia de Bienes Inmuebles	2	3	0	5
Gerencia de Bienes Rurales	0	1	0	1
Gerencia de Sociedades Activas	3	0	0	3
Gerencia de Talento Humano	0	1	0	1
Gerencia Regional Centro Oriente	2	5	1	8
Gerencia Regional Norte	0	1	0	1
Gerencia Regional Occidente	0	7	1	8
Gerencia Regional Suroccidente	0	2	0	2
Gerencia Sociedades Liquidación	1	1	0	2
Regional Centro Oriente	0	1	0	1
Vicepresidencia de Sociedades	0	1	0	1
Total general	**8**	**26**	**2**	**36**



Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición 2022 – Oficina de Control Interno.

De igual manera, con respecto a la calidad de las respuestas, de los 36 requerimientos recibidos según el análisis realizado el 72% dan respuesta a las peticiones y el 22% 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.

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

En el primer semestre de 2022, la entidad realizó la encuesta denominada *"RESULTADOS ENCUESTA FOCUS ESTRATEGIA ENVÍO DE RECORDATORIOS A LOS SERVIDORES QUE TIENEN ASIGNADOS PQRS DE PRODUCTIVIDAD (ARRENDAMIENTO, VENTA Y SOLICITUDES DE CUPONES DE PAGO)"* remitida a 49 servidores que generan respuesta dicho tipo de peticiones cuyos resultados fueron socializados mediate correo interno a la entidad del 01 de abril de 2022

Dicha encuesta desarrolla las siguientes preguntas, resueltas por 39 encuestados.

- **¿Cómo califica la utilidad de los recordatorios que le han llegado para cumplir con la meta de productividad?** Rta: Para 25 de 31 que atendieron la encuesta les ha sido útil los recordatorios que se le han enviado para cumplir la meta de productividad.

- **¿En qué horario del día es usted más activo con la revisión general de su bandeja de entrada en el correo electrónico?** Rta:19 de los 31 servidores que respondieron, indicaron que son más activos y revisan su correo corporativo en el horario de 8 AM –10 AM.

- **¿Para atender oportunamente los PQRS relacionados con productividad (venta y arrendamiento) requiere del apoyo de otros miembros de su equipo?** Rta: 27 de los 4servidores que respondieron, afirmaron que necesitan apoyo de los miembros de su equipo para atender oportunamente los PQRS de productividad.

De la información presentada y socializada no se identifica el objetivo de esta, y el resultado de las acciones a tomar sobre los obtenidos.

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

El indicador de Seguimiento a derechos de petición del primer trimestre de 2022 presenta la siguiente información:

Nombre Indicador	Tipo de Indicador	Áreas Responsable de la Ejecución	Formula para medir el indicador	Descripción del Indicador	Meta 2022	Periodicidad del reporte	Numerador T1	Denominador T1	Indicador T1
Gestión de derechos de petición y PQRS	Calidad	**Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano**	No, De Derechos de Petición y PQRS con respuesta oportuna / Total de Derechos de Petición y PQRS asignados al área	El objetivo del indicador es consolidar y controlar las respuestas oportunas de los derechos de petición y PQRS. Por esta razón es que el Indicador es centralizado en esta Oficina y presenta un resultado global de acuerdo a las respuestas de las áreas	100%	Trimestral	22	22	100%

En la descripción se indica que el objetivo del indicador es presentar la información consolidada de la entidad. Sin embargo, no se presenta dicha medición.

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

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Evaluación Control Interno	Desempeño
Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los usuarios debido a debilidades en el funcionamiento del aplicativo y/o asignación y seguimiento a las peticiones	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. Numeral 5.10 Acciones frente al incumplimiento de los términos legales relacionados con las PQRSD el reporte mensual a la Gerencia de Talento Humano de los requerimientos que no hayan sido tramitados. En la evaluación realizada se evidencia debilidad en los controles de alertas posteriores toda vez que los reportes no garantizan no garantizan el cierre de los requerimientos para el siguiente reporte.	**Bajo**
Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los usuarios debido a debilidades en el funcionamiento del aplicativo y/o asignación y seguimiento a las peticiones	El Procedimiento Atención, Seguimiento y control de requerimientos. 5.8 Traslado de peticiones *Si la asignación (líder de área) del PQRSD no corresponde a su área, devuélvala al funcionario que lo asignó de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, dentro de un término no mayor a los tres (3) días después de su asignación.* En la evaluación realizada se evidencian traslados entre áreas que exceden los términos establecidos en el procedimiento,	**Bajo**
Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los usuarios debido a debilidades en el funcionamiento del aplicativo y/o asignación y seguimiento a las peticiones	Se evidenciaron inconvenientes en el cargue de la respuesta. De otra parte, se observa que el módulo no realiza el conteo de los términos cuando se modifica por la ampliación del tiempo de respuesta o la aplicación de términos aplicables a requerimientos particulares tales como las revocaría directa. Generan extemporaneidad en el reporte.	**Bajo**
Posibilidad de incumplimiento normativo debido a inobservancia de lo establecido por la Ley 1755 de 2015	Art.17 de la ley 1755 de 2015. Se evidencian peticiones con respuestas parciales y extemporáneas a las cuales no se acogió la ampliación de término establecido que permita evitar	**Bajo**

