MEMORANDO 20231400068093

Bogotá, 29 de julio de 2023

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

DE: **María del Pilar Mayor Varela**

ASUNTO: **Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias del I semestre de 2023**

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 primer semestre de 2023 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

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

APROBÓ: María del Pilar Mayor Varela
ELABORÓ: Daniel Felipe Coy Castro
Luis Eduardo Vanegas

ARCHIVO: 140.71 Informe

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

(Ley 1474 de 2011)

PRIMER SEMESTRE DE 2023

Bogotá, D.C. julio de 2023

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 DE LA OFICINA CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS (Norma desempeño 2400). 12
7.1 Días de Extemporaneidad 12
7.2 Reporte mensual de PQRSD a la Gerencia de Talento Humano 18
8. ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Norma desempeño 2400). 19
10. INDICADORES POLÍTICA DE COMUNICACIONES (Norma desempeño 2300). 23
11. EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO (Atributo de desempeño 2400) 24
11.1 Oportunidades de mejora 24
11.3.1 Oportunidad de Mejora No. 1 24
12. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400). 25
13. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400). 26
14. SALVAGUARDA 27

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS[MDPMV1]

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de los dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano

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 2023, con base en la selección de una muestra aleatoria.

3. METODOLOGIA (Norma desempeño 2310).

- Solicitud de información.
- 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)

El total de PQRS durante el 1er semestre de la vigencia 2023 fue de 10764, de las cuales para realizar la evaluación se toma el formato *"Muestra Aleatoria"* tomado de la caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual se establece un nivel de confianza del 95% , el resultado a evaluar por parte de la Oficina de control interno es de 140, sin embargo a la OCI durante el 1er semestre le fueron allegados 49 comunicaciones en las cuales se ha realizado seguimiento permanente por parte de esta oficina, siendo así, el total a evaluar e 189 PQRS.

Acompañamiento Segundo semestre de 2022 de la OCI	49	26%
Muestra seleccionada Segundo Semestre de 2022	140	74%
Total	**189**	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
- ✓ Aplicativos de gestión documental -ZEUS y ORFEO.
- ✓ Política de Comunicaciones.
- ✓ Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano
- ✓ Información remitida por correo electrónico el 16 de junio de 2023 y el 10 y 13 de julio de 2023 por la Oficina de Comunicaciones.

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.

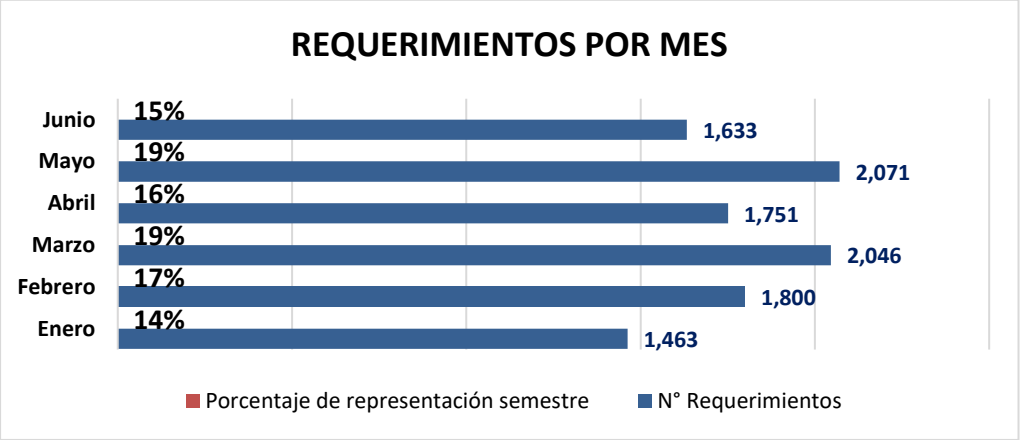
	**DESEMPEÑO ALTO** En los procedimientos y pruebas de gestión y cumplimiento de auditoría, se evidencia que existe un alto grado de observancia de las políticas, directrices, normas, estrategia y otros factores; además los controles y actividades se están ejecutando con efectividad.

	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.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2300).

6.1 Recepción de las PQRS

En el primer semestre de 2023, la Sociedad de Activos Especiales recibió **10.764 requerimientos**, distribuidos por mes así:

