

MACROPROCESO/ PROCESO O ÁREA DEL SEGUIMIENTO		No. INFORME
AUDITORÍA O SEGUIMIENTO AL PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO		10-2023
		FECHA DE INICIO
		01/04/2023
		FECHA ENTREGA DE INFORME
		15/09/2023
		PARA CONOCIMIENTO DEL SUPERINTENDENTE
		Dr. Alfonso Manzur Arrieta
EQUIPO AUDITOR:		DESTINATARIO LIDER Y/O RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA:
Auditor(es):	Cristhiam Armando Garcia Ariza	Dr. Omar Farut Pedraza Gómez
ASPECTOS GENERALES DEL INFORME		
Objetivo General:	Verificar la oportunidad en los tiempos de respuesta de las PQRSD y trámites allegados a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a través de los diferentes canales de atención en cumplimiento a la normatividad vigente y a los procedimientos establecidos en la entidad.	
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a las diversas solicitudes realizadas por los grupos de interés. • Verificar el cumplimiento del MANUAL PQRSD MAN-GSP-370-001 • Evaluar la aplicación de los valores institucionales establecidos en el Código de Integridad en la gestión de servicio al ciudadano. 	
Alcance:	La evaluación comprende el análisis a las PQRSD allegadas a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, durante el segundo semestre de la vigencia 2022.	

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

<p>Metodología:</p>	<p>Aplicación de los elementos y herramientas para la evaluación independiente en concordancia con las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información – Bases de Datos áreas responsables • Análisis y depuración de la información • Elaboración muestra a auditar • Matriz de revisión términos de ley. • Verificación en gestor documental eSigna. • Cotejo de la información reportada en el gestor documental eSigna con el término de la respuesta oportuna. • Trazabilidad de los soportes contenido en los expedientes cargados en el gestor documental eSigna.
<p>Criterios de seguimiento:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia • Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado • Ley 24 de 1992 Art. 14 • Ley 1474 de 2011 Art. 76 • Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA). • 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 • Decreto 2641 de 2012 Art. 2 y 3 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” • Decreto 019 de 2012 • Decreto 2106 de 22/11/2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública” • Directiva Ministerial 42222 de 27 de mayo 2016 expedido por Ministerio de Defensa • Documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” expedido por la Presidencia de la República

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhian Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

- Resolución No.20203000025707 de 05/06/2020 "Por la cual se autoriza la firma de los Actos Administrativos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones"
- Resolución No. 20204000064817 de 01/10/2020 "Por la cual la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada oficializa los trámites que requieren permiso de estado"
- Código de Integridad COD-GTH-310-001 aprobado 18/06/2021 Versión 10
- Manual PQRSD 2020 - MAN-GSP-370-001 aprobado 11/02/2021 Versión 1.
- Procedimiento Atención a Usuarios PRO-GSP-370-001 aprobado 12/07/2021 Versión 9.
- Procedimiento de PQRSD Atención al Usuario PRO-GSP-370-001 aprobado 15/07/2021 Versión 1.

RESUMEN EJECUTIVO

Dentro de la función de evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno dispuesta en la Ley 87 de 1993, en especial el artículo 12 literal G, la Oficina de Control Interno realizó auditoría de seguimiento al proceso Gestión del Servicio correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022 así:

Durante el seguimiento, el equipo auditor constató que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada cuenta con un Grupo de Atención al Usuario, el cual opera bajo la supervisión de la Secretaría General, que es el encargado de asignar a los responsables de procesar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos presentados por ciudadanos, usuarios y grupos de interés a través de los diversos canales habilitados por la entidad.

