SAE ®
Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

MEMORANDO 20231400010463

Bogotá D.C., 30 de enero de 2023

PARA: **Dr. José Daniel Rojas Medellín**
Presidencia SAE

DE: **María del Pilar Mayor Varela**

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

Respetado Daniel:

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 Seguimiento y Evaluación de la gestión adelantada por la SAE durante el segundo 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 por parte de la entidad.

Cordialmente,

María del Pilar Mayor Varela
Jefe Oficina de Control Interno.

Copia: Alexander Méndez Cortes Oficina de Comunicaciones
Eloísa Vargas Moreno – Oficina de Planeación

Anexo: Informe Anunciado
Elaboró:
Paola Andrea Blandón
Gladys Carolina Palacios Nino
Daniel Felipe Coy Castro

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

(Ley 1474 de 2011)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

Bogotá, D.C. enero de 2023

TABLA DE CONTENIDO

SEGUNDO SEMESTRE DE 2022 2

Bogotá, D.C. enero de 2023 ..... **2**

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**
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 DE LA OFICINA CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS (Norma desempeño 2400). **13**
8. ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Norma desempeño 2400). **17**

10. INDICADORES POLÍTICA DE COMUNICACIONES (Norma desempeño 2300). **19**
11. EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO (Atributo de desempeño 2400) **20**
12. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400). **21**
13. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400). **21**

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.

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
- 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 164 requerimientos evaluados en los siguientes componentes:

Acompañamiento Segundo semestre de 2022 de la OCI	62	38%
Muestra seleccionada Segundo Semestre de 2022	102	62%
Total	**164**	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.

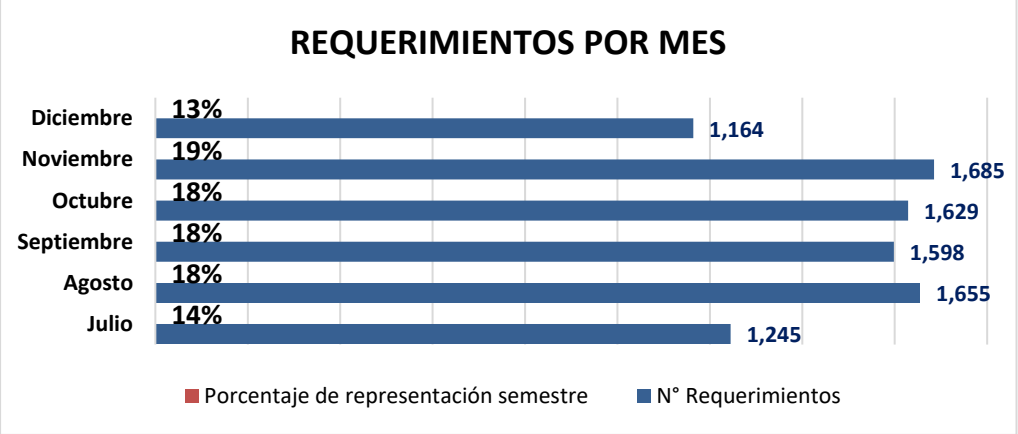
5.1 Riesgos evaluados (Norma desempeño 2110)

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 segundo semestre de 2022 la Sociedad de Activos Especiales recibió **8.976 requerimientos**, distribuidos por mes así:



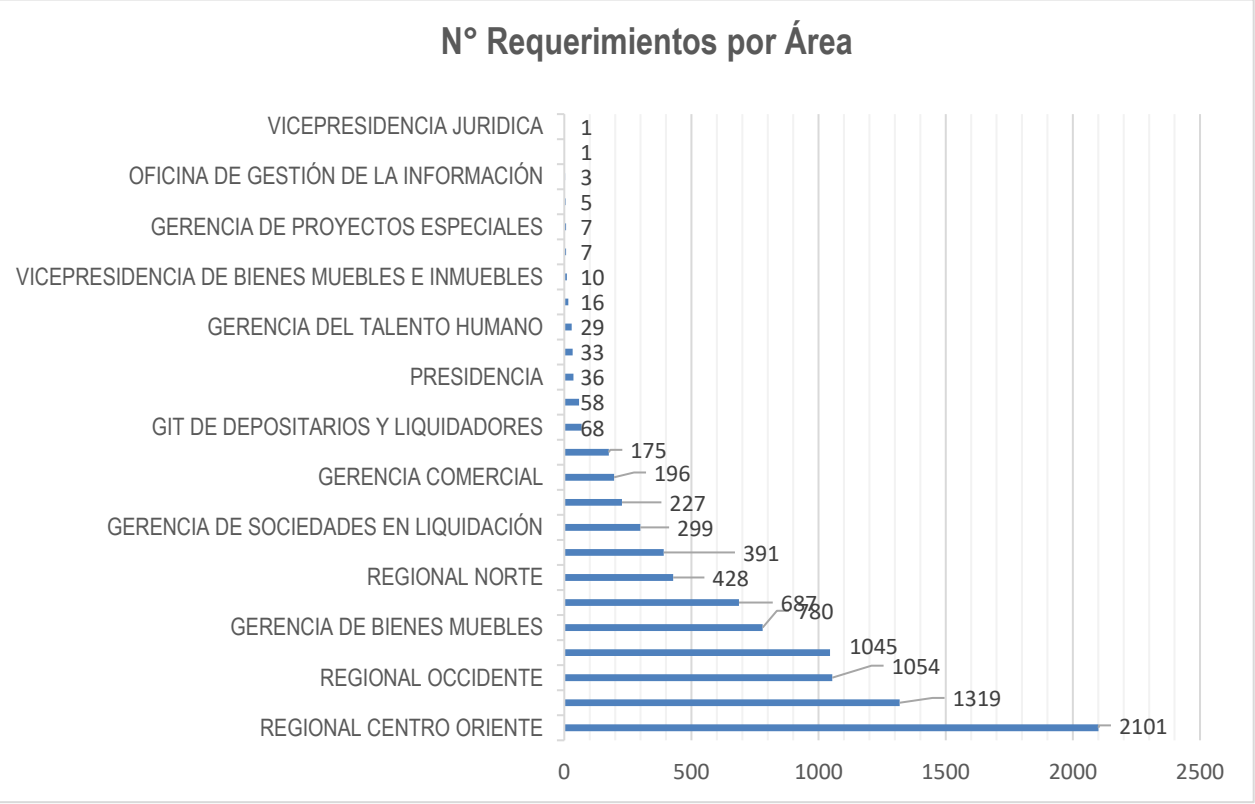
Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Registro único de peticiones mensual de julio a diciembre de 2022 – Base PQR Segundo Semestre 2022

[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.

De acuerdo con la gráfica, el mes con mayor número de requerimientos fue noviembre con 1685 equivalentes a un 19% del total de PQRS allegadas a SAE en el segundo semestre de 2022.

Requerimientos por áreas

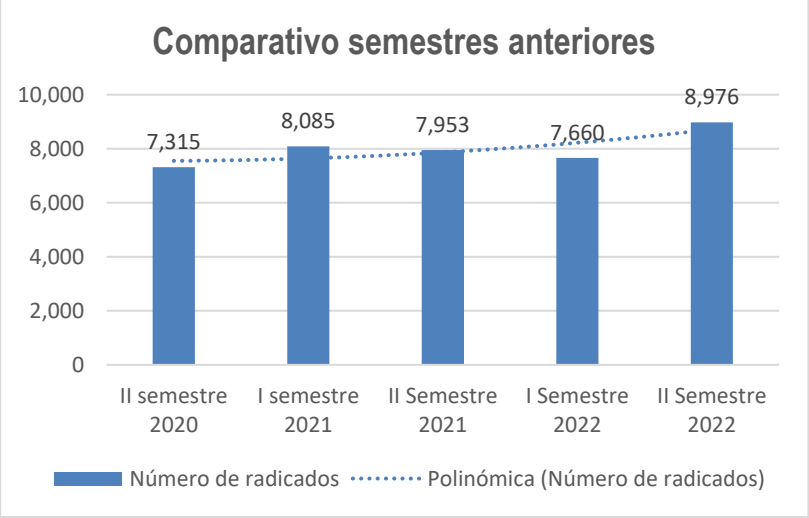
En el segundo semestre de 2022, se encontró que la Regional Centro Oriente recibe mayor cantidad de requerimientos que representan el 23.41%, seguidos de las Gerencia De Asuntos Legales (14.69%), Regional Occidente (11.74%), Regional Suroccidente (11.64%), Gerencia De Bienes Muebles (8.69%), Gerencia De Sociedades Activas (7.65%), Regional Norte (4.77%), del total de requerimientos recibidos.