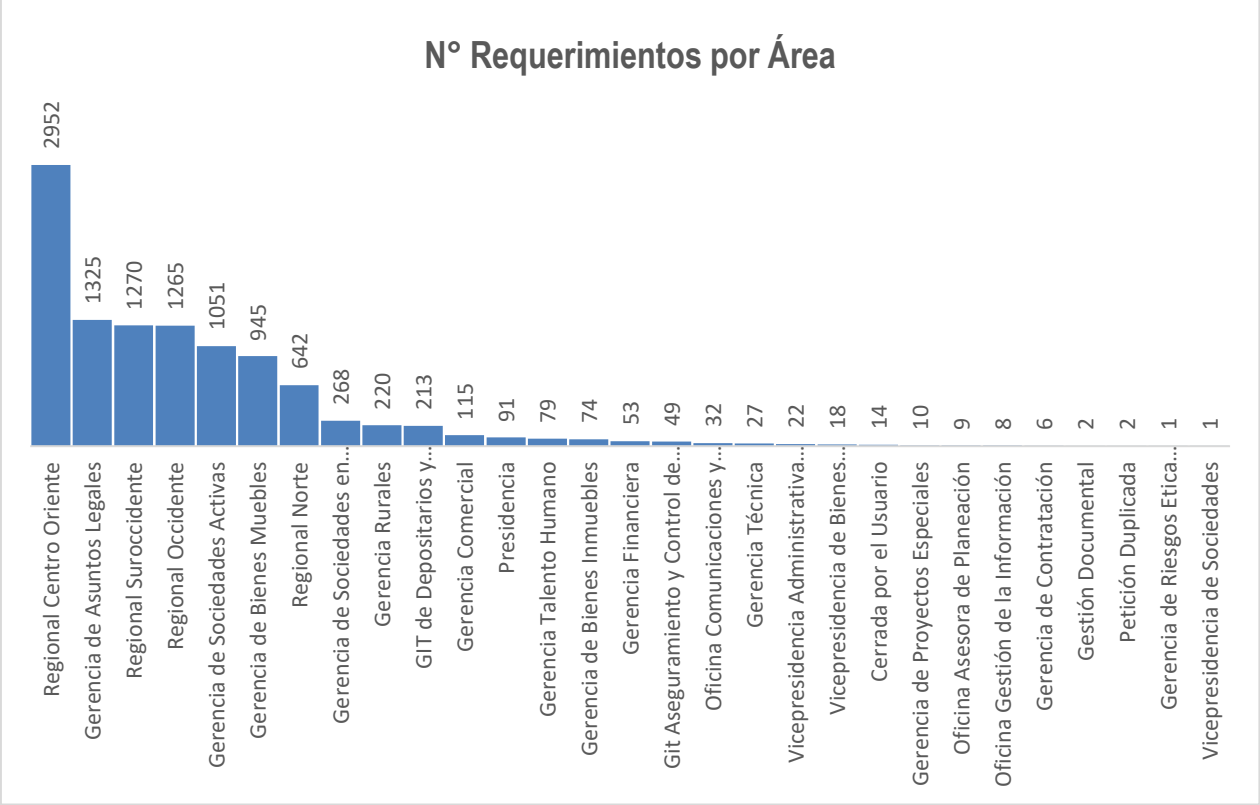


Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Registro único de peticiones mensual de enero a junio de 2023 – Base PQR Primer Semestre 2023

De acuerdo con la gráfica, el mes con mayor número de requerimientos fue en el mes de mayo con 2071, equivalentes a un 19% del total de PQRS allegadas a SAE en el primer semestre de 2023.

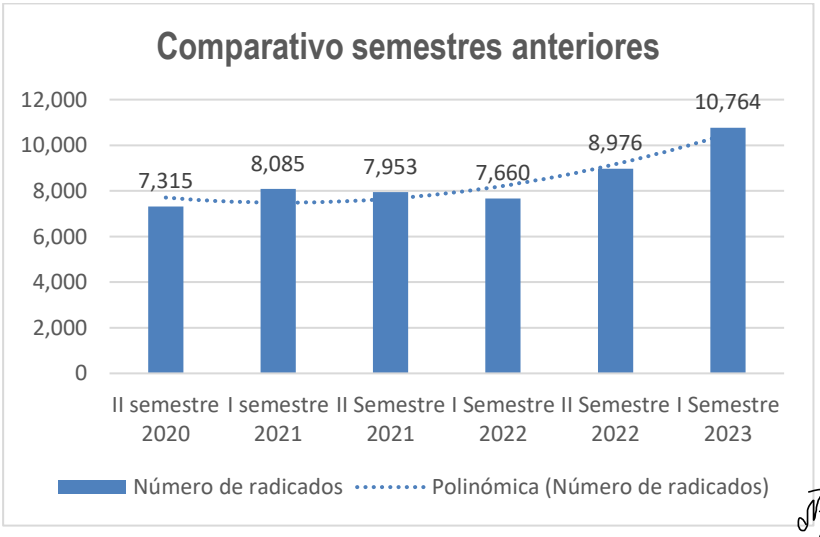
Requerimientos por áreas

En el primer semestre de 2023, se encontró que la Regional Centro Oriente recibe mayor cantidad de requerimientos que representan el 27.4%, seguidos de las Gerencia De Asuntos Legales (12.3%), Regional Suroccidente (11.8%), Regional Occidente (11.8%), Gerencia de Sociedades Activas (9.8%), Gerencia de Bienes Muebles (8.8%), Regional Norte (6.0%), Gerencia de Sociedades en Liquidación (2.5%) del total de requerimientos recibidos.



Fuente: Base PQR Primer Semestre 2023

A continuación, se presenta el comparativo de peticiones recibidas entre el II semestre 2020, I semestre 2021, II Semestre 2021, I Semestre 2022, II Semestre 2022 y I semestre de 2023.



Como se observa en la gráfica el comportamiento del total de requerimientos presenta una tendencia creciente. Entre el segundo semestre de 2022 y el primer semestre de 2023, se presentó un aumento de PQRSD del 19.9% correspondiente a 1788 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 2023, 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 **10.764** junto con las tutelas con un total de **479**.

Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos
Solicitudes de información-Consultas frente a la misión de la Entidad	210
Peticiones	0
Quejas	177
Reclamos	86
Sugerencias	9
Derechos de petición	9359
Tutelas	479
Denuncias	36
Solicitudes de acceso a la información-Ley 1712 de 2014.	40
Informes al congreso.	100
Consulta	0
Informativo	277
petición entre autoridades	273
Solicitud copia documentos	168
Solicitud periodistas	22
Felicitaciones	7
TOTAL	**11243**

Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano del 10 de julio de 2023

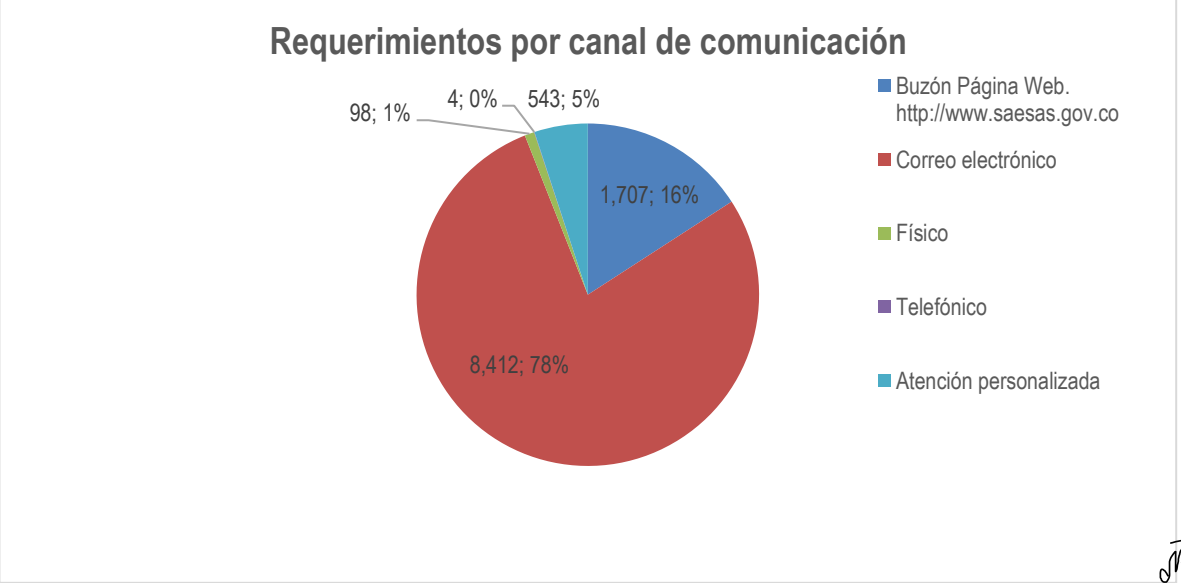
Tutelas

Se observa que en el periodo se recibieron 479 tutelas conforme a lo reportado por la Gerencia de Asuntos Legales; presentando un aumento de 33 tutelas respecto al anterior semestre; esto obedece al alto flujo de peticiones allegadas en el primer semestre del 2023.

