20241400098363

MEMORANDO 20241400098363

Bogotá, 30 de julio de 2024

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 2024**

Respetado Dr. 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 2024** 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,

Firmado digitalmente por MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Fecha: 2024.07.30 09:40:44 -05'00'

María del Pilar Mayor Varela
Jefe Oficina de Control Interno

Copias: Alexander Méndez Cortes – Oficina de Comunicaciones
John Alexander Hernández Mejía – Oficina de Planeación

APROBÓ: María del Pilar Mayor Varela
ELABORÓ: Daniel Felipe Coy, Luis Vanegas
ARCHIVO: 140.71 Informe

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

(Ley 1474 de 2011)

PRIMER SEMESTRE DE 2024

Bogotá, D.C. julio de 2024

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
6.2 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 16
8. ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Norma desempeño 2400). 17
9. REVISIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQR PRIMER SEMESTRE DE 2024(Norma desempeño 2300) 19
10. EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO (Atributo de desempeño 2400) 20
11.1 Oportunidades de mejora 21
11. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400). 22
12. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400). 23

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

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).

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 entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, 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 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 durante el 1er semestre de la vigencia 2024 de 11.696 por parte de la entidad como tamaño de la población, que arrojó un total de 120 requerimientos evaluados en los siguientes componentes:

Acompañamiento Primer semestre de 2024 de la OCI	30	33%
Muestra seleccionada Primer semestre de 2024	90	75%
Total	**120**	**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
- ✓ Resolución 1519 de 2020 en el anexo 2 en literal 4.10
- ✓ Ley 190 de 1995 artículo 54 y decreto reglamentario 2641 del 2012.

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

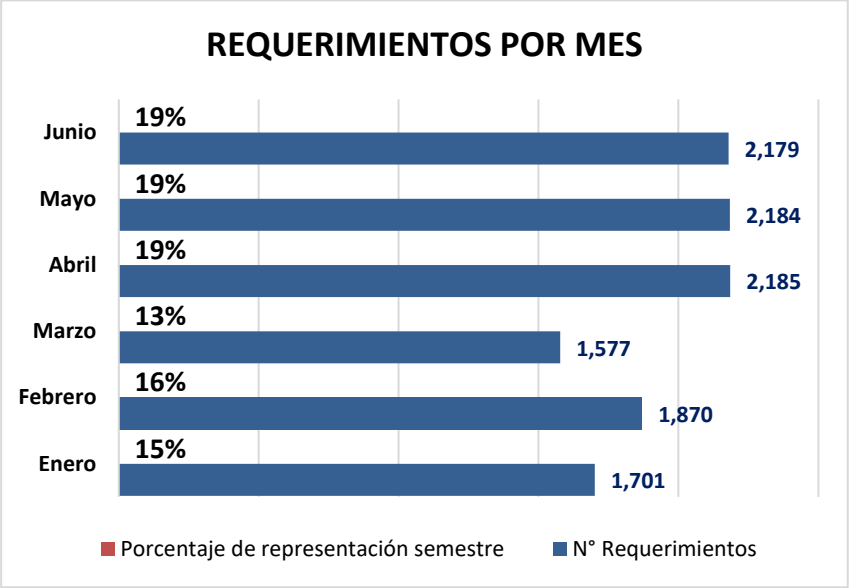
Los aspectos evaluados en el presente seguimiento tienen la siguiente interpretación según sus resultados, indicando el grado de cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos evaluados y/o documentos del SIG o el impacto que supone la carencia o debilidad de éstos.

	**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 2024, la Sociedad de Activos Especiales recibió **11.696 requerimientos**, distribuidos por mes así:

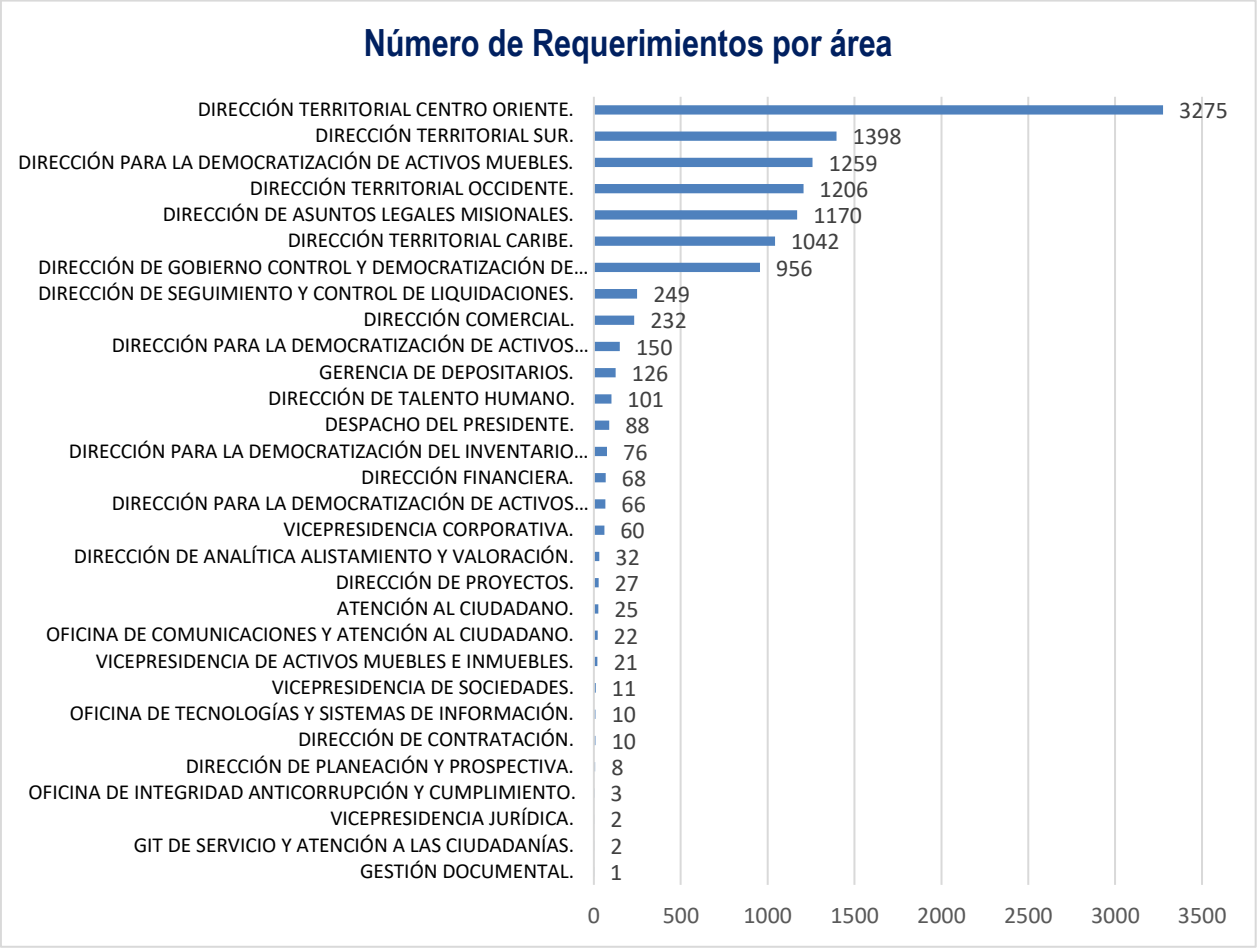


Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Registro único de peticiones mensual de enero a junio del 2024 – Base PQR 1er Semestre 2024

De acuerdo con la gráfica, los meses con mayor número de requerimientos fue abril y mayo con 2.186 y 2.184 equivalentes a un 19% en cada mes del total de PQRS allegadas a SAE en el primer semestre de 2024.

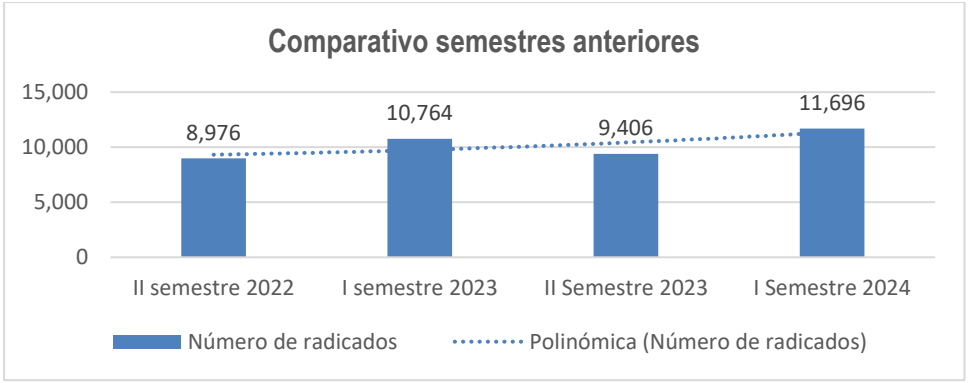
Requerimientos por áreas

En el primer semestre de 2024, se encontró que la Regional Centro Oriente recibe mayor cantidad de requerimientos que representan el 28%, seguidos de las Dirección Territorial Sur (12%), Dirección para la Democratización de Activos Muebles (11%), Regional Occidente (10%), Dirección de Asuntos Legales Misionales (10%), Dirección Territorial Caribe (9%), Dirección de Gobierno Control y Democratización de Sociedades (8%), del total de requerimientos recibidos.



Fuente: Base PQR primer semestre 2024

A continuación, se presenta el comparativo de peticiones recibidas entre el II Semestre 2022 y I semestre de 2023, II semestre de 2023 y I semestre 2024.



Como se observa en la gráfica el comportamiento del total de requerimientos presenta una tendencia creciente. Entre el segundo semestre de 2023 y el primer semestre de 2024 y, se presentó un aumento de PQRSD del 20% correspondiente a 2.290 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 2024, 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 **11.696** junto con las tutelas con un total de 575 discriminadas por mes: 61 enero, 86 febrero, 85 marzo, 123 abril, 113 mayo y 107 junio.

Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos
Consulta-Consultas frente a la misión de la Entidad	229
Peticiones	4
Quejas	165
Reclamos	82
Sugerencias	10
Derechos de petición	10.113
Denuncias	33
Solicitudes de acceso a la información-Ley 1712 de 2014.	43
Informes al congreso.	87
Informativo	461
petición entre autoridades	389
Solicitud copia documentos- Solicitudes de información-	57
Solicitud periodistas	17
Felicitaciones	6
TOTAL	**11.696**
Tutelas	575

Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano.