El equipo auditor observó que las solicitudes denominadas "Trámites" son directamente radicadas por personal contratado a través de un servicio tercerizado, 472, quienes las direccionan directamente a cada una de las coordinaciones responsables con las que cuenta la Delegada de la Operación, situación que presenta debilidades, en virtud que el procedimiento interno; asigna la responsabilidad de la actividad de radicación de trámites al colaborador del Grupo de Atención al Usuario, lo anterior, puede traer como consecuencias la pérdida de control en el flujo de información y limitar la capacidad de respuesta de dicho personal para realizar la trazabilidad y seguimiento adecuado de estos trámites.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhian Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Como insumo para llevar a cabo la auditoría, el equipo auditor tomó como fuente de información la base de datos de PQRSD proporcionada por el Grupo de Atención al Usuario, la cual fue depurada y analizada, identificando lo descrito en la Tabla No. 1., donde se evidencia el número de radicado de los trámites correspondiente al período objeto de auditoría; así mismo, se analizó la base de datos de trámites segundo semestre de la vigencia 2022, allegada por la delegada para la operación, descripción que se encuentra en el cuerpo del informe.

Tabla No. 1 Total radicados PQRSD segundo semestre 2022

GRUPOS ORGANIZATIVOS	TOTAL RADICADOS	% PARTICIPACIÓN
GRUPO INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PRELIMINARES	982	62,31%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	176	11,17%
OFICINA ASESORA JURIDICA	102	6,47%
OFICINA DE SISTEMAS	87	5,52%
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	55	3,49%
DESPACHO SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL	36	2,28%
GRUPO DE ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION	29	1,84%
GRUPO DE CONSULTORIA Y CAPACITACION	28	1,78%
DESPACHO SUPERINTEDENTE DELEGADO PARA LA OPERACIÓN	18	1,14%
GRUPO DE PERMISOS DE ESTADO	15	0,95%
GRUPO DE RECURSOS HUMANOS	9	0,57%
GRUPO DE INSPECCION	7	0,44%
GRUPO DE RECURSOS FINANCIEROS	7	0,44%
SECRETARIA GENERAL	7	0,44%
GRUPO DE SANCIONES	6	0,38%
GRUPO DE CONTRATOS	5	0,32%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0,19%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	0,06%
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	0,06%

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA	1	0,06%
OFICINA ASESORA PLANEACION	1	0,06%
TOTAL	1.576	100%

Fuente: Base de datos Atención al usuario, Elaboración propia OCI

Durante el segundo semestre de 2022, según los datos recopilados en la base de datos, la entidad recibió un total de **1.576 PQRSD**. Es importante destacar que la Delegada de la Operación – **Coordinación Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares** recibió la mayor cantidad de solicitudes, con un total de 982, lo que representa el 62.31% del total. Le sigue el **Grupo de Gestión Documental**, con 176 solicitudes, equivalente al 11.17% (ver Gráfica No. 1).

Gráfica No. 1 Total Radicados SVSP Segundo Semestre 2022



Fuente: Base de datos Atención al Usuario, Elaboración propia OCI

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhian Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

DEFINICIONES DE LAS DIFERENTES TIPOLOGIAS

PETICIÓN: Derecho fundamental de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y de obtener su pronta resolución.

QUEJA: Manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) con respecto a la conducta o actuación de un funcionario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

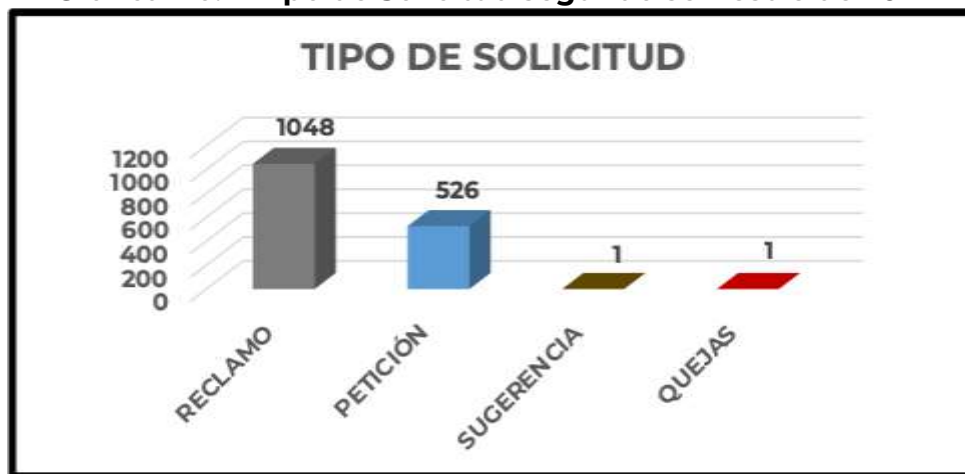
RECLAMO: Manifestación de insatisfacción que busca informar a la Superintendencia sobre posibles incumplimientos o irregularidades por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