Canal de Comunicación	Número de radicados
Buzón Página Web. http://www.saesas.gov.co	1707
Correo electronica	8412
Físico	98
Telefonica	4
Atención personalizada	543
Fax	0
Redes Sociales	0
Total	**10.764**

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 10 de julio 2023

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

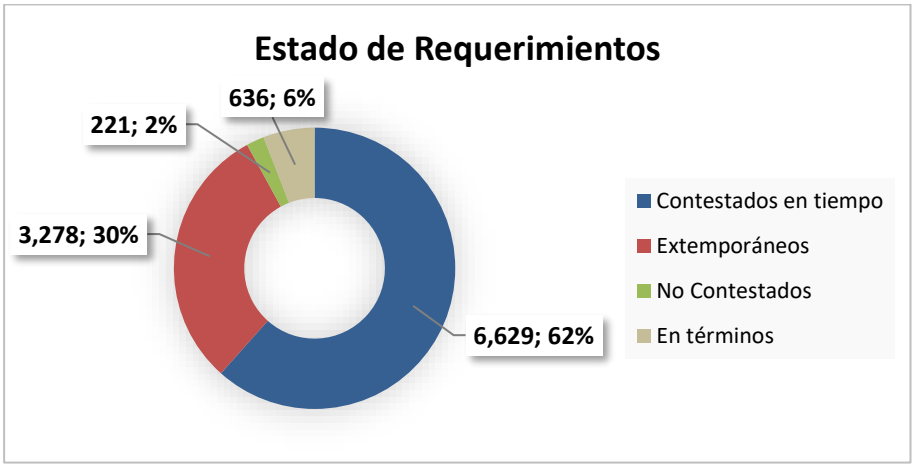
- ✓ Correo electrónico, en el cual se radicaron **8.412** requerimientos, equivalentes a un **78%**
- ✓ Página Web de SAE con **1.707** solicitudes que representan un **16%** del total

La atención en sedes físicas con **98** que corresponde al 1%.

6 Respuesta a PQRS

Estado de los requerimientos

En el primer semestre de 2023 se recibieron en total **10.764** 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 10 de julio de 2023

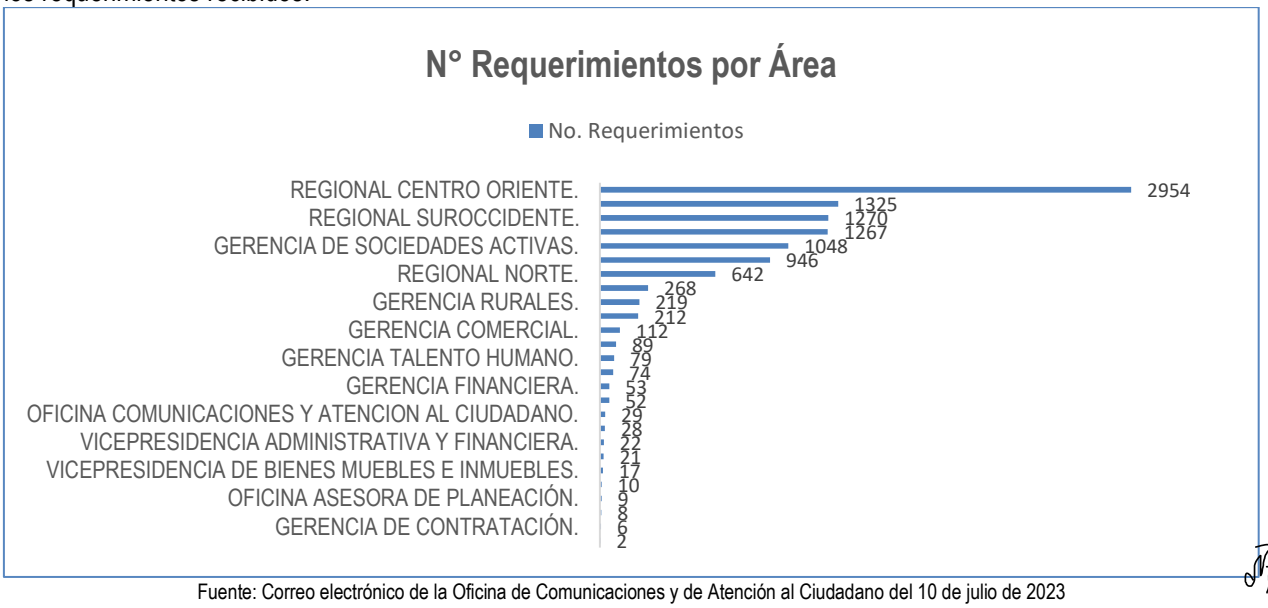
No se reportan requerimientos en estado de respuesta parcial.

Del total de los requerimientos se reportan 3278 con respuesta extemporánea que corresponde al 30% 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.	2954	27.44%	1015	34.36%
GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES.	1325	12.31%	585	44.15%
REGIONAL SUROCCIDENTE.	1270	11.80%	399	31.42%
REGIONAL OCCIDENTE.	1267	11.77%	314	24.78%
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS.	1048	9.74%	205	19.56%
GERENCIA DE BIENES MUEBLES.	946	8.79%	270	28.54%
REGIONAL NORTE.	642	5.96%	204	31.78%
GERENCIA DE SOCIEDADES EN LIQUIDACIÓN.	268	2.49%	107	39.93%
GERENCIA RURALES.	219	2.03%	30	13.70%