Durante el período analizado, se registró un ingreso de **575** tutelas, según lo informado por la Dirección de Asuntos Legales Misionales. Este número representa un aumento significativo en comparación con semestres anteriores: 155 tutelas más que el semestre previo y 96 más que el primer semestre del año anterior.

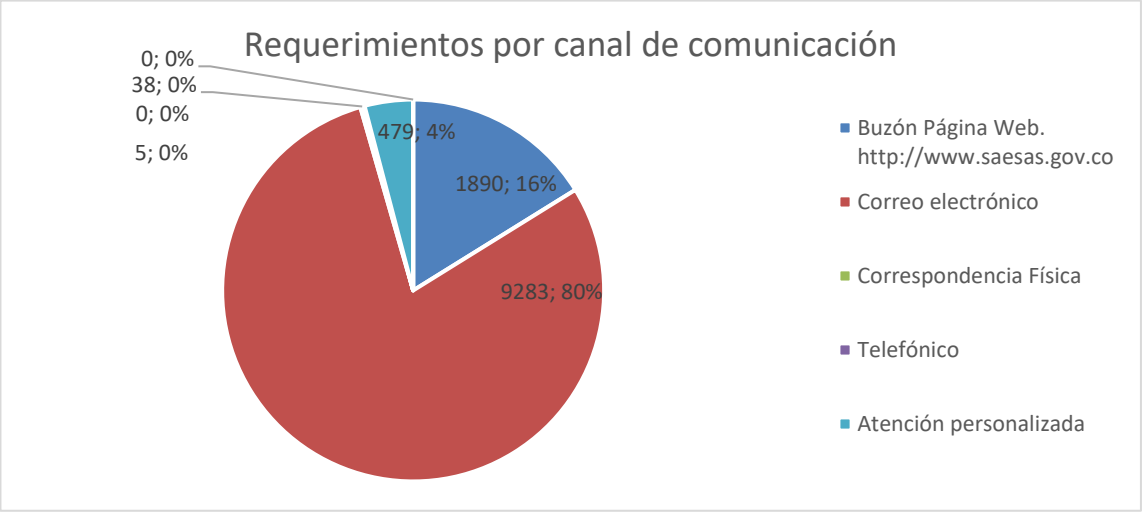
Este incremento en el número de tutelas plantea un riesgo potencial de afectación a la reputación de la entidad. Dicho riesgo se atribuye a factores como la falta de información oportuna, la dispersión de la misma y la ausencia de un seguimiento adecuado a los requerimientos asignados dentro de las dependencias.

La siguiente tabla presenta en detalle los diferentes canales de comunicación a través de los cuales se han recibido los PQRSD en la entidad. Esta información proporciona una visión clara de la distribución y frecuencia de los canales de comunicación empleados.

Canal de Comunicación	Número de radicados	Porcentaje de representación
Buzón Página Web. http://www.saesas.gov.co	1891	16%
Correo electrónico	9283	79%
Correspondencia Física	38	0%
Telefónico	5	0%
Atención personalizada	479	4.1%
Fax	0	0%
Redes Sociales	0	0%
Total	**11.696**	**100%**

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.

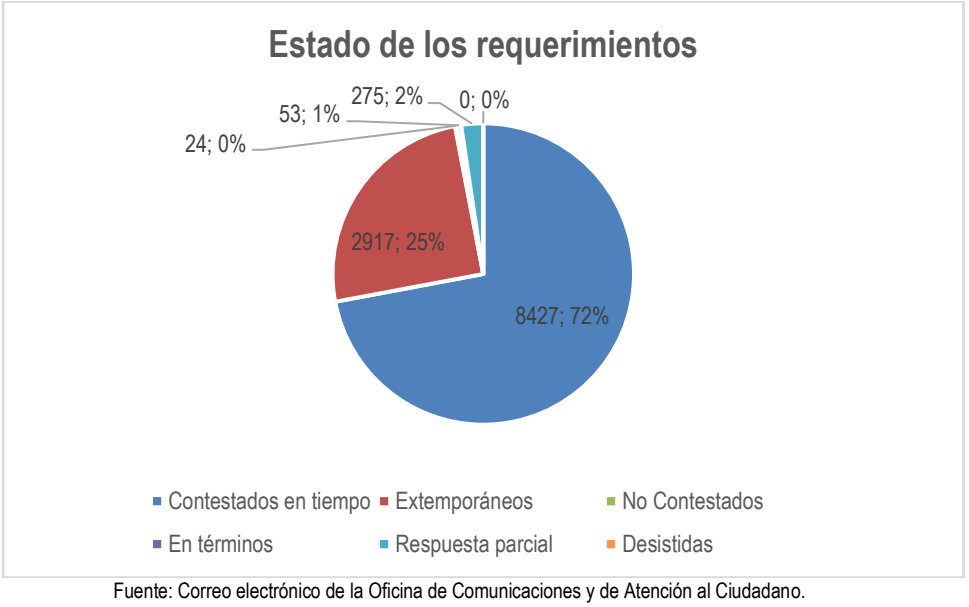
En el periodo evaluado los canales de comunicación más usados por la ciudadanía son:

- ✓ Correo electrónico, en el cual se radicaron **9.283** requerimientos, equivalentes a un **80%**
- ✓ Página Web de SAE con **1.890** solicitudes que representan un **16%** del total
- ✓ La atención en sedes físicas con **479** que corresponde al **4**%.