SUGERENCIA: Un consejo o propuesta formulados por un usuario o institución con el objetivo de mejorar los servicios de la entidad.

DENUNCIA: Informe presentado a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada sobre una conducta posiblemente irregular, con el fin de que se inicie una investigación administrativa y sancionatoria correspondiente.

Es importante mencionar que las solicitudes se clasifican en la sede electrónica de acuerdo a su tipología, como se muestra en la Gráfica No. 2.

Gráfica No. 2 Tipo de Solicitud segundo semestre de 2022



Fuente: Base de Datos Atención al Usuario, Elaboración propia OCI

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhian Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

De acuerdo con la clasificación por tipología, durante el segundo semestre de 2022, la Superintendencia de Vigilancia recibió:

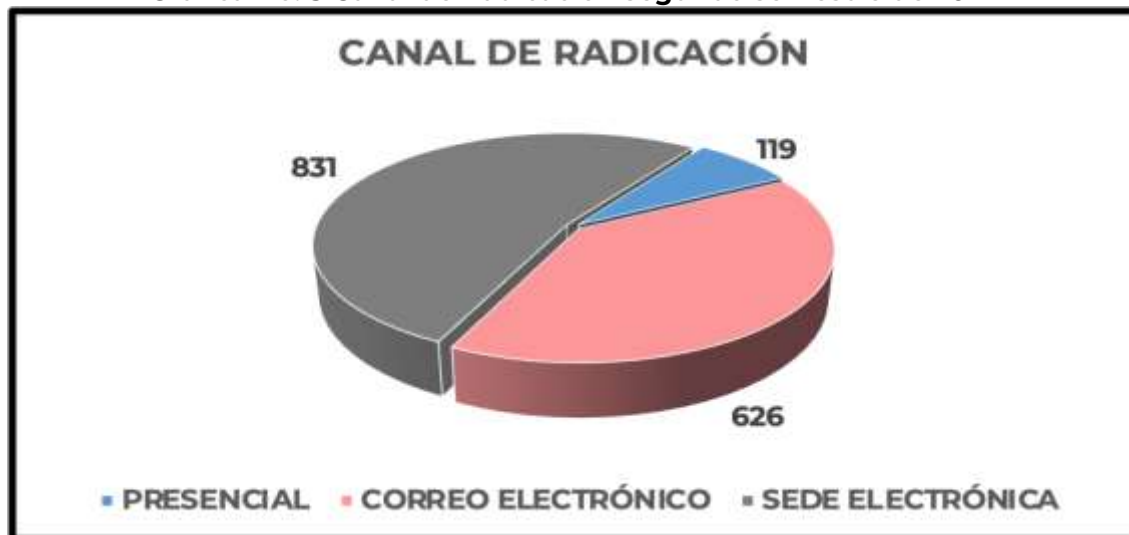
- **1.048** reclamos
- **526** peticiones
- **1** queja
- **1** sugerencia

Estos números muestran que los Reclamos representan un **66.49%**, mientras que las peticiones equivalen a un **33.37%**. Es relevante destacar que el **99.86%** de los requerimientos pertenecen a estas dos categorías.

Por otro lado, se identificó que, de las **1.576** solicitudes recibidas por la entidad durante el segundo semestre de 2022, los usuarios utilizaron los siguientes canales para presentar sus requerimientos:

- La radicación electrónica **831** solicitudes.
- Correo electrónico Institucional **626** solicitudes.
- La radicación en punto físico **119** solicitudes.