GIT DE DEPOSITARIOS Y LIQUIDADORES.	212	1.97%	18	8.49%
GERENCIA COMERCIAL.	112	1.04%	17	15.18%
PRESIDENCIA.	89	0.83%	31	34.83%
GERENCIA TALENTO HUMANO.	79	0.73%	6	7.59%
GERENCIA DE BIENES INMUEBLES.	74	0.69%	17	22.97%
GERENCIA FINANCIERA.	53	0.49%	19	35.85%
GIT ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN.	52	0.48%	8	15.38%
OFICINA COMUNICACIONES Y ATENCION AL CIUDADANO.	29	0.27%	4	13.79%
GERENCIA TÉCNICA.	28	0.26%	18	64.29%
VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	22	0.20%	2	9.09%
ATENCIÓN AL CIUDADANO.	21	0.20%	2	9.52%
VICEPRESIDENCIA DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES.	17	0.16%	2	11.76%
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES.	10	0.09%	2	20.00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.	9	0.08%	1	11.11%
OFICINA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.	8	0.07%	0	0.00%
GERENCIA DE CONTRATACIÓN.	6	0.06%	1	16.67%
GESTIÓN DOCUMENTAL.	2	0.02%	1	50.00%
GERENCIA DE RIESGOS ETICA CUMPLIMIENTO.	1	0.01%	0	0.00%
VICEPRESIDENCIA DE SOCIEDADES.	1	0.01%	0	0.00%
TOTAL	**10,764**	**100.0%**	**3,278**	**30.5%**

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 10 de julio de 2023

7. EVALUACION DE LA OFICINA CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS (Norma desempeño 2400).

En el presente seguimiento se destacan los requerimientos con respuesta extemporánea y con mayor cantidad de días de tramite entre la fecha de creación hasta el cierre en el módulo de PQRS para determinar las acciones adelantadas por la entidad para la gestión de acciones de mejora.

7.1 Días de Extemporaneidad

De los 140 requerimientos tomados como muestra se observa que 54 de ellos presenta tiempos de respuestas extemporáneos teniendo en cuenta los términos aplicables a cada uno. Se evidencia que el área con mayor número de requerimientos cerrados extemporáneamente es la Regional Centro-Oriente, seguido por la Gerencia de Asuntos Legales, Gerencia de Sociedades Activas y Regional Suroccidente.

Extemporaneidad	Requerimientos
Entre 1 y 3 días	16
Entre 4 y 10 días	16
Entre 11 y 20 días	13
Más de 21 días	9



PQRSD extemporáneos por área de la muestra seleccionada por la OCI

- Se evidencian (4) requerimientos que denotan la necesidad de que el peticionario amplie la información o realice una acción adicional para el debido trámite.

Área	Solicitud	Observaciones OCI
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS.	49440	Desistimiento tácito de su solicitud ENYC7433, a falta de información incompleta allegada

GERENCIA DE SOCIEDADES EN LIQUIDACIÓN.	46092	"Se responde al peticionario con el memorando 20235100097221, informando que en el radicado 20225100239801 se le elevó un requerimiento el cual no fue respondido al nivel de detalle solicitado por la SAE SAS. Por lo que la sociedad se ha visto obligada a remitirse al expediente y de paso solicitar que este informe de la situación presentada con el activo tipo vehículo, propiedad de la sociedad mencionada, el cual según lo informado por el depositario actual tuvo un siniestro con pérdida total por incendio, en ese entendido, es importante comunique las actuaciones llevadas a cabo al respecto. La respuesta a este requerimiento hará parte del análisis para determinar viabilidad del pago de honorarios."
GERENCIA DE SOCIEDADES ACTIVAS.	46297	Se responde a la solicitud informando que no se recibió el alcance realizado al peticionario ya que no se evidencia registro. Se le solicita enviar número de registro documental en caso de haber enviado la información solicitada. En consecuencia, una vez se haya validado esto, el funcionario contable responderá vía correo electrónico el oficio de aprobación por diagnóstico inicial.
REGIONAL CENTRO ORIENTE.	48323	Se le solicita al peticionario el envío de la información a través de correo electrónico ya que no es permitido ingresar a Google drive desde la SAE.

- Se evidencian cuarenta y siete (47) requerimientos de los ciento cuarenta (140) seleccionados en los que no se amplió el término de respuesta conforme a lo establecido en el art.14 de Ley 1755 y se cierran extemporáneamente.

ID SOLICITUD	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
49270	Regional Centro Oriente.	Extemporáneo, se da respuesta a derechos de petición con consecutivos 49270, 49374 y 49667 con respectivos códigos de seguimiento EKKW9288, XZEA6845 y EHCN4862, se responde con memorando 20231900200421 y en sistema modulo PQRS el número de memorando es 20231210232951.
49302	Regional Centro Oriente.	Extemporáneo, se responde con memorando 20231900208271 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210233661.
49374	Regional Centro Oriente.	Extemporáneo, Se responde con memorando 20231900200421 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210232941.
49300	Gerencia de Asuntos Legales.	Extemporáneo, se responde con memorando 20233020210161 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210217801.
49440	Gerencia de Sociedades Activas.	Desistimiento tácito de su solicitud ENYC7433, a falta de información incompleta allegada.
49303	Regional Suroccidente.	Respuesta de Fondo, solicitud terminación de contrato 11128 a través de correo 02/05/2023.

ID SOLICITUD	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
49312	Regional Occidente.	Extemporáneo, se responde con memorando 20231800152961 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210163051.
49313	Gerencia de Asuntos Legales.	Extemporáneo, se responde con memorando 20233020173481 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210181371
50987	Regional Centro Oriente.	Extemporáneo, se responde con memorando 20231900222041 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210232851.
51009	Regional Suroccidente.	Extemporáneo, se responde con correo a respuesta solicitud de terminación de contrato 4483.
51024	Regional Centro Oriente.	Extemporáneo, Respuesta por correo el 31/05/2023 respondiendo derecho de petición con consecutivo 51024 lo instauran por motivo de recurso de insistencia respecto de la petición recibida bajo el No. CXEG8249.
51011	Regional Centro Oriente.	Extemporáneo, se responde con memorando 20231900216361 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210229451.
50974	Regional Centro Oriente.	Extemporáneo, Respuesta de fondo por correo 30/05/2023
50964	Regional Norte.	Extemporáneo, a la fecha de la evaluación no se tiene información cargada de la respuesta en el módulo
50986	Gerencia de Asuntos Legales.	Extemporáneo, respuesta con memorando 20233020221181 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210223431
51012	Regional Centro Oriente.	Extemporáneo, respuesta mediante correo con fecha 29/05/2023
51099	Regional Centro Oriente.	Extemporáneo, se responde con memorando 20231900221271 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210224381
51275	Gerencia de Asuntos Legales.	Respuesta extemporánea de Fondo se responde al funcionario de la Republica con memorando 20233020196341 y en modulo PQRS el número de memorando es 20231210201431.
43981	Regional Centro Oriente.	Se informa que se remite a Gerencia de Asuntos Legales para consultar La parte jurídica de esta solicitud a través de memorando 20221900027393 el cual no corresponde a esta solicitud. La PQR se cierra sin la respuesta de fondo. Sin embargo, en solicitudes anteriores se encuentran los memorandos 20221900145321 y 20221900026023 en los que no se evidencia el concepto del área de asuntos legales.
44038	Gerencia Técnica.	Se da respuesta parcial de la solicitud "Toda vez que se aporta levantamiento topográfico de la franja que podría estar en conflicto entre los linderos de los predios, se procederá a adelantar los tramites respectivos para la revisión de linderos y saneamiento físico catastral si así corresponde". Las demás solicitudes del inmueble en cuestión se transfieren a la Gerencia de Rurales y Regional Norte. A través de memorando 20232010057922 se transfiere a Regional Norte