6.2 Respuesta a PQRS

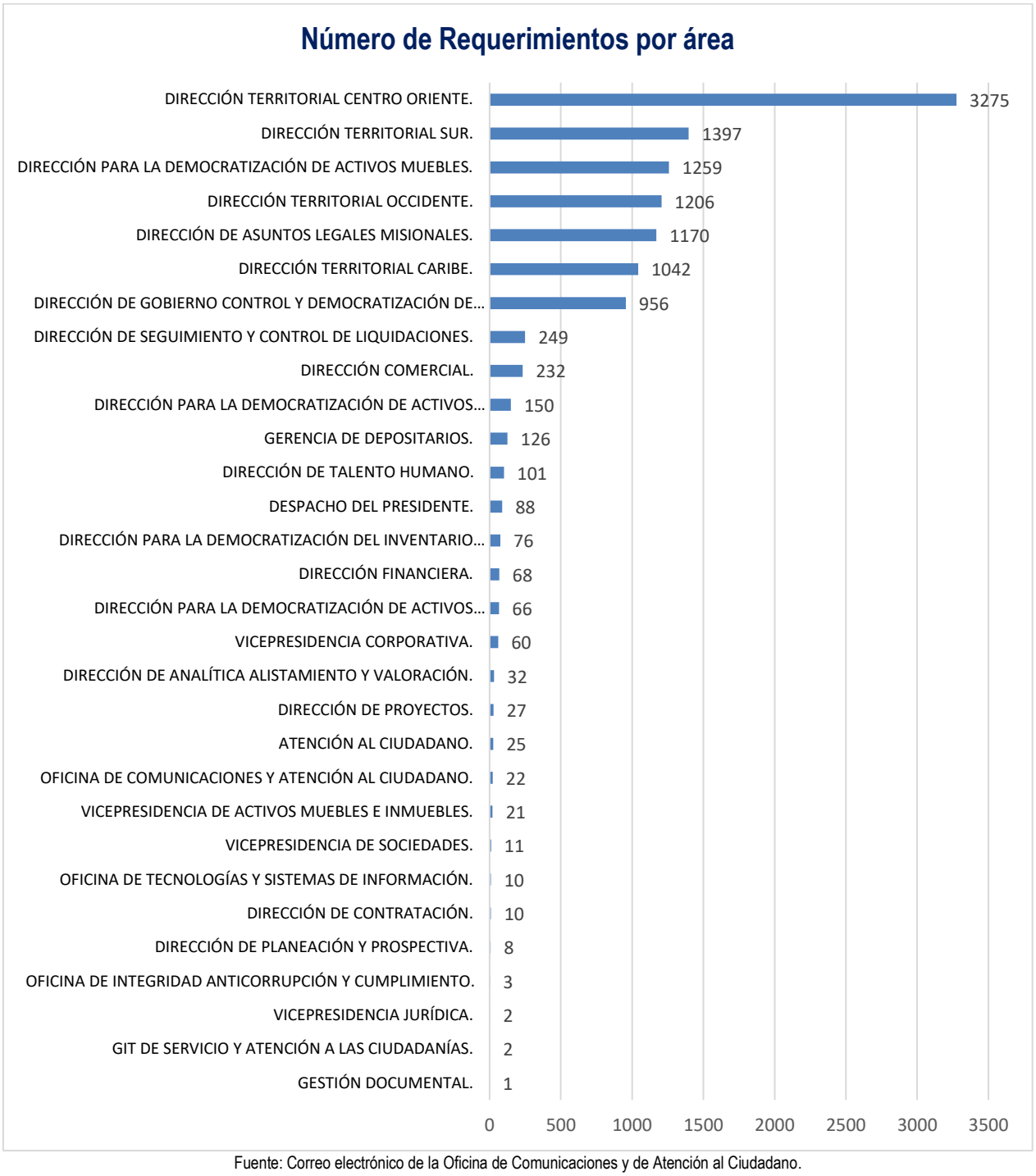
Estado de los requerimientos

En el primer semestre de 2024 se recibieron en total **11.696** 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 total de los requerimientos se reportan **2.917** con respuesta extemporánea que corresponde al **25%** del total tramitado en el periodo, el cual se detalla por áreas de la siguiente manera:



Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano.