Gráfica No. 3 Canal de Radicación segundo semestre de 2022



Fuente: Base de datos Atención al usuario, elaboración propia OCI

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Cristhiam Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

En cuanto a la oportunidad de respuesta, el equipo auditor observó tres categorías, como se muestra en la Gráfica No. 4 a continuación:

Gráfica No. 4 Oportunidad de Respuesta segundo semestre de 2022



Fuente: Base de datos Atención al usuario, elaboración propia OCI

La Gráfica, muestra que, de las **1.576** solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2022, en **829** casos la entidad proporcionó una respuesta oportuna, en **622** ocasiones el requerimiento se resolvió fuera de los plazos establecidos, y en **125** PQRSD, estas se encontraban vencidas, sin respuesta al momento de la auditoría.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

En el marco de la función de evaluación y seguimiento al sistema de control interno, conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, específicamente en el artículo 12, literal G, y en concordancia con la normativa actual aplicable en la materia, y de acuerdo con los lineamientos definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la dimensión de "Control Interno", donde se define la auditoría como "una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad, que contribuye a alcanzar sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhian Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

gestión de riesgos, control y gobierno"; esta dependencia presenta los resultados de la auditoría al proceso de Gestión del Servicio, de acuerdo con las directrices establecidas para la tercera línea de defensa en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Es importante señalar que la auditoría se llevó a cabo utilizando la información contenida en las bases de datos proporcionadas por:

- 1.1 El Grupo de Atención al Usuario. (PQRSD)
- 1.2 La Delegada de la Operación. (Trámites)

Las actividades realizadas por el equipo auditor incluyeron la revisión, verificación, cotejo y análisis de las PQRSD y trámites presentados durante el segundo semestre del año 2022. Esto involucró:

- 1.3 Revisar las Bases de Datos del Grupo de Atención al Usuario.
- 1.4 Evaluar la oportunidad y calidad de las respuestas proporcionadas a los usuarios.
- 1.5 Verificar y hacer seguimiento en el gestor documental Esigna a las dependencias, funcionarios y/o contratistas designados como responsables de responder a las PQRSD.
- 1.6 Rastrear las PQRSD que no tenían registro de salida.
- 1.7 Analizar los controles establecidos por los responsables, en cumplimiento de la normativa vigente que rige el proceso.
- 1.8 Examinar los Informes Trimestrales de PQRSD presentados por el Grupo de Atención al Usuario durante el segundo semestre de 2022.

2. PQRSD CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

2.1 Luego de revisar, analizar y cotejar el 100% de las **1.576** PQRSD recibidas por la entidad durante el segundo semestre de 2022, el equipo auditor observó:

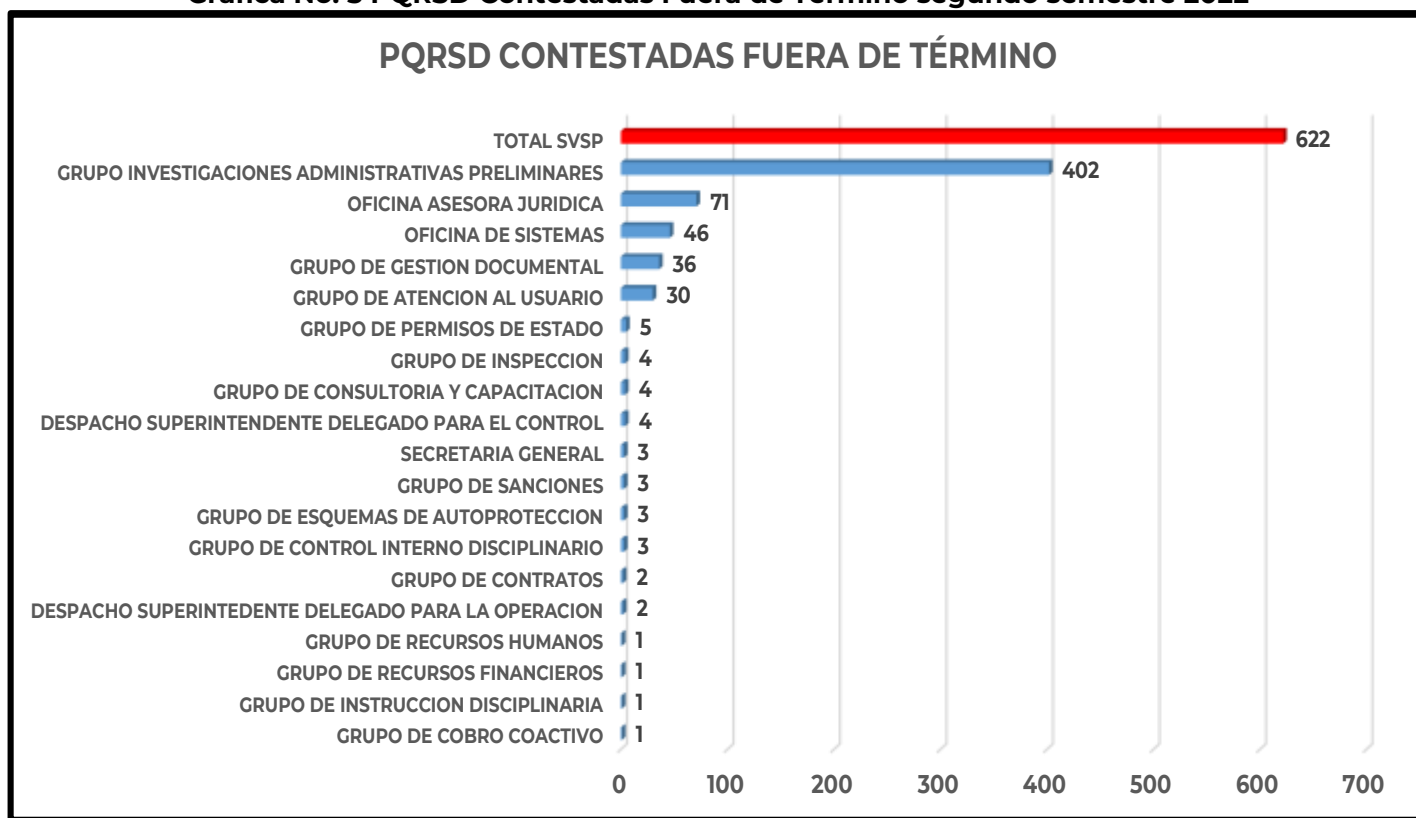
- **622 PQRSD**, que representa el **39.46%**, la respuesta dada por las oficinas responsables fue realizada de manera **extemporánea**, información que fue cotejada con el gestor documental E-signa, por medio del cual se logró Identificar la dependencia y servidor público responsable (funcionario y/o contratista) que omitió dar la respuesta oportuna a la PQRSD. En referencia al servidor público responsable de dar respuesta oportuna a la PQRSD, la información hace parte del papel de trabajo que reposa en el archivo documental de la auditoría, en atención a la protección de datos establecida en la Ley 1581 de 2012 (Ver Anexo 1).

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Cabe destacar que los Grupos Organizativos con un mayor número de PQRSD con respuestas fuera de término son:

- **Grupo de Investigaciones Administrativas Preliminares**, con **402** PQRSD contestadas fuera de término.
- **Oficina Asesora Jurídica**, con **71** PQRSD contestadas extemporáneamente.
- **Oficina de Sistemas**, con **45** PQRSD cuyas respuestas se dieron fuera de término.

Gráfica No. 5 PQRSD Contestadas Fuera de Término segundo semestre 2022



Elaboración propia OCI

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Projectado por:	Cristhiam Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Según lo enunciado en la tabla anterior, se observa que los controles establecidos por cada una de las dependencias para garantizar respuestas oportunas a las PQRSD, son ineficientes, ineficaces e inoportunos, situación que trae como consecuencia la inconformidad del usuario, que es manifestada a través de la presentación de tutelas, por vulneración al derecho fundamental de petición, conducta que conlleva a la entidad a desgastes administrativos.