ID SOLICITUD	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
44260	Regional Centro Oriente.	Se responde de acuerdo con la solicitud informando que dentro de los mecanismos de administración de la SAE se encuentra la donación a otras entidades públicas por lo que se sugiere realice una solicitud a alguna institución asociada al Fondo Nacional de Vivienda para el desarrollo del proyecto en bienes administrados por la SAE.
44365	Gerencia de Sociedades Activas.	Si bien la respuesta informa que la SAE se encuentra gestionando el proceso de destinación provisional respecto al establecimiento de comercio, no se le informa la razón por la que NO es procedente la solicitud. Adicional a esto, la respuesta es exactamente igual a la brindada anteriormente con radicado GGPY2737, que dio motivo a esta nueva solicitud.
44536	Regional Centro Oriente.	Se envía respuesta equivocada. Se refiere a otro caso dirigido a otro peticionario que no está relacionado con la PQR. La respuesta enviada era para el caso EYFH8277 y no para el presente que es DPNU5696.
44623	Regional Suroccidente.	Se responde informando el estado de los bienes por los que pregunta el peticionario. Se informa que el inmueble en cuestión no se encuentra productivo actualmente y no disponible para entrega. Sin embargo, fue una respuesta muy genérica y se pudo brindar alternativas para el desarrollo del proyecto de iniciativa agropecuaria que presentaron.
44751	Regional Norte.	Se responde acorde a la solicitud. Se le informa al peticionario que el inmueble estaba en etapa de validación de disponibilidad para arriendo. Y adicional a esto se le informa el precio y los requisitos y pasos para ser arrendatario. Realizando búsqueda en la página web de la SAE se encuentra disponible el inmueble en mención.
44948	Regional Suroccidente.	Se responde acorde a la solicitud. Se cita al peticionario el 17 de febrero a las 9 am en el inmueble con la llave del apartamento para suscribir el acta de entrega, si no tiene la llave entonces deberá demostrar por medios probatorios la titularidad de los enseres. El 25 de noviembre realizó la misma solicitud, pero se le respondió que acreditara la titularidad de los bienes, razón por la cual interpone este pqr con la lista de bienes.
45264	Regional Occidente.	La respuesta es acorde con la solicitud y se rige por la metodología aplicable a la fecha. Se indica que el único mecanismo es la destinación provisional y se exponen las condiciones de este. Por otro lado, se brindan alternativas en caso de desear comprar o arrendar bienes que administra la SAE y FRISCO.

ID SOLICITUD	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
45234	Regional Centro Oriente.	No se da respuesta de fondo porque se sale de la competencia de la SAE, la petición fue trasladada al depositario provisional que es el responsable de atender este tipo de solicitudes. Por otro lado, le informan que se encuentran realizando un concepto jurídico frente a la ocupación de parte de la servidumbre, el saneamiento y la entrega de la tenencia de esta de acuerdo con los antecedentes expuestos en la misiva. Sin embargo, no remiten este concepto. El depositario da respuesta el día 13/04/2023.
45752	Gerencia Técnica.	Respuesta acorde a la solicitud. Se le informa el estado a la fecha del trámite.
45932	Gerencia de Asuntos Legales.	Se responde acorde a la solicitud, informando que mediante radicado 20234100079911 se solicita a la oficina de instrumentos públicos de la ciudad la cancelación de la última anotación del bien.
46020	Gerencia de Sociedades Activas.	Se responde informando que la competencia de la respuesta en cuanto a remitir los soportes para verificar el cumplimiento de los pagos del año 2022 a enero 2023 a la ARL de la sociedad corresponde al depositario provisional y se transfiere a este para que responda en 10 días hábiles. Se responde de acuerdo con la competencia ya que es competencia de la depositaria provisional de acuerdo con los artículos 193 del Código de comercio y 23 de la ley 222 de 1995.
46066	Regional Centro Oriente.	A pesar de que se responde a la petición, no se aclara la situación actual del trámite del ocupante del inmueble que se tramitó en radicado CS2022-015686 con código de seguimiento. Se le informa al peticionario que el contrato es vigente y se da respuesta conforme a la cláusula 6 del contrato de arrendamiento firmado entre las partes. Adicional, se le informa el procedimiento que debe seguir para solicitar el desalojo a las autoridades.
46092	Gerencia de Sociedades en Liquidación.	Se responde al peticionario con el memorando 20235100097221, informando que en el radicado 20225100239801 se le elevó un requerimiento el cual no fue respondido al nivel de detalle solicitado por la SAE SAS. Por lo que la sociedad se ha visto obligada a remitirse al expediente y de paso solicitar que este informe de la situación presentada con el activo tipo vehículo de propiedad de la sociedad, el cual según lo informado por el depositario actual tuvo un siniestro con pérdida total por incendio, en ese entendido, es importante comunique las actuaciones llevadas a cabo al respecto. La respuesta a este requerimiento hará parte del análisis para determinar viabilidad del pago de honorarios.