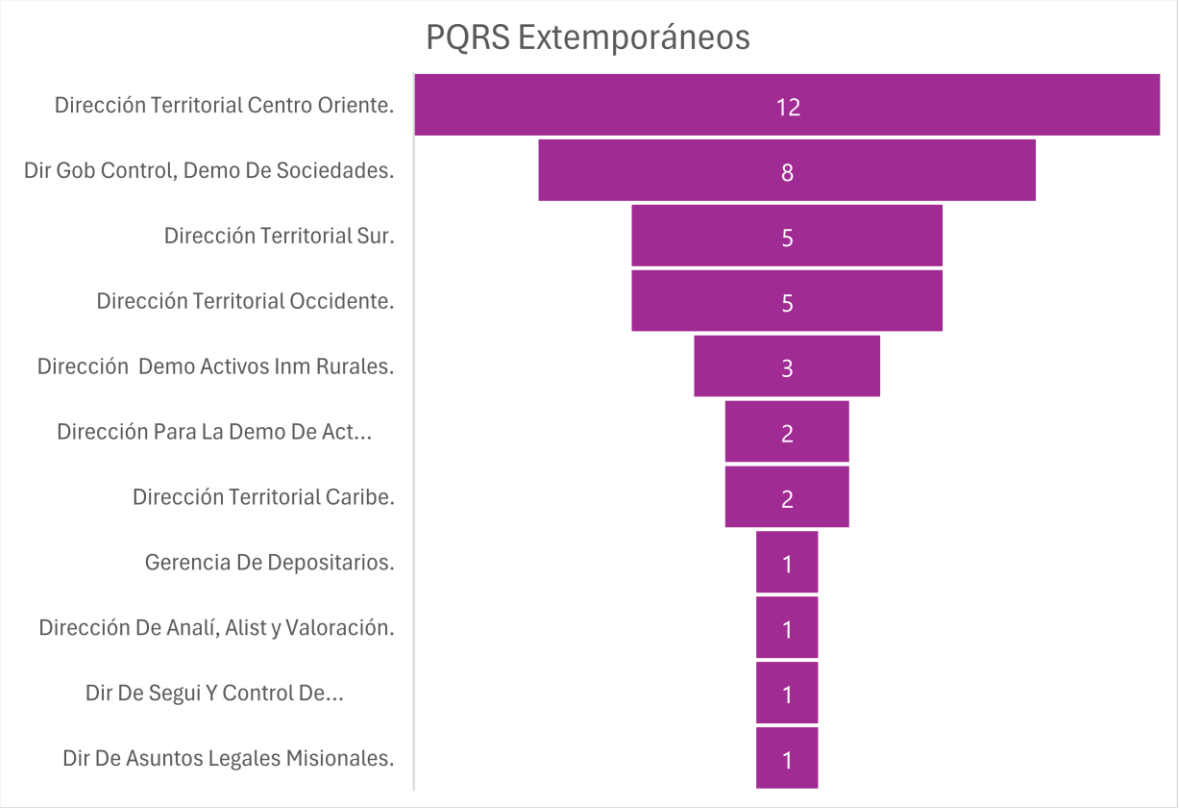
7. EVALUACION DE LA OFICINA CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS (Norma desempeño 2400).

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 120 requerimientos tomados como muestra se observa que 41 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 Dirección Territorial Centro Oriente, seguido la Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades, la Dirección Territorial Centro Oriente.

Extemporaneidad	Requerimientos
Entre 1 y 3 días	9
Entre 4 y 10 días	7
Entre 11 y 20 días	4
Más de 20 días	21



PQRSD extemporáneos por área de la muestra seleccionada por la OCI

- Se evidencian 41 requerimientos de los ciento veinte (120) 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.

HASH	Dependencia	OBSERVACION OCI
RSNK5356	Dirección Territorial Sur.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta informando el estado de la solicitud.
ZEWU4454	Dirección Territorial Occidente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, informando los mecanismos para comodato y los requisitos para este.
DJNM7379	Dirección Territorial Occidente.	VENCIDO. A la fecha de la evaluación no se encuentra respuesta a la solicitud.
AESA9843	Dirección Territorial Occidente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, informando fecha para la devolución del bien inmueble.
KQUD3977	Dirección Territorial Centro Oriente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se envía respuesta donde se registra "...que no es posible resolver su solicitud de fondo debido a que no adjuntó a su petición "el poder conferido" ...", sin embargo, se verifica que dicha respuesta se cierra extemporánea con bastante tiempo sin respuesta de fondo.
XSWE4328	Dirección Territorial Centro Oriente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, el número de radicado en el aplicativo y del memorando son distintos.
NKKW2872	Dirección Territorial Centro Oriente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, informando los mecanismos para arriendo y los requisitos para el FMI.
DKRZ9652	Dirección Territorial Centro Oriente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, informando los mecanismos para arriendo y los requisitos para este.
YZZC4727	Dirección Territorial Centro Oriente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. No se verifica respuesta en modulo dado que retorna un archivo dañado.
CTPP9482	Dirección Territorial Centro Oriente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, informando los mecanismos para arriendo y los requisitos para este.
KPQG5662	Dirección Territorial Centro Oriente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, informando los mecanismos para arriendo y los requisitos para este.
SNKQ7556	Dirección Territorial Centro Oriente.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta a la solicitud.
EJFD8736	Dirección Territorial Caribe.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, informando estados de los bienes inmuebles en el derecho de petición.

HASH	Dependencia	OBSERVACION OCI
HWKK9497	Dirección Para La Democratización De Activos Inmuebles Rurales.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta donde se registra una reunión con la fundación para verificar la disponibilidad de un bien inmueble para ellos.
SGCR2466	Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. El número de radicado en el aplicativo y del memorando son distintos, se brinda respuesta congruente con lo solicitado
JPTY6842	Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, informando los mecanismos de destinación provisional y los requisitos para este.
YAFE2953	Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.	VENCIDO. En el momento de la evaluación no existe respuesta alguna al Peticionario.
AEWN3223	Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta informando reunión virtual.
UAUT5342	Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.	VENCIDO. Se solicito ampliación de términos el día 29 de abril del 2024 por 15 días hábiles, a la fecha de la evaluación no se encuentra respuesta a la solicitud.
XFKH4888	Dirección De Analítica Alistamiento Y Valoración.	RESPUESTA EXTEMPORANEA. Se es necesario responderle al peticionario, en sistema no se registra la respectiva respuesta, solo la consecución de correos internos.
JCGE2934	Dirección De Analítica Alistamiento Y Valoración.	EXTEMPORANEA. Si bien en la respuesta se informa que en la entidad no se encuentra el bien consultado, no se responde de fondo porque no se informa que para conocer el estado de procesos de Extinción de dominio sobre el bien es necesario consultar con la Fiscalía. No se responde con la firma de jefe de área o radicado ORFEO.
QYWJ3327	Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.	EXTEMPORANEA. Si bien la respuesta se brinda en concordancia con la solicitud, no se da respuesta de fondo ya que se informa que se trasladará la solicitud a unos funcionarios. No se encuentra en el formato adecuado, ni firmada por el superior conforme lo establece el procedimiento.
RCHJ9546	Dirección De Seguimiento Y Control De Liquidaciones.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con la petición. Estado Pendiente.
PJDM2872	Dirección Para La Democratización De Activos Muebles.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado por el peticionario, informando los mecanismos de destinación provisional y los requisitos para este.

