

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD, PRIMER SEMESTRE DE 2019

### OBJETO

Realizar la verificación al cumplimiento de la Normatividad vigente, en relación con el seguimiento a las PQRSD, especialmente, con respecto a los términos de respuesta, en atención a las solicitudes radicadas en la entidad y por el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2018, con el fin de evidenciar el nivel de oportunidad en las respuestas emitidas a los ciudadanos y usuarios de los servicios prestados por la entidad.

### ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Comprende el seguimiento al interior de la entidad al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la SNR Nivel Central, Direcciones Regionales y en las Oficinas de Registro de la entidad, dentro del periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2019.

### MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución política de Colombia de 1991, Artículo 23.
- ✓ Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." Art.54.
- ✓ Decreto 2232 de 1995, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos." Art.9.
- ✓ LEY 734 de 2002, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único." Art.34, numeral 38.
- ✓ LEY 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos." Art.15.
- ✓ LEY 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." Art.7.
- ✓ 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". Art.14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 30.
- ✓ Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." Artículo 2.1.1.6.2.
- ✓ Circular Externa N. 001 del 20 de octubre del 2011, expedida por el Consejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, en relación con las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Ley 1474 de 2011, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76, la OCI realizará la verificación de las PQRSD.

### METODOLOGÍA

Las verificaciones realizadas en desarrollo de la evaluación, fueron aplicadas a partir de la información existente en las bases de datos del aplicativo PQRS-SISG (fecha descarga archivos al 16 de Julio de 2019), a través del cual se almacena y gestiona lo relacionado con las PQRSD.

Igualmente, con el fin de contar con una información unificada con la Oficina de Atención al Ciudadano, se solicitó por correo electrónico del 15 de Julio de 2019, la información correspondiente a las PQRSD recibidas en la entidad, por el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2019.

Revisión a la página WEB de la Superintendencia, los contenidos de los informes trimestrales de PQRS publicados (1 y 2 Trimestre/2019), archivos descargados al 16 de Julio de 2019.

## LIMITACIONES

Para efectos de cumplir con el objetivo de este informe, se mencionan seguidamente algunas situaciones e inconvenientes presentados en el desarrollo de esta evaluación:

-La falta de suscripción del Plan de Mejoramiento, producto del seguimiento efectuado al Segundo Semestre de 2018, al cual se le realizó la validación del mismo, generando observaciones por parte de la Oficina de Control Interno, las cuales fueron enviadas mediante correos electrónicos del 9 de mayo de 2019, recordando la suscripción del Plan en correo del 31/05/2019 y recordando tener presente la validación realizada mediante correo del 2/07/2019. Esta situación podría conllevar al riesgo de que las acciones que se implementen, no sean efectivas y los hallazgos continúen siendo recurrentes.

-La demora en la entrega de la información estadística correspondiente a las pqr's atendidas por los canales telefónico y presencial, requeridas mediante correos electrónicos del 15 de julio de 2019; 19 de julio de 2019; 23 de julio de 2019; 25/07/2019 y recibida hasta el día 26 de julio de 2019, a las 6:25 p.m., en la cual manifiestan que faltan algunos datos por enviarse, datos que no podrán ser validados por el cierre del presente informe.

## DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

A pesar de las limitaciones presentadas, la Oficina de Control Interno de Gestión, tomó como referencia los datos existentes en el aplicativo PQRSD del Sistema Integrado de Servicios y Gestión - SISG, con respecto a las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de Enero hasta el 30 de Junio de 2019, identificando en éste, las PQRS que a la fecha se encuentran en trámite, finalizadas o con respuesta preliminar, con fecha de corte al 16 de julio de 2019 (fecha en que fue bajada la información de la base de datos).

Así mismo, se realizó la verificación de la información suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano, recibidos mediante correo electrónico del 18 de Julio de 2019, y que corresponde a lo reportado a través del aplicativo PQRSD del Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG. Finalmente, se verificó a información de los datos recibidos en correo electrónico del 26 de julio y que corresponden a los pqr's recibidos por el canal presencial y telefónico.

### 1- CANALES DE ATENCIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA

Se cuenta con los siguientes canales de comunicación para la recepción de solicitudes realizadas por los ciudadanos, para las diferentes Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de acuerdo con lo publicado en página WEB:

*Tabla No.1 – Canales de atención SNR:*

En forma verbal		En forma escrita	
Presencial	Peticiones recibidas de manera verbal.	Presencial	A través de ventanilla
Telefónico	A través de la Línea de atención al ciudadano: 018000911616 y a través del Conmutador: 3282121, Extensiones: 1080 – 1217 – 1269.	Correo Físico o Certificado	Ventanilla para la recepción de documentos
		Correo electrónico	<a href="mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co">correspondencia@supernotariado.gov.co</a>
		Portal Web de la entidad	<a href="https://pgrs.supernotariado.gov.co/#/sede-electronica-home">https://pgrs.supernotariado.gov.co/#/sede-electronica-home</a> , portal de acceso directo a la ventanilla única virtual de atención al ciudadano del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Al respecto, se realizaron varias pruebas a través de la marcación directa a las extensiones telefónicas reportadas, realizando las siguientes llamadas, en diferentes horarios y fechas, así:

*Tabla No.2 – Seguimiento a la atención telefónica:*

FECHA	Extensión	HORA	OBSERVACIÓN OCI
17/Jul/2019	1080	8:43 a.m.	No se obtuvo respuesta a la llamada, después de muchas timbradas.
17/Jul/2019	1217	8:44 a.m.	No se obtuvo respuesta a la llamada, después de muchas timbradas.