ID SOLICITUD	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
46273	Regional Centro Oriente.	Se responde acorde a la solicitud proponiendo el mecanismo de administración de destinación provisional y proponiendo mesas de trabajo entre las partes para este fin. Por otro lado, se clasificó esta petición como solicitud de información cuando debió ser clasificada como derecho de petición ya que corresponde a uno.
46297	Gerencia de Sociedades Activas.	Se responde a la solicitud informando que no se recibió el alcance realizado al peticionario ya que no se evidencia registro. Se le solicita enviar número de registro documental en caso de haber enviado la información solicitada. En consecuencia, una vez se haya validado esto, el funcionario contable responderá vía correo electrónico el oficio de aprobación por diagnóstico inicial.
46730	Regional Centro Oriente.	Se responde de acuerdo con la solicitud. Se le informa que la prórroga del contrato fue aprobada en el comité de negocios de diciembre de 2022.
47066	Regional Suroccidente.	Se responde acorde a la solicitud de cita, con una programación de una reunión presencial en las instalaciones de la Regional Suroccidente de la SAE con el fin de subsanar el caso de desalojo.
47219	Regional Centro Oriente.	Se responde acorde a la solicitud. Sin embargo, en el aplicativo se relaciona información de otros casos
47364	Regional Suroccidente.	Se brinda respuesta acorde a la solicitud, se le informan los requisitos para optar por ser destinatario provisional.
47616	Regional Occidente.	Se responde acorde a la solicitud y a la naturaleza de la entidad sin ánimo de lucro, informando los procedimientos y requisitos para optar por ser destinatario provisional de los bienes de la SAE.
47735	Regional Centro Oriente.	Se le responde al peticionario conforme a su solicitud. Se le informa que al ser familiar del afectado no puede ser ocupante de los inmuebles y se sugiere el desalojo del bien.
47767	Gerencia de Bienes Muebles.	Se brinda una respuesta errónea. Se le remite una resolución de otro vehículo.
47779	Presidencia.	Se informa que el día de la reunión citada asistió una funcionaria representando a la SAE.
48323	Regional Centro Oriente.	Se le solicita al peticionario el envío de la información a través de correo electrónico ya que no es permitido ingresar a drive desde la SAE.
48567	GIT de Depositarios y Liquidadores.	Se brinda respuesta parcial. Si bien se informa el estado del proceso el cual se encuentra en la proyección de la resolución de los bienes inmuebles, no se responde de fondo con la resolución solicitada.
48877	Gerencia de Sociedades en Liquidación.	Se brindó respuesta acorde a la solicitud. Se le informa al peticionario que el inmueble no se encuentra disponible para la venta por las razones descritas.

ID SOLICITUD	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
48916	Gerencia de Bienes Muebles.	Se brinda respuesta acorde a la solicitud informando al peticionario los tramites actuales de solicitud de información al depositario y que una vez este administrador responda se le informará al peticionario.

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 cincuenta y cuatro (54) 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 cincuenta y cuatro (54) tomados en cuenta en la evaluación fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano. Dos (2) de estos fueron reportados a la Gerencia encargada de manera reiterativa en los meses siguientes.

Área	Solicitud	Observación
Regional Centro Oriente.	43981	Se reporta en los meses de febrero, marzo y abril de 2023.
Gerencia Técnica.	44038	Se reporta en los meses de febrero y marzo de 2023.
Gerencia Técnica.	45752	Se reporta vencido en el mes de marzo de 2023.
Regional Centro Oriente.	49270	Se reporta vencido en el mes de mayo de 2023.
Regional Centro Oriente.	49302	Se reporta vencido en el mes de mayo de 2023.
Regional Centro Oriente.	49374	Se reporta vencido en el mes de mayo de 2023.

Fuente: Correos electrónicos mensuales de reporte de PQRSD vencidos, remitidos por la oficina de comunicaciones

- Cuarenta y cuatro (44) requerimientos no aplicaron para ser reportados a Talento Humano, teniendo en cuenta las fechas de los reportes mensuales.

- Nueve (9) de los requerimientos no fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano en el mes del cierre.

No Consecutivo	Fecha de creación	Fecha de cierre	Observación
45234	30/01/2023	21/04/2023	Debió haberse reportado en febrero y marzo de 2023
48877	28/03/2023	09/06/2023	Debió haberse reportado en abril y mayo de 2023
44536	17/01/2023	30/03/2023	Debió haberse reportado en febrero de 2023.
48916	29/03/2023	15/05/2023	Debió haberse reportado en abril de 2023.
44522	17/01/2023	29/03/2023	Debió haberse reportado en febrero de 2023.

50987	02/05/2023	02/06/2023	Debió haberse reportado en mayo de 2023.
47616	08/03/2023	08/04/2023	Debió haberse reportado en marzo de 2023.
49300	04/04/2023	26/05/2023	Debió haberse reportado en abril de 2023.
51009	02/05/2023	02/06/2023	Debió haberse reportado en mayo de 2023.

Fuente: Correos electrónicos mensuales de reporte de PQRSD vencidos, remitidos por la oficina de comunicaciones

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 primer semestre de 2023 se realizó acompañamiento y seguimiento por parte de la oficina de control interno de 49 peticiones de la ciudadanía, con los siguientes resultados.

8.1 Oportunidad



Área	Oportunidad			
	Si	No	N/A	Total
Gerencia Regional Centro Oriente	5	11	1	17
Gerencia Asuntos Legales	2	1	0	3
Gerencia Regional Sur Occidente	7	0	0	7
Gerencia Regional Occidente			2	2
Gerencia de Bienes Muebles	4	0	0	4

Gerencia de Bienes Inmuebles	1	0	0	1
Gerencia de Sociedades Activas y en Liquidación	2	0	0	2
Gerencia Regional Norte	1	0	1	2
Gerencia Comercial	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0
no relacionados	5	1	5	11
Total	27	13	9	49

Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición I-semestre 2023 – Oficina de Control Interno.

De acuerdo con la gráfica de los 49 requerimientos, 27 de ellos que corresponden al 55% del seguimiento realizado fueron respondidos en términos, 13 que corresponden al 27% fueron extemporáneos y los 9 restantes se encontraban en términos en la fecha de la evaluación.[MDPMV2]

8.2 Calidad [MDPMV3]



Área	Calidad			
	Si	No	términos	Total
Gerencia Regional Centro Oriente	12	4	1	17
Gerencia Asuntos Legales	2	1	0	3
Gerencia Regional Sur Occidente	6	1	0	7
Gerencia Regional Occidente	0	0	2	2
Gerencia de Bienes Muebles	2	2	0	4

Gerencia de Bienes Inmuebles	1	0	0	1
Gerencia de Sociedades Activas y en Liquidación	2	0	0	2
Gerencia Regional Norte	1	0	1	2
Gerencia Comercial	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	
no relacionados	5	1	5	11
Total	31	9	9	49

Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición I-semestre 2023 – Oficina de Control Interno.