HASH	Dependencia	OBSERVACION OCI
HTRD6639	Dirección Para La Democratización De Activos Muebles.	EXTEMPORANEA. La respuesta es congruente con la petición informando las gestiones que se han realizado a lo largo del tiempo y que se realiza reiteración a las entidades competentes.
GMND2236	Dirección Territorial Caribe.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con lo solicitado ofreciéndole una fecha para la reunión solicitada.
HXKJ7588	Dirección Territorial Centro Oriente.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta informando el estado de la solicitud. No se responde con firma de jefe.
WGUE5885	Dirección Territorial Centro Oriente.	EXTEMPORANEA. La respuesta va acorde con la solicitud, se responde conforme a la ley.
PYDR9775	Dirección Territorial Centro Oriente.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta clara congruente con la solicitud.
XMPK4679	Dirección Territorial Occidente.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta muy simple al peticionario, si bien se responde al peticionario pudo ser una respuesta más amplia brindando opciones al peticionario. No cuenta con firma del jefe.
XQHU9289	Dirección Territorial Occidente.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con la petición informando las decisiones del comité de nivel central y que se validará el escalamiento de la petición
WKQR5222	Dirección Territorial Occidente.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente y clara respecto a la petición informando la razón por la que no es procedente esta.
ZPXW4487	Gerencia De Depositarios.	EXTEMPORANEA. Se relaciona como respuesta un acta de asignación que no informa de manera clara la respuesta a la solicitud.
RGMQ5636	Dirección Territorial Occidente.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta congruente con la solicitud, respondiendo a las pretensiones del peticionario.
RUDC2444	Dirección Para La Democratización De Activos Inmuebles Rurales.	EXTEMPORANEA. Dentro del módulo de PQRS no se encuentra la respuesta a la petición. Sin embargo, en el seguimiento mencionan memorando donde se responde informando al peticionario que el bien entra en proceso de saneamiento, más no el levantamiento o respuesta de fondo.
NXYZ2446	Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta de fondo a la solicitud. Se entrega la información solicitada, almacenada por la Fundación CIDCA.
CZTW8656	Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.	EXTEMPORANEA. Se brinda respuesta acorde a la solicitud. Se responde a cada uno de los puntos de la solicitud.
CMDG9843	Dirección De Asuntos Legales Misionales.	EXTEMPORANEA. Se envía respuesta acorde a la solicitud informando el estado del trámite. Sin embargo, ya han realizado solicitudes anteriores y no se ha dado una respuesta de fondo a lo solicitado.
WCXG7754	Dirección Territorial Sur.	VENCIDA. Se encuentra vencida la solicitud, sin respuesta.

HASH	Dependencia	OBSERVACION OCI
ZTSJ6972	Dirección Territorial Centro Oriente.	VENCIDA. Se encuentra vencida la solicitud, sin respuesta.
KTNF7888	Dirección Territorial Sur.	VENCIDA. Se encuentra vencida la solicitud, sin respuesta.

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 41 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.

- Once (11) requerimientos de los cuarenta y uno (41) tomados en cuenta en la evaluación fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano. Cuatro (4) de estos fueron reportados a la Gerencia encargada de manera reiterativa en los meses siguientes.

Área	Solicitud	Observación
Dirección Territorial Occidente.	KQUD3977	Se reporta vencido en el mes de abril y mayo de 2024.
Dirección Territorial Occidente.	XSWE4328	Se reporta vencido en el mes de abril y mayo de 2024.
Dirección Territorial Occidente.	NKKW2872	Se reporta vencido en el mes de abril y mayo de 2024.
Dirección Territorial Occidente.	DKRZ9652	Se reporta vencido en el mes de abril y mayo de 2024.
Dirección Territorial Occidente.	NXYZ2446	Se reporta vencido en el mes de marzo de 2024.
Dirección Territorial Occidente.	CZTW8656	Se reporta vencido en el mes de abril de 2024.
Dirección Territorial Occidente.	SGCR2466	Se reporta vencido en el mes de abril de 2024.
Dirección Territorial Occidente.	CTPP9482	Se reporta vencido en el mes de mayo de 2024.
Dirección Territorial Occidente.	YAFE2953	Se reporta vencido en el mes de junio de 2024.
Dirección Territorial Occidente.	ZEWU4454	Se reporta vencido en el mes de junio de 2024.
Dirección De Gobierno Control Y Demo De Sociedades.	DJNM7379	Se reporta vencido en el mes de junio de 2024.