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Evaluación Control Interno	Desempeño
	el reporte extemporáneo y la obtener las respuestas de fondo.	
Posibilidad de Afectación Reputacional por fallas dentro de la medición de la estrategia debido a falencias en la formulación y/o seguimiento técnico de indicadores	El reporte de indicador "Gestión de derechos de petición y PQRS" del primer trimestre de 2022. No presenta la medición de la gestión de PQRSD de la entidad que permita el análisis de calidad.	**Bajo** 

13. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400).

Al evaluar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía de la gestión del sistema de control interno de Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS del 1er semestre de 2022 de la SAE a corte 30 de junio de 2022, sobre una muestra se puede concluir que mantienen debilidades en la gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos.

Frente a los controles utilizados por la entidad a cargo de las áreas auditadas, se concluyen que requieren mejoras para fortalecer su diseño e implementación que permitan mitigar el riesgo "*Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los usuarios debido a debilidades en el funcionamiento del aplicativo y/o asignación y seguimiento a las peticiones.*

13.1 Evaluación Gerencia de Asuntos Legales.

- Del total de las cincuenta (50) peticiones tomadas en la muestra que fueron reportadas como extemporáneas, el 40% efectivamente corresponden a demoras o errores al interior del área. Los requerimientos restantes corresponden a cierres posteriores en el módulo, errores en el aplicativo y el 3% corresponde a fallas en la gestión de las áreas productoras.

- A pesar de que se presentan reprocesos en el entrega completa y oportuna de la información insumo, las peticiones se presentan con oportunidad y eficiencia por parte de grupo INGESA.

- Teniendo en cuenta que el módulo de PQSD tiene como objeto la consulta en línea de las solicitudes por parte de los interesados con el fin de evitar tramite adicionales. Se observan que a pesar de la gestión oportuna de los requerimientos falta incorporar la respuesta en el módulo para consulta y evitar el reporte extemporáneo.

13.2 Evaluación general

- 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.

- Se evidencian debilidades en los controles establecidos para ejercer respuesta inmediata a los vencimientos ya que se presentan requerimientos con extemporaneidad superior a 30 días y reportes para evaluación disciplinaria reiteradas.

- Se evidencian peticiones de las cuales no se surte la solicitud de ampliación de los términos generando extemporaneidad y vencimientos de reiteradas solicitudes.

- Los resultados de las encuestas de satisfacción o ejercicios realizados para la medición interna no cuentan con algún tipo de análisis a Nivel Directivo para poder determinar e implementar mejoras en la atención.

- El indicador del plan de acción “Gestión de derechos de petición y PQRS” para el primer trimestre de 2022, no reporta la gestión consolidada de las peticiones tramitadas por la entidad.

- El módulo de PQRSD, no está realizando los conteos de términos cuando se generan cambio o ampliación de fechas por lo que se regeneran diferencia en los reportes de cumplimiento.

14. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400).

- Continuar realizando seguimiento a los mecanismos de autocontrol y auto regulación en aquellas actividades que permitan disminuir el porcentaje de documentos y hacer seguimiento a los compromisos reportes a la Gerencia de Talento Humano.

- Establecer actividades adicionales de seguimiento en las áreas donde se presentan mayores demoras para identificar las causas que permitan mejorar el proceso.

- Validar con la Oficina de Gestión de la información proveedor del módulo, la mejora del registro y conteo de los términos de las peticiones cuando se realizan ampliación de términos, así como la trazabilidad de las respuestas parciales que están generando reiteradas solicitadas de la ciudadanía.

- Propender al cierre efectivo y oportuno de los requerimientos en el módulo de PQRSD en la WEB de SAE en las fechas de vencimiento a fin de que cumpla con el objeto de ser consultadas por el usuario en dicho término y evitar el reporte extemporáneo.

- Indicar en la firma o contenido del documento la fecha de generación efectiva de la respuesta que permita validar su oportuna gestión.

- Fortalecer las actividades de capacitación a las áreas productoras que generan demoras o reprocesos en la entrega de información, así como la actualización permanente de los equipos enlaces.

- 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.

- 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

Cordialmente,

MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paola Blandón – Profesional Oficina de Control Interno
Reviso y aprobó: Maria del Pilar Mayor V – Jefe Oficina de Control interno.