De conformidad con lo anterior, la entidad incumple lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que establecen:

"...Artículo 14. **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.**"

Lo evidenciado genera un hallazgo el cual debe ser incluido en el plan de mejoramiento para posterior seguimiento de la Oficina de Control Interno de gestión, así mismo, lo enunciado será puesto en conocimiento del Grupo de instrucción Disciplinaria para que el mismo adelante las indagaciones a que haya lugar.

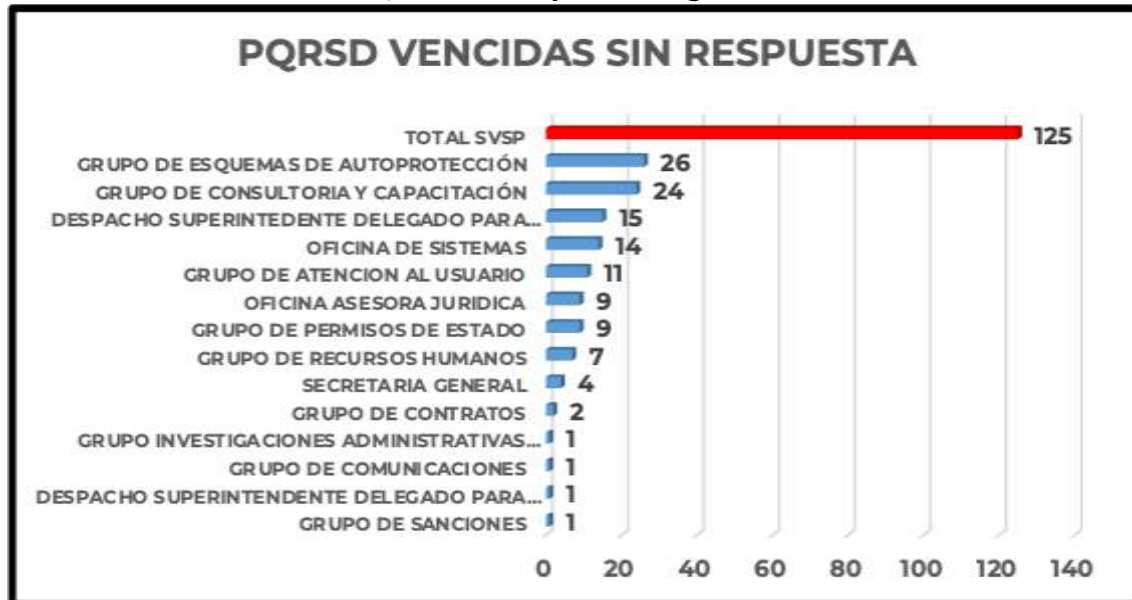
3. PQRSD SIN RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

3.1 Adicionalmente, de las **125** PQRSD identificadas en el gestor documental e-signa **sin respuestas por parte de la Supervigilancia**, se logró Identificar la dependencia y servidor público responsable que omitió dar la respuesta a la PQRSD (Ver Anexo 2).

- Grupos Organizativos: Grupo de Esquemas de Autoprotección **(26)**
- Grupo de Consultoría y Capacitación **(24)**

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Gráfica No. 6 PQRSD sin respuesta segundo semestre 2022



Elaboración propia OCI

En la tabla expuesta, se observa claramente, la trasgresión al derecho fundamente del peticionario, actuar que trae como consecuencia la materialización del riesgo y el incumplimiento a lo enunciado en el **artículo 13 de la Ley 1755 de 2015**, que a la letra dice:

“ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, **y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.** (...) (Negrilla y subrayado fuera de texto).