FECHA	Extensión	HORA	OBSERVACIÓN OCI
17/Jul/2019	1269	8:45 a.m.	No se obtuvo respuesta a la llamada, después de muchas timbradas.
17/Jul/2019	1080	4:09 p.m.	Llamada contestada.
17/Jul/2019	1217	4:09 p.m.	No se obtuvo respuesta a la llamada, después de muchas timbradas.
17/07/2019	1269	4:10 p.m.	No se obtuvo respuesta a la llamada, después de muchas timbradas.
19/Jul/2019	1080	11:09 a.m.	No se obtuvo respuesta a la llamada, después de muchas timbradas.
19/Jul/2019	1217	11:11 a.m.	Llamada contestada.
19/Jul/2019	1269	11:15 a.m.	No se obtuvo respuesta a la llamada, después de un rato de timbrar, se observa que pasa a otra extensión y se corta la llamada.
29/Jul/2019	1080	11:04 a.m.	Llamada contestada, después de muchas timbradas.
29/Jul/2019	1217	11:06 a.m.	No se obtuvo respuesta a la llamada, después de muchas timbradas.
29/Jul/2019	1269	11:08 a.m.	No se obtuvo respuesta a la llamada, después de un rato de timbrar, se observa que pasa a otra extensión, y se corta la llamada.

Como se puede observar, en la Tabla No.2, el 64% de las llamadas (9) no fueron contestadas; el 36% de éstas, correspondientes a tres (3) llamadas, fueron atendidas.

## 2. SOLICITUDES RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL

Se revisaron los datos estadísticos arrojados por el Aplicativo SISG (WEB) y los datos reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano, encontrando que por el periodo evaluado (1 Enero al 30 de Junio de 2019), se recibieron los siguientes datos:

*Tabla No.3 –PQRS recibidas en Plataforma (1 Semestre 2019)*

Total PQRS recibidas	No. PQRS recibidas en Plataforma PQRS (Fuente: Plataforma PQRS)
Nivel Central (WEB)	6.351 (20 pruebas)
ORIPS (WEB)	1.428
Direcciones Regionales (WEB)	6
Presencial (Atención al Ciudadano Nivel Central)	5.068
Telefónico (Atención al Ciudadano Nivel Central)	3.310
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>16.163</b>

Como se puede observar; en la Tabla No.3, se tramitaron a través del aplicativo un total de 7.785 pqr, en el primer semestre de 2019, para un gran total de 16.163 sumando las solicitudes realizadas telefónicamente y de manera presencial en el nivel central.

## 3- VALIDACIÓN EFECTUADA A LA APLICACIÓN DE NORMAS POR EL PERIODO DEL SEGUIMIENTO REALIZADO:

Se realizó la verificación al cumplimiento de la normatividad establecida para la gestión de las PQRS, para el periodo del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019, de acuerdo con la siguiente lista de verificación, encontrando lo siguiente:

**Tabla No.4 – Verificación a la Normatividad sobre PQRS**

CRITERIO	ITEMS A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
LEY 190 DE 1995	<p>Artículo 54°.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:</p> <p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos</p>	<p>Al respecto, la Oficina de Atención al Ciudadano anexó como evidencia, correo electrónico del 2 de Mayo/19, a través del cual realizó seguimiento al estado de las PQRS y donde les solicita a los líderes de procesos, ponerse al día con las respuestas, copiando por correo electrónico este requerimiento al Señor Superintendente.</p> <p>Teniendo en cuenta que el Art.54 de esta Ley, especifica lo que debe ser informado y la periodicidad del mismo; para el alcance del presente seguimiento, no se evidenció el envío de los informes consolidados de las PQRS, del primer trimestre de 2019, ni del segundo trimestre de 2019, dirigidos al Superintendente, donde se relacionen los servicios sobre los que se presentó el mayor número de quejas y reclamos.</p>
	<p>Artículo 54°.-</p> <p>2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.</p>	<p>Teniendo en cuenta el alcance del seguimiento, no se evidenció el envío al Superintendente, de los informes consolidados de las PQRS, del primer trimestre de 2019, ni del segundo trimestre de 2019, donde se relacionen las principales recomendaciones sugeridas por los particulares y que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad.</p>
Decreto 2232 de 1995	Artículo 9°.- Actividades del jefe - Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	Teniendo en cuenta el alcance del seguimiento, no se evidenció el envío de los informes consolidados de las PQRS, del primer trimestre de 2019, ni del segundo trimestre de 2019, al señor Superintendente.
Decreto 1081 de 2015	<p>Artículo 2.1.1.6.2. - De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.</p> <p>Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p>	<p>Se observa que los informes de las PQRS del primer y segundo trimestre de 2019, fueron publicados en la página web de la Superintendencia, a través del siguiente Link:</p> <p><a href="https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page804.jspx?_afLoop=84523848998103&amp;_afWindowMode=0&amp;_afWindowId=null#%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D84523848998103%26_afWindowMode%3D00%26_adf.ctrl.state%3D694e28b57_206">https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page804.jspx?_afLoop=84523848998103&amp;_afWindowMode=0&amp;_afWindowId=null#%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D84523848998103%26_afWindowMode%3D00%26_adf.ctrl.state%3D694e28b57_206</a></p> <p>Los informes trimestrales de PQRS presentan la información cuantitativamente de las peticiones, quejas y reclamos recibidos y tramitados durante el trimestre; sin embargo, en el informe del 2do.Trimestre/19, la información tiene fecha de corte al 28 de Junio/19 (como consta en informe publicado); se observa que no se realiza el corte al mes completo (30 de Junio) quedando sin incluirse en las estadísticas, dos días del mes de Junio, dado que la información también es recibida a través de la página WEB.</p>
	<p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>	En los informes del 1ro. y 2do. Trimestre/19, publicados en la Web de la entidad, no se observa el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
	<p>(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p>	En los informes del 1ro. y 2do. Trimestre/19, publicados en la Web de la entidad, no se observa el tiempo de respuesta a cada solicitud.
	<p>(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p>	En los informes del 1ro. y 2do. Trimestre/19, publicados en la Web de la entidad, no se observa el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