Fuente: Base PQR Segundo Semestre 2022

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

Semestre 2022.



Como se observa en la gráfica. Entre el primer semestre de 2022 y el segundo semestre del 2022, se presentó un aumento del 17% correspondiente a 1316 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 segundo 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 **7.528.**

Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos	Número de solicitudes tramitadas
Solicitudes de información-Consultas frente a la misión de la Entidad	0	0
Peticiones	0	0
Quejas	189	189
Reclamos	215	215
Sugerencias	14	14
Derechos de petición	7528	7528
Tutelas	446	446
Denuncias	66	66
Solicitudes de acceso a la información-Ley 1712 de 2014.	47	47

Informes al congreso.	75	75
Consulta	259	259
Informativo	276	276
petición entre autoridades	127	127
Solicitud copia documentos	120	120
Solicitud periodistas	31	31
Felicitaciones	29	29
TOTAL	8976	8976

Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 28 de diciembre de 2022

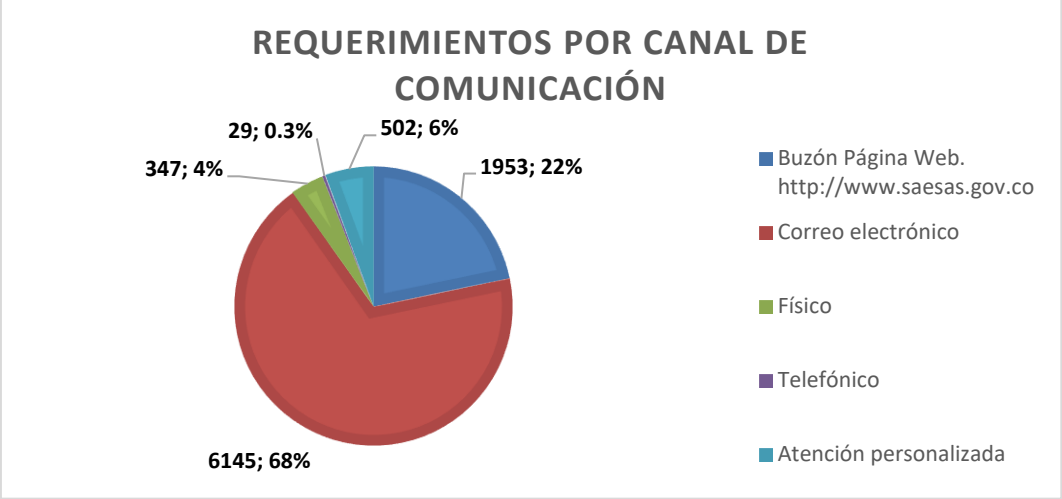
Tutelas

Se observa que el periodo se recibió tutelas 446 conforme a lo reportado por la Gerencia de Asuntos Legales; esto obedece al alto flujo de peticiones allegadas en el segundo semestre del 2022.

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 28 de diciembre de 2022

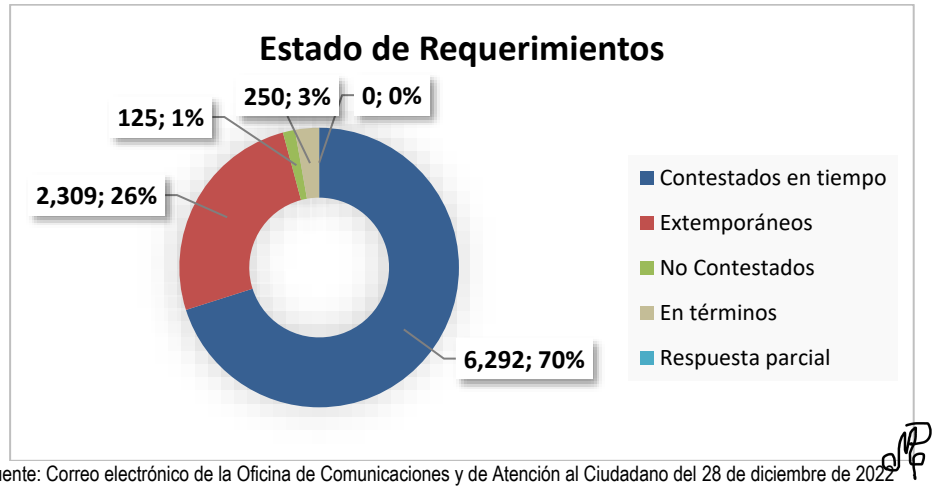
En el periodo evaluado los canales de comunicación más usados por la ciudadanía son:

- ✓ Correo electrónico, en el cual se radicaron **6.145** requerimientos, equivalentes a un **68.5%**
- ✓ Página Web de SAE con **1.953** solicitudes que representan un **21.8%** del total
- ✓ La atención en sedes físicas con **337** que corresponde al 3.9%.

6 Respuesta a PQRS

Estado de los requerimientos

En el segundo semestre de 2022 se recibieron en total **8.976** 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 28 de diciembre de 2022

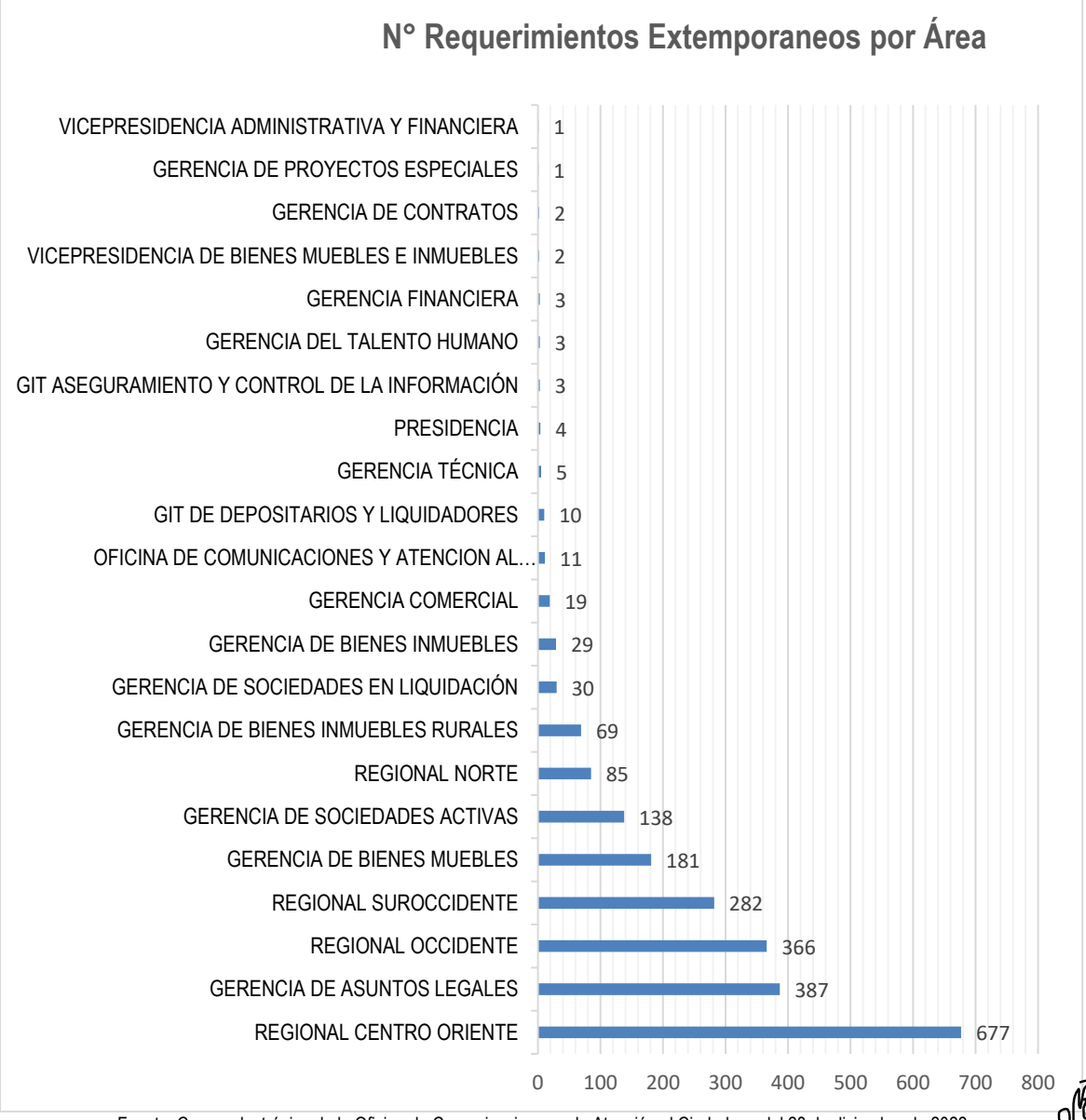
No se reportan requerimientos en estado de respuesta parcial.