De igual manera, con respecto a la calidad de las respuestas, de los 49 requerimientos recibidos según el análisis realizado el 63% dan respuesta a las peticiones y el 19% 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 18% estaban en términos.

9. REVISIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQR PRIMER SEMESTRE DE 2023(Norma desempeño 2300).

En el primer semestre de 2023, la entidad realizó la encuesta de satisfacción a un promedio por 330 encuestados que generan respuesta de acuerdo con la satisfacción del servicio. Los resultados fueron socializados mediate correo interno a la entidad el 14 de julio de 2023.

Dicha encuesta desarrolla las siguientes preguntas:

- ¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?

Bueno	381	56%
Malo	203	30%
Regular	93	14%
Total	677	100%

- ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Bueno	421	60.7%
Malo	198	28.6%
Regular	74	10.7%
Total	693	100%

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

Bueno	372	54%
Malo	197	29%
Regular	115	17%

Total	684	100%

- ¿Recibió atención cordial y personalizada?

Bueno	386	57%
Malo	191	28%
Regular	97	14%
Total	674	100%

Para el semestre I del 2023, se ingresa una nueva pregunta a la encuesta de satisfacción en la que se consulta el "tipo de cliente", clasificándolo en Arrendatario, Ciudadanía General, Comprador, Depositario, Liquidador y Otra Entidad del estado y los resultados de esta pregunta para el primer semestre de 2023 se resume en la tabla siguiente[MDPMV4]:

- Tipo de Cliente

Arrendatario	166	26%
Ciudadanía General	236	37%
Comprador	84	13%
Depositario	43	7%
Liquidador	3	0.5%
Otra Entidad del Estado	111	17%
Total	643	100

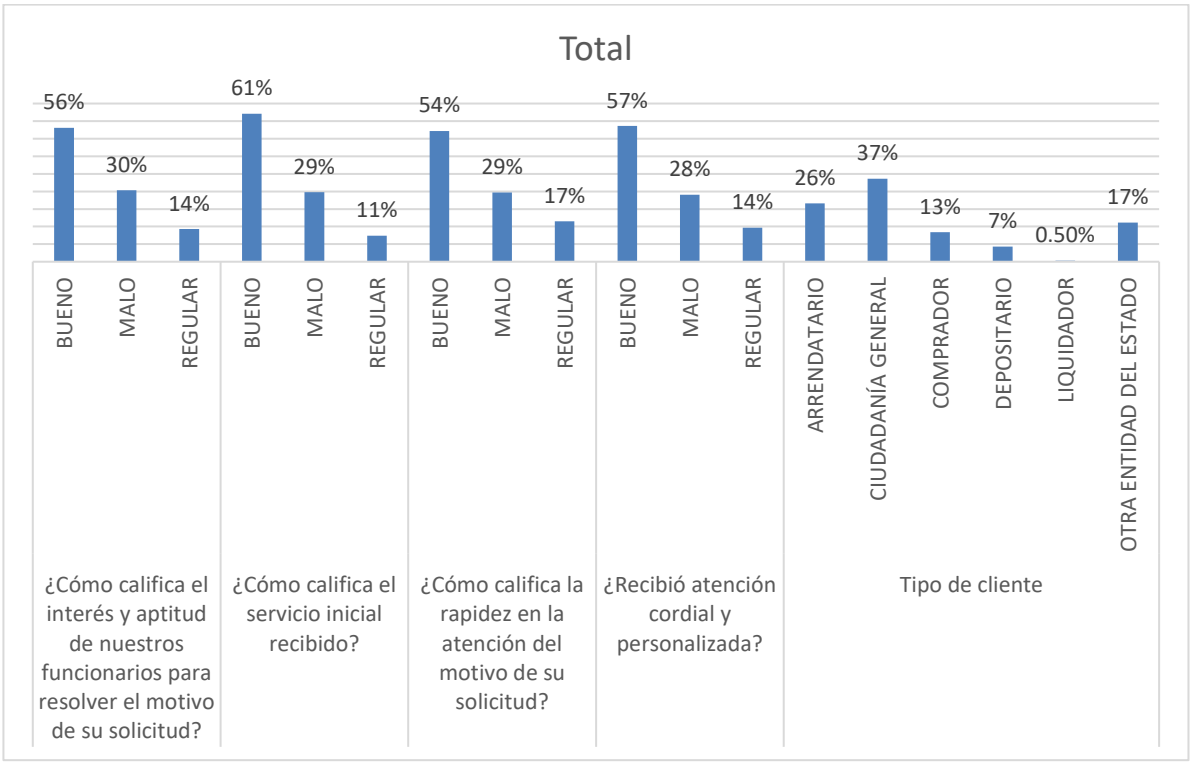


Ilustración 1 Gráfico resumen del informe de Encuesta de Satisfacción de la Oficina de Comunicaciones

De la información presentada y socializada no se identifica el objetivo de esta, ni un análisis comparativo de los resultados, ni se evidencian acciones a tomar con base en estos.

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

El indicador de Seguimiento a derechos de petición del primer trimestre de 2023 presenta la siguiente información:

Área responsable de la ejecución	Fórmula para medir el indicador	Descripción del indicador	Meta 2023	Periodicidad del reporte	Numerador T1	Denominador T1	Cumplimiento del indicador en el a
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%	**Objetivo del indicador:** medir la consolidación y control de las respuestas oportunas de los derechos de petición y PQRS. El Indicador es centralizado en esta Oficina y se presenta de forma global de acuerdo a las respuestas de las áreas. **Numerador:** corresponde al número de derechos de petición y PQRS que han sido respondidos de manera oportuna con base en los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS): - **30 DÍAS:** Consultas - **15 DÍAS:** Denuncia por actos de corrupción; Derechos de petición; Felicitación; Informativo; Quejas; Reclamos; Solicitudes de acceso a información pública (copias); Solicitudes de acceso a información pública; Solicitudes de informes por los congresistas y Sugerencias. - **10 DÍAS:** Peticiones entre autoridades y Solicitudes de copias de documentos. - **5 DÍAS:** Solicitudes de informes por los congresistas y Solicitudes de periodistas ejercicio de profesión **Denominador:** corresponde al número de derechos de petición y PQRSs que allegan a SAE por los canales disponibles para estas solicitudes.	100%	Trimestral	3599	5309	17%