En referencia al servidor público responsable de dar respuesta oportuna a la PQRSD, la información hace parte del papel de trabajo que reposa en el archivo documental de la auditoría, en atención a la protección de datos establecida en la Ley 1581 de 2012 (Anexo 2).

Lo anteriormente expuesto constituye un hallazgo que debe ser incluido en el plan de mejora para un seguimiento posterior por parte de la Oficina de Control Interno. Asimismo, se informará al Grupo de

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Instrucción Disciplinaria para que lleve a cabo las investigaciones pertinentes.

4. OMISIÓN DE REPUESTA OPORTUNA A PQRSO QUE DERIVARON EN ACCIONES DE TUTELA, SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.

4.1. Cotejada la información reportada por la Oficina Asesora Jurídica vs el acta de informe de defensa judicial de la entidad, se observó que:

- La Oficina Asesora Jurídica al momento de la auditoría no había cargado en la Página web institucional el informe de Defensa Judicial del segundo semestre de la vigencia 2022.
- El acta No 20 del 29 de diciembre de 2022, correspondiente al Comité de conciliación y Defensa Judicial, registra 130 acciones de tutela, de las cuales 47 que representan el 36.15% se derivaron por vulneración al derecho fundamental de petición (Ver Anexo 3).

Lo anterior, trae como consecuencias la materialización de riesgos administrativos que conllevan a la deficiente gestión adelantada por la entidad en referencia a la omisión de respuesta a las PQRSO, el hallazgo debe ser incluido en el plan de mejoramiento para seguimiento posterior de la Oficina de Control Interno de Gestión.

5. ANÁLISIS RESPUESTA SOLICITUD TRÁMITES LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO, RENOVACIÓN DE LICENCIAS, DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD, BLINDADOS Y COMERCIALIZADORAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.

Durante el análisis respecto a las distintas solicitudes de trámites contenidas en la base de datos allegada por la Delegada para la Operación, la cual forma parte del insumo de la auditoría, el equipo auditor identificó que, para el segundo semestre del año 2022, la entidad recibió **397** solicitudes, distribuidas así: (Ver Anexo 4)

- **312** derechos de Petición
- **83** trámites
- **2** informativos.

En lo pertinente a los **312** Derechos de Petición, al momento de la auditoría, se encontraban **277** sin concluir en el gestor documental E-signa, **28** respondidos fuera de los plazos estipulados, **3** contestados dentro de los términos, y **4** finalizados, pero sin evidencia de respuesta.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhian Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Respecto a los **83** trámites, **75** no contaban con respuesta al momento de la auditoría.

Ocho trámites (**8**) obtuvieron una **DECISIÓN DE FONDO**, sin embargo, siete (**7**) de estos trámites fueron resueltos después del período de treinta (30) días hábiles establecido en la **Resolución No. 20204000064817** del 01/10/2020, que regula los trámites que requieren permiso de estado, generando incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 2052 de 2020 que refiere: **“TÉRMINOS PARA RESOLVER TRÁMITES: El plazo para resolver de manera definitiva un trámite será el establecido en la Ley que sustente su creación o su decreto reglamentario correspondiente. En ningún caso, los servidores públicos podrán concluir un trámite fuera de los plazos indicados en dichas normativas.**

En situaciones donde no exista un período específico establecido para resolver un trámite en la ley o su decreto reglamentario, se deberá gestionar conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, o las regulaciones que la complementen, modifiquen, derogan o añadan”.

Es importante destacar que el incumplimiento respecto a los plazos promedio de respuesta de las solicitudes de trámites, establecidos en 30 días hábiles según el artículo 3 de la **Resolución No. 20204000064817**, constituye un hallazgo que debe ser incorporado en el plan de mejoramiento. Posteriormente, dicho hallazgo será comunicado al Grupo de Instrucción Disciplinaria para que proceda a llevar a cabo las indagaciones a que haya lugar.