Del total de los requerimientos se reportan 2.309 con respuesta extemporánea que corresponde al 26% del total tramitado en el periodo, el cual se detalla por áreas de la siguiente manera:

Área	No Requerimientos	% Requerimientos	Requerimientos extemporáneos	% extemporáneos
REGIONAL CENTRO ORIENTE	2101	23.40%	677	32%
GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	1319	14.70%	387	29%
REGIONAL OCCIDENTE	1054	11.70%	138	13%
REGIONAL SUROCCIDENTE	1045	11.60%	282	27%
GERENCIA DE BIENES MUEBLES	780	8.70%	181	23%
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	687	7.70%	366	53%
REGIONAL NORTE	428	4.80%	69	16%
GERENCIA DE BIENES INMUEBLES RURALES	391	4.40%	30	8%
GERENCIA DE SOCIEDADES EN LIQUIDACIÓN	299	3.30%	85	28%
GERENCIA DE BIENES INMUEBLES	227	2.50%	19	8%
GERENCIA COMERCIAL	196	2.20%	11	6%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL CIUDADANO	175	1.90%	10	6%
GIT DE DEPOSITARIOS Y LIQUIDADORES	68	0.80%	3	4%
GERENCIA TÉCNICA	58	0.60%	29	50%
PRESIDENCIA	36	0.40%	4	11%
GIT ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	33	0.40%	3	9%
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	29	0.30%	1	3%
GERENCIA FINANCIERA	16	0.20%	5	31%
VICEPRESIDENCIA DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	10	0.10%	3	30%
GERENCIA DE CONTRATOS	7	0.10%	2	29%
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES	7	0.10%	0	0%
VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0.10%	2	40%
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3	0.00%	1	33%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0.00%	0	0%
VICEPRESIDENCIA JURIDICA	1	0.00%	1	100%
TOTAL	**8,976**	**100.00%**	**2,309**	**26%**

De los 8.976 requerimientos recibidos, se tramitaron 2309 con respuesta extemporánea que corresponde al 26% del total de requerimientos.

De acuerdo con la tabla se presenta la proporción de requerimientos extemporáneos para cada área de acuerdo con los requerimientos recibidos.



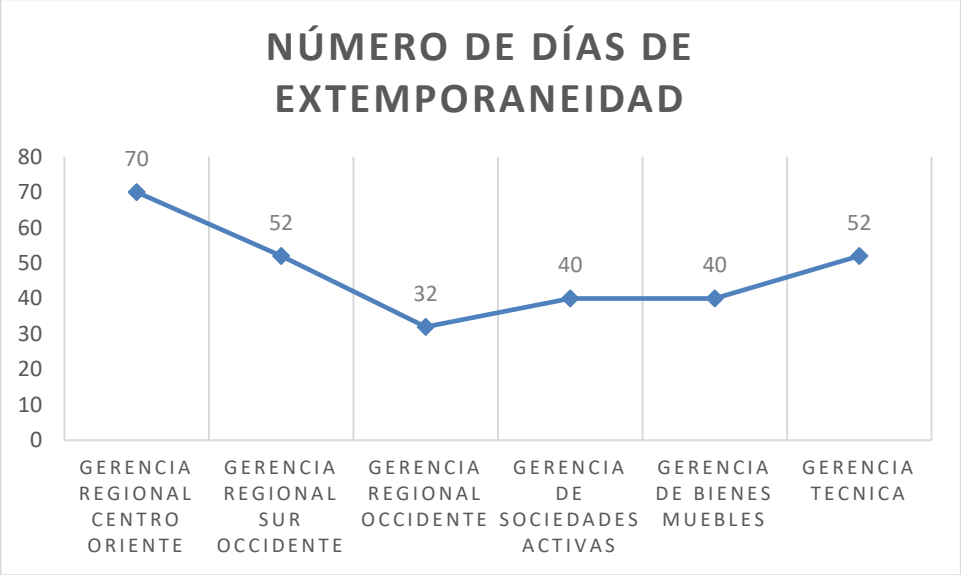
Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 28 de diciembre de 2022

7. EVALUACION DE LA OFICINA 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.

7.1 Días de Extemporaneidad

De los 102 requerimientos tomados como muestra se observan en 14 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 Centro-Oriente, Regional Occidente, la Gerencia Técnica y la Gerencia de Sociedades.



Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 28 de diciembre de 2022

- Se evidencia un (1) requerimientos que indica la necesidad de que el peticionario amplie la información para el debido trámite y se cierra oportunamente.

Área	Solicitud	Observaciones OCI
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS	41869	Respuesta en términos, la respuesta fue remitida con relación a que la información contenida en la solicitud no es completa para analizar la petición.

- Se evidencian veinticinco (25) requerimientos de los ciento dos (102) seleccionados en los que no se amplió término de respuesta conforme a lo establecido en el art.14 de Ley 1755 y se cierra extemporáneos.

Área	Solicitud	Observación
Regional Suroccidente	35924	extemporáneo, respuesta de fondo
Regional Centro Oriente	36326	extemporáneo, se observa gestiones internas adelantadas sin embargo no se le brinda respuesta al solicitante y aun así se da por cerrado.
Gerencia de Sociedades Activas	36321	extemporáneo, respuesta de fondo
Gerencia de Sociedades Activas	36016	extemporáneo, respuesta de fondo
Gerencia de Sociedades Activas	36327	extemporáneo, respuesta de fondo
Regional Norte	36014	extemporáneo, respuesta de fondo
Regional Norte	36012	extemporáneo, respuesta de fondo
Regional Centro Oriente	36324	extemporáneo, se observa gestiones internas adelantadas sin embargo no se le brinda respuesta al solicitante y aun así se da por cerrado.
Gerencia de Sociedades Activas	37905	Se da repuesta con oficio 20225200236641 del 27/10/22 en el cual se le informa al peticionario que debe comunicar su solicitud a los depositarios provisionales de las sociedades. No se realizó el correspondiente traslado por competencia
Gerencia Técnica	38298	Se da respuesta con memorando interno 20224400221271 en el que se indica que no es viable la realización del avalúo solicitado.
Gerencia de Bienes Muebles	38424	Solicitud de la fiscalía. Respuesta 20224300204861
Gerencia Técnica	39159	Respuesta 20224400302101
		Indica el requerimiento por parte de SAE de acta de la 3era visita
Gerencia de Bienes Muebles	39112	Respuesta Oficio 20224300290311 del 13/12/2022
		Trámite cerrado el 19/12/2022.
		No se creó trámite con control de fechas.

Área	Solicitud	Observación
Gerencia Técnica	39244	Hace referencia a reiteración de petición no atendida desde el mes de junio de 2022 - GWHE9265. Se encuentra en el módulo correo electrónico del 18/11/2022 de la Gerencia Técnica con la respuesta, la cual no está remitida al peticionario. No se dio respuesta formal de la petición y se cierra el trámite el 21/12/2022
Gerencia Técnica	39269	Respuesta 20224400307161
Gerencia de Asuntos Legales	39537	Mediante 20223020230611 se solicitó la ampliación del término. Respuesta 20223020290421 del 13/12/022. El módulo no realiza el reconteo de términos cuando se hace una solicitud de ampliación
Regional Centro Oriente	39546	Respuesta mediante correo del 9/12/2022 No se le dio respuesta de fondo al peticionario y no se dio ampliación para responder.
Regional Centro Oriente	39707	Se remite correo electrónico 9/11/2022, pero no se encuentra respuesta formal al Libertador. La petición no tiene conteo de términos de vencimiento. Se cierra el trámite el 15/12/2022
Regional Centro Oriente	39695	Respuesta 20231900002731 del 3/01/2023 Refiere correo del 8/11/2022 solicitando prórroga. El correo no se encuentra adjunto al módulo. Sin embargo, siendo del 8/11/2022 se solicitó estando el documento vencido. Al 10/1/2022 el trámite no ha sido cerrado.
Gerencia Técnica	39763	Respuesta 20224400302911 del 21/12/2022
Gerencia de Sociedades Activas	41859	extemporáneo, respuesta en al cual se le informa al denunciante una posible mesa de trabajo, se es necesario dejar trazabilidad de dicho proceder en tiempos y responsabilidad
Gerencia de Asuntos Legales	41864	extemporáneo, respuesta de fondo
Regional Centro Oriente	41868	extemporáneo. En la respuesta dada se enfocan a que la gerencia regional centro oriente invita a mesas de trabajo para la invitación de los activos. De acuerdo con lo anterior se sugiere que se realice seguimiento, si la regional ya realizo dichas invitaciones con el fin de revisar la viabilidad de la destinación inmuebles.
Gerencia Técnica	38354	extemporáneo, respuesta de fondo