CRITERIO	ITEMS A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
LEY 734 DE 2002	Art. 34, #38. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.	<p>A partir del mes de Junio de 2018, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SISG, la cual permite generar un registro en forma consecutiva, respetando el orden de ingreso de las solicitudes.</p> <p>Revisada la muestra seleccionada, se observó que las fechas de ingreso al aplicativo son consecutivas con el número de radicado, conservando el orden de llegada.</p> <p>En cuanto a los resultados al cumplimiento de los términos de Ley, fueron analizados en las muestras seleccionadas, información incluida en el numeral No.9 de este informe.</p>
LEY 962 DE 2005	Artículo 15. Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la Ley, se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la en la presente ley.	<p>A partir del mes de Junio 2018, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SISG, la cual permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS allegadas a la entidad.</p> <p>Se validaron varios registros de PQRS de diferentes dependencias, estableciendo que tienen asignado un número consecutivo, de acuerdo con la fecha de registro en el aplicativo SISG. (Muestra seleccionada).</p>
LEY 1437 DE 2011	<p>Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público,</p> <p>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</p>	<p>A partir del mes de junio 2018, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SISG, la cual permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS allegadas a la entidad.</p> <p>Se validaron varios registros de PQRS de diferentes dependencias, estableciendo que tienen asignado un número consecutivo, de acuerdo con la fecha de registro en el aplicativo SISG; sin embargo, se observó que las PQRS formuladas de manera presencial, no han sido incluidas a través del aplicativo.</p> <p>Nuevamente se reitera la Recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de Noviembre/18, para el hallazgo No.6.</p>
LEY 1474 DE 2011	<p>Art. 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.</p> <p>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>	<p>Al revisar la página web de la Superintendencia de Notariado y Registro en el link de atención al ciudadano, se observa que está publicada la carta de trato digno dirigida a la ciudadanía; así mismo, esta publicada a través de una pancarta en la Oficina de Atención al Ciudadano en el Nivel Central.</p> <p>Se observó que la Superintendencia cuenta con una dependencia en el Nivel Central, que se encarga de gestionar las PQRS; sin embargo, no se observa documentado los responsables de recepcionar los pqr en la ORIPS, si se debe disponer de un espacio para ello, ni quiénes serán los encargados de dar respuesta a las mismas.</p> <p>Por lo anterior, nuevamente se reitera la recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de Noviembre/18, para el hallazgo No.1.</p>

4

CRITERIO	ITEMS A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
	La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a este artículo, semestralmente realiza un informe sobre la gestión de PQRS al interior de la entidad, el cual es enviado al Superintendente y al Líder del Macroproceso de Atención al Ciudadano.
	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	
	Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	Se observó que en la página web de la Superintendencia, existe el Link de quejas y reclamos, la cual cuenta con un fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Como se observa en la tabla No.4, en la columna "Verificación OCI", se registraron las observaciones realizadas sobre el cumplimiento dado por la entidad, a cada uno de los criterios normativos revisados y señalados en la columna No.1.

#### 4- PQRS RECIBIDAS Y CLASIFICADAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN, PRIMER SEMESTRE DE 2019

A continuación, se presentan las estadísticas de los PQRS recibidos por los diferentes canales de atención al ciudadano:

Tabla No. 5-Número de PQRS recibidas por trimestre, según los canales de comunicación (I semestre 2019)

PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN					
CANAL DE ENTRADA (Aplicativo PQRS)	NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES REGIONALES		OFICINAS DE REGISTRO		TOTAL I - SEMESTRE
	I Trimestre /2019	II Trimestre /2019	I Trimestre /2019	II Trimestre /2019	
Correspondencia Física (radicadas en la plataforma PQRS)	261	285	42	51	639
Correo Electrónico (E-mail)	777	809	201	189	1.976
Presencial	2.734	2.334	No reporta	No reporta	5.068
Teléfono	1.896	1.414	No reporta	No reporta	3.310
Ventanilla	285	318	136	116	855
WEB	1.917	1.685	403	290	4.295
PQRS (PRUEBAS REALIZADAS EN LA BASE DE DATOS)	7	13	0	0	20
<b>Total por Trimestre</b>	<b>7.877</b>	<b>6.858</b>	<b>782</b>	<b>646</b>	<b>16.163</b>
<b>Total</b>	<b>14.735</b>		<b>1.428</b>		

Fuente: Información Excel suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – Plataforma SISG

Como se observa en la tabla No.5, para el primer semestre de 2019, el canal más utilizado fue el presencial en el Nivel Central, con un 31% respecto a todas las pqrds; le sigue el canal de la página Web, a través de la plataforma diseñada para ello en el Sistema Integrado de Servicios y Gestión, que representa el 27% del total de PQRS recibidas en la Superintendencia. El siguiente canal con mayor uso, es el "Teléfono en la Central" que recibió el 20% de las pqrds. El "correo electrónico", recibió el 12% de las PQRS, seguido de "Ventanilla" que recibió el 5% de éstas. A través de la correspondencia física, se recibió el 4% de las solicitudes realizadas por los diferentes ciudadanos y usuarios de los servicios prestados por la entidad.

Así mismo, se encontró que el mayor número de pqrds, fue recibida en Nivel Central (Incluida la plataforma pqrds), con 14.735 PQRS instauradas, lo que representa el 91% del total recibido; mientras que para las ORIP se recibió un total de 1.428, que corresponde al 9% del total recibido.