En la descripción se indica que el objetivo del indicador es presentar la información consolidada de la entidad. El cumplimiento del indicador para el primer trimestre es de 17% sobre 25%, equivalente al 68% de la meta propuesta del trimestre. 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 Reputacional por fallas dentro de la medición de la estrategia debido a falencias en la formulación y/o seguimiento técnico de indicadores.	Se identifican solicitudes con respuestas incompletas y tardías, donde no se ha aplicado la prórroga de plazo establecida para evitar el reporte extemporáneo y obtener respuestas exhaustivas, según muestra se denota en este estado cincuenta y cuatro (54) requerimientos extemporáneos.	**Bajo** 
[MDPMV5] 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 notó que el módulo no cuenta los plazos adecuadamente cuando se modifican debido a extensiones de tiempo de respuesta o términos específicos aplicables a requerimientos particulares.	**Bajo** 
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 misisonales a los requerimientos asignados.	Según el "procedimiento atención, seguimiento y control de requerimientos, proceso de atención al usuario comunicaciones y atención de requerimientos" P-CA2-003 versión 4 de fecha 07 de julio del 2023 al Numeral 5.9 y 5.10, se establecen las acciones a tomar ante el incumplimiento de los términos legales relacionados con las PQRSD. Esto incluye informar mensualmente a la Gerencia de Talento Humano sobre los requerimientos que no hayan sido tramitados. El análisis realizado destaca una debilidad en los controles de alertas posteriores, ya que los informes no aseguran el cierre adecuado de los requerimientos para el próximo seguimiento.	**Bajo** 

11.1 Oportunidades de mejora

Con base en lo anterior y producto de esta evaluación se identifica la siguiente oportunidad de mejora referente a la oportunidad en tiempos de respuesta a los requerimientos.

11.3.1 Oportunidad de Mejora No. 1

Se evidenció para el I semestre de 2023 la reiteración en el incumplimiento en la oportunidad de respuesta, generando la materialización del 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".* Es un incumplimiento al numeral 5.4 del procedimiento P-CA2-033 versión 04 de 07 de

julio del 2021 [MDPMV6]referente a los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad; con lo anterior, se persiste en el incumplimiento al Decreto 1755 de 2015 Art 14. “En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

12. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400).

El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano vigencia 1er semestre de 2023, se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan Anual de Auditoria vigencia 2023 - cumplimiento regulatorio y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.

En el desarrollo del Seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano, se evidencia el constante incumplimiento a la normatividad vigente relacionada con los términos legales de respuesta a los requerimientos, lo que nos arroja como resultado la materialización reiterada del 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.

Como resultado del seguimiento realizado, se evidenció una oportunidad de mejora. Se hace claridad que en el informe quedaron plasmadas recomendaciones, en la búsqueda del mejoramiento continuo, con el propósito de garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

12.1 Evaluación general

- En la fecha, se nota una mejora en los tiempos de respuesta a las solicitudes, aunque aún se presentan PQRSD que no han sido atendidas de manera oportuna o que siguen sin respuesta.
- La Oficina de Comunicaciones lleva a cabo campañas internas con el objetivo de sensibilizar a todos los miembros del equipo en la Sociedad de Activos Especiales sobre la relevancia de cumplir con los plazos legales al responder a las solicitudes, conllevando la materialización de riesgo operativo.

- La Oficina de Comunicaciones realiza investigación correspondiente en los retrasos de PQRSD en coordinación con la Gerencia de Talento Humano, reportando y dando cuenta de las respectivas alertas a dichas áreas encargadas.

- Según el decreto 491 del 28 de marzo del 2022 seda posibilidad a las Entidades de ampliar el plazo para atender las peticiones de los ciudadanos, sin embargo, se evidencia incumplimiento en las respuestas oportunas, dando como resultado solicitudes extemporáneas.

- Al momento de la recepción del PQRSD en el módulo, se verifican datos sin integralidad registros como: identificación, teléfono, celular y dirección.

- Existe una falta de interiorización en algunas[MDPMV7][MDPMV8] áreas sobre el manejo completo del módulo PQR, lo que provoca que no se cierren las solicitudes en el sistema dentro de los plazos oportunos.

13. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400).

- Se recomienda al proceso de atención al ciudadano generar un plan de mejoramiento para lograr el 100% de respuestas oportunas y en términos dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de 2015, Decreto 1082 de 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información para garantizar una respuesta oportuna a las diversas solicitudes PQRSD.[MDPMV9]

- Se recomienda hacer seguimiento en el módulo PQRS especialmente en la asignación del número de radicado de salida, que, si bien puede ser generado por el sistema automáticamente, este número del módulo es diferente al radicado de la respectiva respuesta. Situación que puede llevar a confusiones en la trazabilidad de las peticiones especialmente en las consultas externas.

- Se sugiere realizar un barrido y validación en la base de datos para identificar registros que no cumplan con los formatos adecuados y características del tipo de dato.

- Capacitar al personal de la entidad respecto al trámite de la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, a fin de tomar de manera oportuna las medidas al interior de la SAE SAS, para dar cumplimiento a la mencionada Ley y satisfacer los requerimientos de los ciudadanos; para mantener medidas de gestión confiables y oportunas hacia los ciudadanos.[MDPMV10]

- Además, es vital establecer mesas de trabajo para presentar los resultados a las áreas responsables y así definir estrategias que permitan mejorar los tiempos de respuesta proporcionados a los ciudadanos.

- Es importante coordinar con la Oficina de Gestión de la Información, que es el proveedor del módulo, para asegurar que se mejore el registro y conteo de los plazos de las solicitudes cuando se realicen extensiones de tiempo. También es necesario garantizar la trazabilidad de las respuestas parciales que están generando múltiples solicitudes repetidas.

- Esperamos contar con su disposición para la socialización de este informe a los líderes de los procesos que fueron objeto de esta evaluación o seguimiento para que dentro de sus facultades analicen las observaciones presentadas y las causas identificadas, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno y presenten el correspondiente Plan de Mejoramiento con el fin de corregir las situaciones presentadas en este informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, dentro de los términos establecidos en el procedimiento de planes de mejora diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del informe.

14. SALVAGUARDA

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de Evaluación y seguimiento, previamente planeados. La SAE SAS y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa. Asimismo, de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 151 del decreto 403 de 2020 Asimismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, integra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

Cordialmente,

MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró:
Daniel Coy - Profesional Oficina de Control Interno
Luis Vanegas – Profesional Oficina de Control Interno

Reviso y aprobó: Maria del Pilar Mayor V – JOCI.