Fuente: Papeles de trabajo OCI

7.2 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 veinticinco (25) 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.

- Requerimientos (8) requerimientos de los veinticinco (25) tomados en la evaluación fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano, de los cuales dos (2) de ellos se reportaron a dicha Gerencia de forma reiterativa en el mes siguiente.

Área	Solicitud	Observación
Gerencia Técnica	38298	Se da respuesta con memorando interno 20224400221271 en el que se indica que no es viable la realización del avalúo solicitado. Reportado a Talento Humano en octubre y noviembre 2022.
Gerencia Técnica	38354	extemporáneo, respuesta de fondo. Reportado a Talento Humano en octubre y noviembre 2022.

Fuente: Correo electrónico 24 de enero de 2023 oficina de comunicaciones

- (8) requerimientos de los veinticinco (25) tomados en la evaluación, no fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano en el mes del cierre.

No Consecutivo	Fecha de creación	Fecha de cierre	Observación
36327	03/08/2022	14/09/2022	Debió haberse reportado en agosto 2022.
36014	27/07/2022	07/09/2022	Debió haberse reportado en agosto 2022.
36012	27/07/2022	07/09/2022	Debió haberse reportado en agosto 2022.
36324	03/08/2022	03/11/2022	Debió haberse reportado en septiembre y octubre 2022.
39112	27/09/2022	19/12/2022	Debió haberse reportado en octubre y noviembre 2022.
39537	04/10/2022	14/12/2022	Debió haberse reportado en noviembre 2022.
39707	06/10/2022	15/12/2022	Debió haberse reportado en octubre y noviembre 2022.
39695	06/10/2022	23/12/2022	Debió haberse reportado en octubre y noviembre 2022.

Fuente: Correo electrónico 24 de enero de 2023 oficina de comunicaciones

- Los (9) nueve requerimientos restantes fueron atendidos extemporáneamente pero no cumplieron los términos para el reporte a Talento Humano.

Con base en lo anterior, se observa que las acciones de seguimiento implementadas no dan cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.1 del procedimiento, toda vez que no garantizan los cierres de los requerimientos en el mes siguiente del reporte.

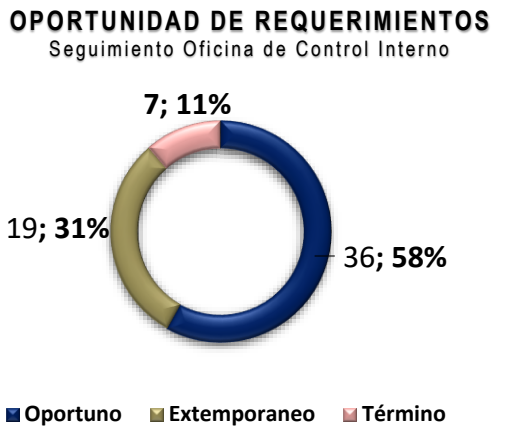
8. ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Norma desempeño 2400).

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 segundo semestre de 2022 se realizó acompañamiento y seguimiento por parte de la oficina de control interno de 62 peticiones de la ciudadanía, con los siguientes resultados.