Se observa que se continúa sin registrar en la Plataforma de PQRSD, la información correspondiente a los canales Presencial ni Telefónico, datos que fueron suministrados en archivo Excel consolidado por funcionario del nivel central, que realiza la atención en la Oficina de Atención al Ciudadano. Por lo anterior, nuevamente se hace necesario reiterar la recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de Noviembre/18, para el hallazgo No.6, donde se recomendó utilizar la plataforma de PQRS para almacenar la información que ingresa por los canales presencial y telefónico. Lo anterior, con el fin de facilitar su trazabilidad y almacenamiento.

Una vez revisada la base de datos correspondientes a las pqrds registradas a través de la plataforma, se encontraron 20 radicados clasificados como "Pruebas", en el archivo del consolidado Nivel Central, radicados que se relacionan a continuación:

**Tabla No. 6 -Número de PQRSD Pruebas (I-Semestre/19)**

ITEM	CANAL DE ENTRADA	RADICADO	FECHA RADICADO
1	Correo electrónico	SNR2019ER007138	4/02/2019 10:53
2	Web	SNR2019ER008978	8/02/2019 16:15
3	Presencial en OAC	SNR2019ER008996	8/02/2019 17:09
4	Correo electrónico	SNR2019ER013911	25/02/2019 19:48
5	Web	SNR2019ER013945	26/02/2019 8:28
6	Correo electrónico	SNR2019ER013948	26/02/2019 8:31
7	Web	SNR2019ER023656	27/03/2019 22:50
8	Web	SNR2019ER027365	8/04/2019 11:40
9	Correo electrónico	SNR2019ER028481	10/04/2019 11:56
10	Correo electrónico	SNR2019ER028526	10/04/2019 13:31
11	Web	SNR2019ER031592	24/04/2019 10:14
12	Correo electrónico	SNR2019ER031600	24/04/2019 10:35
13	Correo electrónico	SNR2019ER031630	24/04/2019 11:11
14	Correo electrónico	SNR2019ER031640	24/04/2019 11:21
15	Correo electrónico	SNR2019ER031652	24/04/2019 11:45
16	Correo electrónico	SNR2019ER031661	24/04/2019 12:00
17	Correo electrónico	SNR2019ER031672	24/04/2019 12:35
18	Correo electrónico	SNR2019ER034391	3/05/2019 11:13
19	Correo electrónico	SNR2019ER034917	6/05/2019 10:41
20	Presencial en OAC	SNR2019ER041506	24/05/2019 14:59

Fuente: Información Excel suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – y plataforma SISG

Teniendo en cuenta que el aplicativo se encuentra en producción y que periódicamente la Oficina de Atención al Ciudadano, toma como insumo las estadísticas existentes en éste para realizar los diferentes análisis requeridos por ley, nuevamente se recomienda realizar la depuración de los radicados de pruebas, con el fin de contar con información real en la plataforma de las PQRS, disminuyendo el riesgo por error de cálculos, en los datos reportados. Se deben establecer controles para el manejo de estos radicados.

Con respecto a los datos contenidos en los informes publicados trimestralmente para la vigencia en curso, a través de la página WEB de la Superintendencia, se encontró lo siguiente:

**Tabla No. 7 –Verificación Datos publicados en página WEB (I-Semestre/19)**

I TRIMESTRE 2019				II TRIMESTRE 2019			
MES	DATO ARCHIVO EXCEL – (Plataforma)	DATO WEB PUBLICADO (Plataforma)	DIFERENCIA	MES	DATO ARCHIVO EXCEL (Plataforma)	DATO WEB PUBLICADO (Plataforma)	DIFERENCIA
ENERO	1265	1.266	1	ABRIL	1.345	5.699	- 4.354
FEBRERO	1379	1.366	13	MAYO	1.385	1.441	- 56
MARZO	1385	1.381	4	JUNIO	1.026	1.578	- 552
<b>TOTAL</b>	<b>4.029</b>	<b>4.013</b>	<b>16</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3.756</b>	<b>8.718</b>	<b>- 4.962</b>

*Fuente: Información publicada -Oficina de Atención al Ciudadano Y archivo Excel Plataforma SISG*

En la tabla No.7, se observa que los datos totales de pqr's recibidas y gestionadas a través de la plataforma, cuyos datos fueron consolidados en los informes trimestrales reportados por Atención al Ciudadano y publicados en la página web de la entidad, no concuerdan con la contenida en la plataforma de PQRS, ni con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano en el archivo Excel "Informe Nivel Central PQRS 13-06-2018 al 18-07-2019" e "Informe ORIP PQRS 13-06-2018 al 18-07-2019".

Por lo anterior, se recomienda verificar los datos estadísticos publicados, realizando las correcciones a que haya lugar, con el fin de presentar datos exactos para cada trimestre, de acuerdo con lo requerido por la normatividad.

#### 4.1 CANALES TELEFÓNICOS Y PRESENCIAL

Para realizar esta verificación, se tomaron los datos existentes en el archivo Excel remitido a través de correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano, denominados – "Bases de datos de la atención telefónica y presencial" en los meses de enero a junio de 2019, versus la información publicada en página WEB por trimestre, y correspondiente a los meses de enero a junio de 2019:

**Tabla No. 8 -Número de PQRS, recibidas telefónica y presencial (I-Semestre/19)**

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR LOS CANALES TELÉFONO Y PRESENCIAL			
CANALES DE ATENCIÓN (OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO)	DATO EXCEL I Semestre/19 Bases de datos Atención	DATO PUBLICADO EN PAGINA WEB Informes I y II Trim./19	DIFERENCIA
Total PQRS Atención Telefónica	3.310	9.317	-8.038
Total PQRS Atención Presencial	5.068	13.106	-6.007

*Fuente: Información Excel suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano*

En la Tabla No.8, se observa que existen diferencias en los datos suministrados a través de los archivos de bases de datos Excel, versus la información consolidada y publicada a la ciudadanía a través de la página WEB de la Superintendencia; por lo que se recomienda realizar las verificaciones a que haya lugar, con el fin de conocer los datos reales de la atención prestada por los diferentes canales con que cuenta la entidad.