6. SEGUIMIENTO CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LAS PQRSD ALLEGADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

Luego de una revisión en el gestor documental e-signa y con base en la información proporcionada por el Grupo de Atención al Usuario, se llevó a cabo la selección de una muestra compuesta por 101 PQRSD que fueron presentadas a la Supervigilancia durante el segundo semestre del año 2022. Cada una de estas solicitudes fue evaluada, verificando el contenido de las respuestas brindadas por la entidad. En este proceso, el equipo auditor constató que todas las respuestas cumplían con los estándares de calidad requeridos para satisfacer las necesidades de los peticionarios (Ver Anexo 5).

7. INFORMES TRIMESTRALES DE PQRSD PRESENTADOS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.

Una vez verificada la información reportada en la página web de la entidad, se constató la publicación de los informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, cargada por la

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Secretaría General, sin embargo, analizado el contenido de los informes, se observa que los mismos no guardan coherencia con los lineamientos establecidos en el Anexo Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016, en cuanto a:

- **Tercer trimestre 2022:** No se evidencia el análisis de causa y documentación de acciones correctivas.
- **Cuarto trimestre 2022:** No se evidencia la inclusión de todos los canales de recepción de PQRS (redes sociales- llamadas- línea anticorrupción-urna de cristal, web chat, entre otros); análisis de causa y documentación de acciones correctivas; impacto del servicio en los usuarios.

Por otra parte, la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario a la Oficina de Control Interno, la cual es el insumo para adelantar la auditoría, registra **1.576 PQRS**, no obstante, al cotejar la información contenida en los informes trimestrales, enuncia **1.612 PQRS**, lo que resulta en una discrepancia de **36 PQRS** que no se allegaron para su verificación.

Lo evidenciado incumple con lo estipulado en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014. Principio de la calidad de la información, que establece: *Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.*

En cuanto a las **PQRS** contestadas fuera de término, los informes trimestrales publicado en la página web por el Grupo de Atención al Usuario señala que fueron **453**, pero, de acuerdo a la trazabilidad realizada por el equipo auditor a la información allegada a la Oficina de Control Interno, se observó que las **PQRS** con respuesta extemporánea registra un total de **622 PQRS**, existiendo una diferencia de **169 PQRS**, con repuesta fuera de término, situación que pudo ser corroborada posterior al reporte.

Lo evidenciado genera un hallazgo, el cual debe ser incluido en el plan de mejoramiento para seguimiento posterior por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión.

CUADRO DE HALLAZGOS			
Ítem	Número Hallazgo	Ítem	Número Hallazgo
2	2.1	5	5
3	3.1	7	7

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhian Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

CONCLUSIONES

- El **39.46%**, de las solicitudes recibidas por la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2022, obtuvieron respuesta de manera extemporánea.
- De las **130** acciones de tutela instauradas en contra de la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2022, el 36.15 %, es decir, 47 acciones de tutela, se originaron por vulneración al derecho fundamental de petición.
- Durante el proceso de auditoria se evidenciaron **125 PQRS** sin respuesta al peticionario, situación que denota debilidades y ausencia de controles en la entidad.
- De los **83** trámites recibidos en el segundo semestre de la vigencia 2022, **74** trámites que equivalen al **89.16%**, al momento de la auditoria el peticionario no había recibido respuesta de fondo, de igual manera, **7** trámites se resolvieron de manera extemporánea por parte de la entidad.

RECOMENDACIONES

- Establecer puntos de control efectivos que aseguren que la entidad responda de manera oportuna, coherente y de fondo conforme a lo establecido en la normativa vigente que rige el proceso.
- Se deben llevar a cabo campañas de capacitación y preparación a los funcionarios y/o contratistas, con el propósito de asegurar la correcta aplicación de los criterios jurídicos establecidos en la Ley 1755 del 2015, concordante con los deberes de los servidores públicos.

Audidores Oficina de Control Interno



Cristhiam Armando García Ariza
Auditor Oficina de Control Interno



Mónica Amparo Varón Aguirre
Jefe Oficina de Control Interno

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por:	Cristhiam Armando García Ariza
Revisado para firma por	Mónica Amparo Varón Aguirre
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	