8.1 Oportunidad

Área	Oportunidad			
	Si	No	Termino	Total
Gerencia Regional Centro Oriente	8	3	1	12
Gerencia Asuntos Legales	2	1	0	3
Gerencia Regional Sur Occidente	4	3	0	7
Gerencia Regional Occidente	13	1	3	17
Gerencia de Bienes Muebles	6	4	0	10
Gerencia de Bienes Inmuebles	0	0	2	2
Gerencia de Sociedades Activas	0	7	0	7
Gerencia Regional Norte	1	0	0	1
Gerencia Comercial	1	0	0	1
Oficina de Control Interno	1	0	0	1
no relacionados	0	0	1	3
Total	**36**	**19**	**7**	**62**

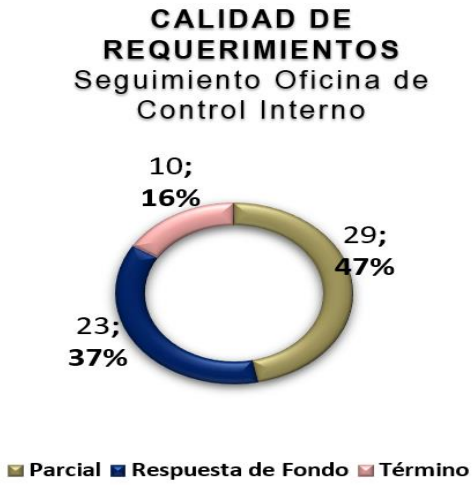


Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición II-semestre 2022 – Oficina de Control Interno.

De acuerdo con la gráfica de los 62 requerimientos, 36 de ellos que corresponden al 58% del seguimiento realizado fueron respondidos en términos, 19 que corresponden al 31% fueron extemporáneos y los 7 restantes se encontraban en términos en la fecha de la evaluación.

9.2 Calidad

Área	Calidad			
	Si	No	Termino	Total
Gerencia Regional Centro Oriente	8	9	1	18
Gerencia Asuntos Legales	1	2	0	3
Gerencia Regional Sur Occidente	2	4	1	7
Gerencia Regional Occidente	5	5	2	12
Gerencia de Bienes Muebles	4	5	1	10
Gerencia de Bienes Inmuebles	0	0	2	2
Gerencia de Sociedades Activas	2	2	3	7
Gerencia Regional Norte	0	1	0	1
Gerencia Comercial	1	0	0	1
Oficina de Control Interno	1	0	0	0
no relacionados	0	1	0	1
Total	23	29	10	62



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

De igual manera, con respecto a la calidad de las respuestas, de los 62 requerimientos recibidos según el análisis realizado el 37% dan respuesta a las peticiones y el 47% 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 y 16% estaban en términos.

9. REVISIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQR SEGUNDO SEMESTRE DE 2022(Norma desempeño 2300).

En el segundo 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 el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?

Bueno	175	50%
Malo	130	37%
Regular	46	13%
Total	351	100%

- ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Bueno	190	54%
Malo	121	34%
Regular	44	12%
Total	355	100%

- ¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?

Bueno	177	50%
Malo	125	36%
Regular	49	14%
Total	351	100%

- ¿Recibió atención cordial y personalizada?

Bueno	179	53%
Malo	105	31%
Regular	52	15%
Total	336	100%

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

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

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

Áreas Responsable de la Ejecución	Formula para medir el indicador	Descripción del Indicador	Meta 2022	Periodicidad del reporte	Numerador T3	Denominador T3	%Meta T3	Cumplimiento Indicador en Trimestre evaluado
Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	(Cantidad de Derechos de Petición y PQRS con respuesta oportuna / Cantidad de Derechos de Petición y PQRS allegados a la entidad)*100%	El objetivo del indicador es medir la consolidación y control de 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	7226	12159	75%	79%

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. El cumplimiento del indicador para el tercer trimestre es de 59%. No obstante la misma no establece el cumplimiento de cada área productora

11. 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	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 el reporte extemporáneo y la obtener las respuestas de fondo.	**Bajo**
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 segundo trimestre de 2022. No presenta la medición de la gestión de PQRSD de la entidad que permita el análisis de calidad.	**Bajo**

12. 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 2do semestre de 2022 de la SAE a corte 30 de diciembre 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.*

13.2 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 segundo 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.

13. 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 términos establecidos en el procedimiento respecto a las alertas y número de días de extemporaneidad para el reporte a talento Humano.

- 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,

MARÍA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró:
Paola Blandón – Profesional Oficina de Control Interno
Carolina Palacios - Profesional Oficina de Control Interno
Daniel Coy - Profesional Oficina de Control Interno

Reviso y aprobó: Maria del Pilar Mayor V – Jefe Oficina de Control interno.