Igualmente, se reitera la recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de Noviembre/18, para el hallazgo No.6, en atención al registro de las pqr's recepcionadas por el canal telefónico y presencial a través del aplicativo pqr's.

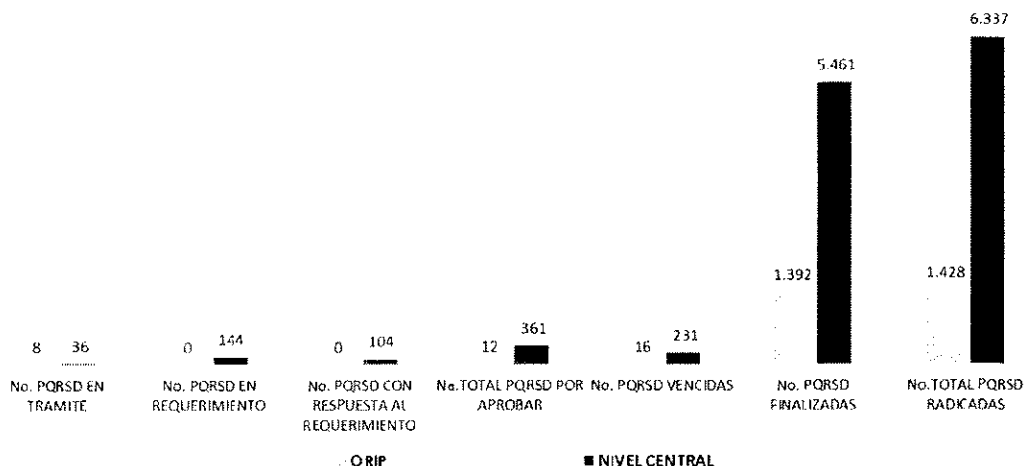


### 5 - ESTADO DE LAS PQRSD, CON CORTE AL 15 DE JULIO DE 2019

En la siguiente gráfica se muestran las PQRSD gestionadas a través de la plataforma electrónica existente en la web, durante el primer semestre de 2019, y con corte al 16 de Julio de 2019.

**Gráfica No.1 --Estado de PQRSD**

Estado Actual PQRSD - I Semestre 2019



Fuente: Aplicativo PQRSD - SISG- página web SNR - Estadísticas

Se encuentra, que de las 7.765 PQRSD radicadas a través de la plataforma electrónica, se observó un total de 6.853 que corresponde al 88,25% de PQRSD Finalizadas; con 373 pqr por aprobar equivalente al 4,80%; con 247 pqr en estado vencidas equivalente al 3,18%; existen 144 pqr en requerimiento que equivale al 1,85% y 104 pqr en estado con respuesta al requerimiento que equivale al 1,34%, finalizando con 44 pqr en trámite que equivale al 0,57% a la fecha de corte de este seguimiento, y de manera general.

### 6 - PQRSD CERRADAS EN TÉRMINOS Y FUERA DE LOS TÉRMINOS

A continuación, se relacionan las pqr que fueron cerradas en términos y fuera de los términos establecidos por la norma, durante el primer semestre de 2019 y que fueron radicadas a través de la plataforma electrónica SISG, con corte al 16 de Julio de 2019:

**Tabla No.9 -Número de PQRSD Finalizadas en términos y fuera de ellos. I-Semestre/19)**

PQRSD FINALIZADAS EN TÉRMINOS Y FUERA DE TÉRMINOS	NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES REGIONALES	ORIPS	TOTALES
<b>Total PQRSD Finalizadas</b>	<b>5.461</b>	<b>1.392</b>	<b>6.853</b>
Total PQRSD Finalizadas en aplicativo, dentro de los términos	4.100	774	<b>4.874</b>
Total de PQRSD Finalizadas en aplicativo, fuera de términos	1.361	618	<b>1.979</b>

Fuente: Información Plataforma pqr

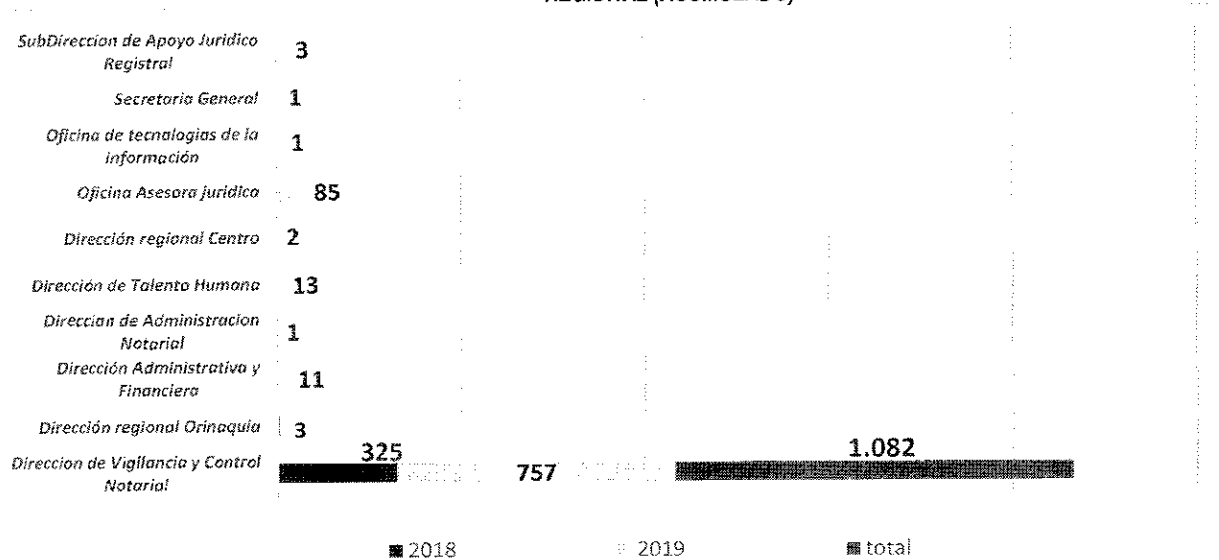
En la tabla 9, se observa que las pqr finalizadas en el Nivel Central dentro de los términos establecidos para ello, fueron 4.100 pqr, equivalentes al 75%, con un 25% contestadas fuera de los términos para ello; mientras que las Oficinas de Registro contestaron o finalizaron a través de la plataforma, 774 pqr en términos que equivalen al 56%, y con 618 pqr contestadas de manera extemporánea a los términos establecidos por la Ley (44%)