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

La Oficina de Comunicaciones realiza investigación correspondiente en los retrasos de PQRSD, reportando y dando cuenta de las respectivas alertas a dichas áreas encargadas.

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 2024 se realizó acompañamiento y seguimiento por parte de la oficina de control interno de 29 peticiones de la ciudadanía, con los siguientes resultados.

8.1 Oportunidad



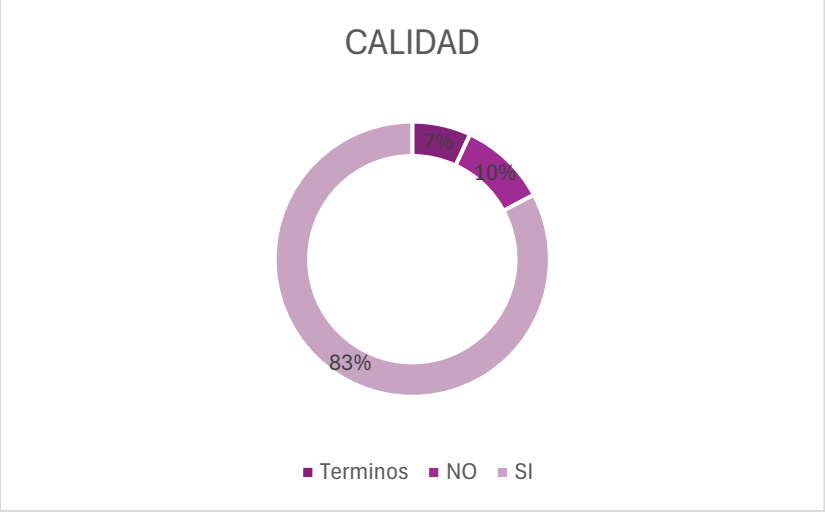
DIRECCION	OPORTUNIDAD		
	NO	SI	TOTAL
Dirección De Asuntos Legales Misionales.	1	2	3
Dirección De Contratación.		1	1
Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.		1	1
Dirección De Seguimiento Y Control De Liquidaciones.		1	1
Dirección De Talento Humano.		3	3
Dirección Financiera.		1	1
Dirección Para La Democratización De Activos Muebles.		1	1
Dirección Territorial Caribe.		1	1
Dirección Territorial Centro Oriente.	2	4	6

Dirección Territorial Occidente.		4	4
Dirección Territorial Sur.	2	5	7
TOTAL:	5	24	29

Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición I semestre 2024 – Oficina de Control Interno.

De acuerdo con la gráfica de los 29 requerimientos, 24 de ellos que corresponden al 83% del seguimiento realizado fueron respondidos en términos, 5 corresponden al 17% que fueron extemporáneos.

8.2 Calidad



DIRECCION	CALIDAD			
	Termino	NO	SI	TOTAL
Dirección De Asuntos Legales Misionales.		1	2	3
Dirección De Contratación.			1	1
Dirección De Gobierno Control Y Democratización De Sociedades.			1	1
Dirección De Seguimiento Y Control De Liquidaciones.			1	1
Dirección De Talento Humano.			3	3
Dirección Financiera.			1	1
Dirección Para La Democratización De Activos Muebles.			1	1
Dirección Territorial Caribe.		1		1
Dirección Territorial Centro Oriente.			6	6
Dirección Territorial Occidente.		1	3	4
Dirección Territorial Sur.	2		5	7
Total:	2	3	24	29

Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición I semestre 2024 – Oficina de Control Interno.

De igual manera, con respecto a la calidad de las respuestas, de los 29 requerimientos recibidos según el análisis realizado el 83% dan respuesta a las peticiones, el 10% 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 7% estaban en términos al momento de la evaluación.

9. REVISIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQR PRIMER SEMESTRE DE 2024(Norma desempeño 2300).

En el primer semestre de 2024, la entidad realizó la encuesta de satisfacción a un promedio mensual de 544 encuestados que generan respuesta de acuerdo con la satisfacción del servicio ofrecido.

Dicha encuesta desarrolla las siguientes preguntas:

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

Bueno	1728	52.62%
Malo	1215	37.00%
Regular	341	10.38%
Total	**3284**	**100.00%**

- ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Bueno	1839	55.53%
Malo	1142	34.48%
Regular	331	9.99%
Total	**3312**	**100.00%**

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

Bueno	1687	50.94%
Malo	1227	37.05%
Regular	387	11.68%
Total	**3301**	**100.00%**

- ¿Recibió atención cordial y personalizada?

Bueno	1776	53.62%
Malo	1186	35.81%
Regular	306	9.24%
Total	**3268**	**100.00%**

- Tipo de Cliente. Se clasifica en Arrendatario, Ciudadanía General, Comprador, Depositario, Liquidador y Otra Entidad del estado.

Arrendatario	759	23.25%
Ciudadanía General	1401	42.92%
Comprador	306	9.38%
Depositario	206	6.31%
Liquidador	2	0.06%
Otra entidad del estado	590	18.08%
Total	**3264**	**100.00%**

La información presentada por el área carece de un análisis comparativo de los resultados, así como de acciones concretas a implementar para mejorar el servicio, basadas en dichos resultados.