Esta situación permite observar que persiste la materialización del Riesgo identificado por el Macroproceso “Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”, con 1.979 pqr en total, contestados fuera de los términos determinados por la normatividad, es decir el 29% del total recibido.

**7- PQRS ABIERTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES REGIONALES, AL 30 DE JUNIO DE 2019 (Acumulado)**

A continuación, se presenta el consolidado de las PQRS por dependencias, que a la fecha de este seguimiento, presentan en su estado “Vencida” o en “requerimiento” o “Por Aprobar”, o “con respuesta al requerimiento” de acuerdo con el acumulado de solicitudes recibidas hasta el 30 de Junio de 2019:

**Gráfica No.2 - PQRS PENDIENTES POR TRÁMITE –POR DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL y DIRECCIÓN REGIONAL (ACUMULADO)**



Fuente: Información Plataforma SISG

Como se puede observar en la Gráfica No.2, existe un total de 326 PQRS que fueron instauradas a través de la plataforma, hasta el 31 de diciembre de 2018; las cuales a la fecha del presente seguimiento (16 de Julio/2019), no han sido finalizadas a través de la plataforma, por cada uno de los responsables a quien se les dirigió la solicitud.

El mayor porcentaje de éstas, se encuentran en la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, con 325 pqr representando el 9,69% del total de PQRS acumuladas que aún figuran en el aplicativo sin finalizar y que pertenecen a la vigencia 2018. Esta situación permite observar que persiste la materialización del Riesgo identificado por el Macroproceso “Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”, con 325 pqr vencidas.

Así mismo, tiene un total acumulado de la vigencia 2019, de 757 pqr recibidas en la presente vigencia que no han sido tramitadas a la fecha.

Las demás oficinas cuentan con pqr gestionadas a través del aplicativo SISG en la presente vigencia, pero que aún se encuentran sin finalizar en el aplicativo al 16 de Julio de 2019.

**8 - PQRS ABIERTAS POR OFICINAS DE REGISTRO, CON CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2019 (Acumulado)**

**Tabla No.10 - PQRS ABIERTAS -PENDIENTES (ACUMULADO POR ORIPS)**

PQRS ABIERTAS - ORIPS					
ITEM	DIRECCIÓN REGIONAL	ORIP	2018	2019	ACUMULADO 2019 (En plataforma desde 2018 al 30 de Junio/19)
1	REGIONAL ANDINA	APARTADO		1	1
		DOSQUEBRADAS	5	3	8
		PACORA		1	1
		TURBO		1	1
		YARUMAL		1	1
<b>SUBTOTAL</b>			<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
2	REGIONAL CARIBE	MONTERIA		3	3
		SAN ANDRÉS ISLAS		1	1
		SIMIT		1	1
		SITIO NUEVO		1	1
		SOLEDAD		1	1
<b>SUBTOTAL</b>			<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
3	REGIONAL CENTRAL	BOGOTA NORTE		5	5
		BOGOTA ZONA CENTRO	1	4	5
		BOGOTA ZONA SUR		3	3
		BUENAVENTURA		2	2
		GIRARDOT		1	1
		ESPINAL		1	1
		PITALITO		1	1
		TUNJA		1	1
<b>SUBTOTAL</b>			<b>1</b>	<b>18</b>	<b>19</b>
4	REGIONAL PACIFICA	CALI	3	1	4
		SANTANDER DE QUILICHAO		3	3
<b>SUBTOTAL</b>			<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>					<b>45</b>

**Fuente:** Información Excel suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Plataforma pqs

A la fecha del presente seguimiento, se encontró que se redujo significativamente el número de PQRS acumulados, con respecto al seguimiento anterior (al II Semestre de 2018), teniendo en cuenta que se redujo de 331 pqs pendientes a 45 pqs pendientes y acumulados. De estos pendientes, el 36% se encuentran en estado vencidos lo cual conlleva a un incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015., Esta situación permite observar que persiste la materialización del Riesgo identificado por el Macroproceso “Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”.

**9 - VERIFICACIÓN EFECTUADA AL TRÁMITE REALIZADO A LAS PQRS (Muestra seleccionada)**

Teniendo en cuenta la relación de Excel entregada por atención al ciudadano, para el periodo objeto de seguimiento, se tomó una muestra aleatoria de 53 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, donde se encontró lo siguiente:

**Tabla No.11 – VERIFICACIÓN PQRS**

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS MUESTRA	DIAS DE TRAMITE	FINALIZADA EN SISG	SIN RTA. DE FONDO	REDIRECCIONADAS	NO SE EVIDENCIA RTA EN SISG	RTA FUERA DE TERMINOS
ORIPS	20	ENTRE 13 Y 50 DIAS	SI	4	0	1	3
NIVEL CENTRAL y DIRECCIÓN REGIONAL	33	ENTRE 16 Y 116 DIAS	SI	8	2	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>			<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>16</b>

Fuente: Aplicativo PQRS - SISG- página web SNR

Como se puede observar, fueron finalizadas a través de la Plataforma PQRS-SISG, las 53 pqr seleccionadas en la muestra, que equivale al 100% de la muestra seleccionada, para el segundo semestre de 2018; sin embargo, al analizarlas se encontraron las siguientes situaciones:

- 1- De las 53 pqr finalizadas, se encontró que al 23% de ellas, no se les dio una respuesta de fondo, es decir no se dio respuesta completa y de conformidad con lo requerido por el ciudadano, situación que puede conllevar al incumplimiento del Art.13 de la Ley 1755 de 2015.
- 2- De las 53 pqr finalizadas, se encontró que el 30% de éstas, fueron contestadas fuera de términos, lo que genera incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.
- 3- El 4% de ellas fueron redireccionadas.
- 4- El 4% de ellas no tienen evidencias de la respuesta dada a través del SISG.

**10- VERIFICACIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO – MACROPROCESO CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

De acuerdo con el consolidado de Planes de Mejoramiento Integral, que se lleva en la Oficina de Control Interno de Gestión, se encuentra que al 30 de junio de 2019, la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el siguiente comportamiento:

**Tabla No.12 – VERIFICACIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO – MACROPROCESO -CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CONCEPTO	TOTAL	OBSERVACIONES	NO CONFORMIDADES	FUENTES GENERADORAS DE HALLAZGOS
No. ACCIONES SUSCRITAS Y VENCIDAS	24	4	20	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoria aplicativo PQRS 2018 <input checked="" type="checkbox"/> Auditorías Internas de Calidad 2017 <input checked="" type="checkbox"/> Auditorías Internas de Gestión 2016 <input checked="" type="checkbox"/> Auditorías Internas de Gestión 2017 Identificadas en: <input checked="" type="checkbox"/> Cartagena <input checked="" type="checkbox"/> CUCUTA <input checked="" type="checkbox"/> DOSQUEBRADA <input checked="" type="checkbox"/> LA DORADA <input checked="" type="checkbox"/> NIVEL CENTRAL <input checked="" type="checkbox"/> PASTO <input checked="" type="checkbox"/> Quibdó <input checked="" type="checkbox"/> San Andres Islas <input checked="" type="checkbox"/> SINCELEJO <input checked="" type="checkbox"/> VALLEDUPAR <input checked="" type="checkbox"/> YOPAL
No. ACCIONES SUSCRITAS Y EN TERMINOS	14	3	11	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoria aplicativo PQRS 2018

CONCEPTO	TOTAL	OBSERVACIONES	NO CONFORMIDADES	FUENTES GENERADORAS DE HALLAZGOS
HALLAZGOS SIN SUSCRIBIR PLAN DE MEJORAMIENTO	18	9	15	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoria Interna de Calidad 2017 <input checked="" type="checkbox"/> Auditoria Interna de Calidad 2018 <input checked="" type="checkbox"/> Auditoria Interna de Gestión 2017 <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento PQRS - I semestre 2018 <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento PQRS - II semestre 2018  Identificadas en: <input checked="" type="checkbox"/> Barranquilla <input checked="" type="checkbox"/> Cauca <input checked="" type="checkbox"/> Montería <input checked="" type="checkbox"/> Nivel Central <input checked="" type="checkbox"/> Riohacha <input checked="" type="checkbox"/> Roldanillo <input checked="" type="checkbox"/> Sabanalarga <input checked="" type="checkbox"/> Santa Marta
<i>Fuente: Plan de Mejoramiento Integral-OCI</i>				

Como se puede observar, a la fecha la Oficina de Atención al Ciudadano, no ha presentado evidencias para subsanar las 24 acciones suscritas que presentan vencimiento de acuerdo con los términos establecidos para su cumplimiento y de otra parte, se encuentra un total de 18 hallazgos sin que a la fecha se haya suscrito las acciones para subsanar las situaciones identificadas.

Se recomienda dar cumplimiento a los lineamientos aprobados por el comité de Coordinación de Control Interno, teniendo en cuenta que en el mes de febrero de 2019, se remitió el informe de seguimiento al plan de mejoramiento por Macroproceso con corte a 31/01/2019, en el que se incluyó una propuesta de agrupación de hallazgos que priorizó la importancia e impacto que éstas No Conformidades, tenían frente al desarrollo del cumplimiento de los mismos; donde la Oficina de Control Interno de Gestión, propuso al Comité institucional del Sistema de Control interno, la aprobación e implementación de la Estrategia Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, siendo este consolidado priorizado, el insumo fundamental para el logro del objetivo propuesto.

La tarea que correspondía a cada líder del Macroproceso, como quedó claramente establecido en el Comité y en las mesas de trabajo ejecutadas durante el mes de mayo de la presente vigencia, consistía en realizar una revisión de la propuesta remitida en el mes de febrero, a la luz de la orientación técnica recibida, para efectos de compararla con el análisis de causa raíz que los líderes de Procesos involucrados, hiciera, con el fin de proponer acciones de mejora que después de la aplicación de este procedimiento, apuntara a subsanar las causas que han generado las No Conformidades y con ello, posibilitar el cierre de las mismas.

Teniendo en cuenta, que ya se surtieron las anteriores etapas y el tiempo que ha transcurrido desde la última mesa de trabajo realizada (06/06/2019), agradecemos el pronunciamiento sobre la agrupación de los hallazgos enviado en el mes de febrero, o en caso de considerar que existe para su Macroproceso otra alternativa de trabajo, enviar la propuesta respectiva junto con el plan de mejoramiento actualizado y/o ajustado; previa aplicación de la metodología sugerida por la Oficina de Control Interno.