Si bien se observa un incremento del 95% en la cantidad de participantes en la encuesta (de 1697 a 3264), con mayor participación de arrendatarios, depositarios y otras entidades estatales, la proporción de participación de la ciudadanía general disminuyó del 53,56% al 42,92% en comparación con el semestre anterior (2023-II).

Es importante destacar que las preguntas de la encuesta se enfocan únicamente en aspectos como la atención cordial, aptitud, servicio y rapidez, dejando de lado la evaluación de la calidad de las respuestas a los requerimientos.

10. 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 cuarenta y un (41) requerimientos extemporáneos.	**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 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	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	**Bajo**

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Evaluación Control Interno	Desempeño
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.	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.	

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.

11.1.1 Oportunidad de Mejora No. 1 – Extemporaneidad en la respuesta

Durante el primer semestre de 2024, se ha observado una reiterada falta de cumplimiento en los tiempos de respuesta a las necesidades y requerimientos de los usuarios. Esta situación ha materializado el riesgo de "Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional debido a retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los usuarios", que se debe a debilidades en el funcionamiento del aplicativo y/o en la asignación y seguimiento de las peticiones.

Este incumplimiento va en contra del numeral 5.4 del procedimiento P-CA2-033, versión 04 del 7 de julio de 2021, que establece los plazos para responder a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad. Además, se persiste en la infracción del Artículo 14 del Decreto 1755 de 2015, que establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Según esta normativa:

1. **Peticiones Generales:** Deben resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
2. **Peticiones de Documentos e Información:** Deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si no se responde en este plazo, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y la administración deberá entregar los documentos solicitados dentro de los tres (3) días siguientes.
3. **Consultas a las Autoridades:** Deben resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Además, el parágrafo de dicho artículo establece que, en caso de no poder resolver la petición en los plazos indicados, la autoridad debe informar al interesado antes del vencimiento del término, explicando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable para la respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Este incumplimiento continuado en los plazos establecidos representa no solo un fallo en el servicio a los ciudadanos, sino también un riesgo significativo para la reputación y la economía de la entidad. Es crucial abordar estas debilidades y mejorar el funcionamiento del aplicativo y la gestión de las peticiones para evitar futuras sanciones y mejorar la satisfacción de los usuarios.

11.1.2 Oportunidad de Mejora No. 2 Asignación a líder del proceso y firma por parte de este

En el procedimiento de atención, seguimiento y control de requerimientos P-CA2-033 V4 07/07/2021, la actividad No. 2, que trata de la asignación de peticiones, estipula que estas deben ser asignadas al líder del proceso según lo establecido en la circular 308 de 2017. Sin embargo, en la muestra revisada se identificaron 5 PQRSD que no fueron dirigidas al líder del proceso, lo que representa un 4.2% del total de la muestra.

El numeral 5 del mismo procedimiento establece que un servidor debe enviar la respuesta proyectada al jefe del área para su firma y una vez aprobada y firmada, esta respuesta debe ser adjuntada en el aplicativo de PQRSD. Asimismo, el subpunto 5.3, "Pautas para tener en cuenta en la elaboración de la respuesta," señala que la respuesta debe registrarse con un número ORFEO y, en caso de enviarse por correo electrónico, este debe estar firmado por el líder del área. En la muestra revisada, se encontraron un total de 19 respuestas sin la firma del líder del proceso, lo que representa un 16% del total de la muestra.

11. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400).

El seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2024 se realizó conforme a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2024, enfocándose en el cumplimiento regulatorio. Este seguimiento logró su objetivo y alcance previstos gracias a la dedicación y profesionalismo de los integrantes del equipo encargado.

Durante el desarrollo del seguimiento, se identificó un incumplimiento constante de la normativa vigente en relación con los términos legales para responder a los requerimientos ciudadanos. Esta situación ha resultado en la materialización repetida del riesgo de "Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional debido a retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los usuarios", derivado de debilidades en el funcionamiento del aplicativo y/o en la asignación y seguimiento de las peticiones.

El seguimiento también reveló dos oportunidades de mejora. El informe correspondiente incluye recomendaciones orientadas hacia la mejora continua, con el propósito de garantizar los derechos de los ciudadanos y satisfacer sus necesidades y expectativas. Estas recomendaciones buscan fortalecer el proceso de atención y asegurar una respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos de los usuarios.

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.

12.1 Evaluación general

- 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, sin embargo, aún persiste la materialización de riesgo operativo el cual debe ser informado a la Gerencia de Riesgos, Ética y Cumplimiento para su seguimiento y control como segunda línea de defensa.

- En la fecha se presentan PQRSD que no han sido atendidas de manera oportuna o que siguen sin respuesta.

- Según el decreto 491 del 28 de marzo del 2022 se da 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 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.

- Se han identificado debilidades en el cumplimiento del procedimiento, particularmente en el numeral 5, que se refiere a la asignación de requerimientos a los líderes y la aprobación y firma de las respuestas correspondientes.

12. 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.

- 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.

- 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.

- Implementar un mayor seguimiento mediante el análisis de indicadores y la realización de encuestas a las PQRS para mejorar el proceso de atención al ciudadano de parte de la oficina de prensa y comunicaciones, permitiendo fortalecer la capacidad de respuesta y cumplimiento regulatorio, como también la satisfacción de la ciudadanía en general.

- 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, veinte (20) días hábiles siguientes a la recepción del informe.

Cordialmente,

Firmado digitalmente por MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Fecha: 2024.07.30 09:41:21 -05'00'

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.