Para ello, se concedió como plazo máximo, hasta el 31 de julio/2019, para presentar la suscripción de los nuevos planes por Macroprocesos.

**11 - CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO**

Se evidenció que es reiterativo el hallazgo respecto a la materialización del riesgo: "Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados", por diferentes

causas evidenciadas en los distintos informes de seguimiento presentados por la Oficina de Control Interno de Gestión.

- ✦ Se hace necesaria la consolidación de todas las pqrds, a través de la plataforma SIGG, para rendir toda la información estadística correspondiente a la gestión institucional relacionada con las pqrds.
- ✦ Dada la transversalidad del proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, es importante que las situaciones señaladas en el presente seguimiento, y los efectuados a través las diferentes auditorías a las ORIP, se revisen por parte del área con el fin de buscar mejorar la atención a los ciudadanos, y así mismo, sean formuladas las acciones de mejora correspondientes, revisando las diferentes recomendaciones planteadas por la Oficina de Control Interno a través de los diferentes informes, como es el tema de los lineamientos y estructuración del procedimiento.
- ✦ Es necesario que por parte de la Oficina de atención al Ciudadano, se realice el monitoreo permanente a las acciones de mejora definidas en los diferentes planes de mejoramiento suscritos, por cuanto se observó que varias acciones no tienen seguimiento y no han reportado las evidencias de su cumplimiento a la Oficina de Control Interno, a pesar de que las fechas de cumplimiento ya se vencieron.

**12- MATRIZ DE RESULTADOS**

ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
1	<p>No se está informando al Superintendente sobre lo relacionado con las PQRS, en la periodicidad establecida por la norma y con los ítems señalados en ellas, tal como se observa en la verificación efectuada por la OCI, en el numeral 1 del presente informe, como son:</p> <p>a- Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.</p> <p>b- Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.</p> <p>c- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>d- El tiempo de respuesta a las solicitudes.</p> <p>e- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>Situaciones que generan inobservancia a lo establecido en la Ley 190/95, Art. 54; Decreto 2232/95, Art.9; Decreto 1081/15, Art.2.1.1.6.2, numerales 2-3 y 4.</p>	NC	Se recomienda dar cumplimiento a la normatividad existente, respecto a cada uno de los aspectos señalados en estas.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2	Se observa que a través de la plataforma de PQRS, no se está registrando la información correspondiente al canal Presencial ni Telefónico, como se observa en la Tabla No.2.	OBS	Se reitera la recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de Noviembre/18, para el hallazgo No.6, por cuanto no se han formulado acciones de mejoramiento para efectos de subsanar este hallazgo; se sugiere utilizar la plataforma de PQRS para almacenar la información que ingresa por el canal presencial y telefónico.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3	Una vez analizada la información de la Tablas 7 y 8, relacionadas con los datos contenidos en los informes trimestrales publicados en la página web de la entidad, se observa que los datos totales por el canal "Plataforma", no concuerdan con la contenida en la plataforma de PQRS, ni con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano en el archivo Excel. Similar situación ocurre con los datos correspondientes a la atención realizada a través de los canales presencial y telefónico.	OBS	Se recomienda verificar las cifras presentadas, y realizar los cortes al último día del mes y para cada trimestre, con el fin de presentar cifras completas de cada trimestre, tal como lo señala la norma.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
4	En la base de datos de la Plataforma, se observó la existencia de un total de diecinueve (20) PQRS, clasificadas como de "pruebas", para el archivo de pqs del Nivel Central y ORIPs, durante el periodo objeto del seguimiento, radicados que se relacionan en la Tabla No.6, situación que podría conllevar al reporte erróneo de los datos estadísticos registrados.	OBS	Se recomienda depurar la información de PQRS, registradas a través de la plataforma y que corresponde a las pruebas realizadas en la misma.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
5	De acuerdo con las situaciones expresadas en los numerales 6, 7, 8, 9 del presente informe, se establece que una vez más, el riesgo establecido por el Macroprocesos Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano para su proceso -Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano denominado: <i>"Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados"</i> , se encuentra materializado. Igualmente conlleva al incumplimiento del Art.14 de la Ley 1755 de 2015.	NC	Se reitera la necesidad de realizar un análisis de causa raíz para establecer las acciones de mejora necesaria y efectiva con el fin de darle tratamiento al riesgo cuya materialización es recurrente en la entidad.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
6	Se encontró que los hallazgos identificados en anteriores auditorías y/o seguimientos, presentan un total de 24 acciones de las suscritas que no han presentado evidencias para realizar su cierre, por lo cual están vencidas. Así mismo, presentan un total de 18 hallazgos que a la fecha de corte del Plan de Mejoramiento Institucional, no han suscrito acciones para identificar y subsanar las causas de los mismos; situación que no permite identificar el mejoramiento alcanzado.	NC	Se recomienda tomar las medidas correctivas inmediatas, que conlleven a subsanar las causas identificadas a los hallazgos plasmados en los diferentes informes, realizando el análisis causa raíz, con el fin de suscribir las acciones a que haya lugar. Así mismo, se recomienda que por autocontrol, se evalúe la efectividad de las acciones plasmadas en los planes de mejoramiento suscritos.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**No Conformidad - NC:** Incumplimiento de una norma o requisito.

**Observación - OBS:** Situación identificada, que puede dar lugar al incumplimiento de una norma o a la materialización de un riesgo.

Cordialmente,

  
**RITA CECILIA COTES COTES**

Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Proyectado por: Stella Reyes / Nayibe Barreto