

## INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018

### OBJETIVO GENERAL

Verificar a través de la herramienta tecnológica, el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS radicadas en la Entidad, en el periodo comprendido entre el 01 de enero, hasta el 30 de junio de 2018, a fin de evidenciar el nivel de calidad y confiabilidad de la información y oportunidad en la respuesta que se les da a las mismas.

### ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, realizará la verificación de las PQRS, radicadas y tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2018.

### MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución política de Colombia de 1991, Artículo 23.
- ✓ Ley 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- ✓ 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. "por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- ✓ 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.

### FUENTES DE INFORMACIÓN

La información recibida por la Oficina de Control Interno, fue suministrada por la Oficina Atención al Ciudadano, en cumplimiento de las metas proyectadas para el primer semestre de la vigencia 2018, reportes emitidos a través de la plataforma tecnológica Certicámara e información suministrada por la Oficina de Tecnología de la Información.

### METODOLOGÍA

En vista de que no fue posible acceder directamente a la herramienta tecnológica de Certicámara y debido a los inconvenientes presentados en los aplicativos existentes para el manejo de las PQRS en la Entidad, se hizo necesario solicitar información a través del correo electrónico a la jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y al profesional que

labora en la Oficina de Tecnologías de la Información (encargado del diseño de la Plataforma SISG); igualmente, se revisó el contenido del informe correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de mayo de 2018, remitido mediante correo electrónico de fecha 13 de julio de 2018, remitido por la Oficina de Atención al Ciudadano.

## 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:

- ✓ Entrega incompleta e inoportuna de la información de las PQRSD ingresadas a la Entidad, a través de los distintos canales de recepción.
- ✓ No fue posible consultar en la herramienta tecnológica Certicámara, la trazabilidad de las PQRSD radicadas y tramitadas durante el primer semestre de 2018, debido a que la terminación de los servicios de esta Plataforma, se hizo a partir del 31 de mayo de 2018.
- ✓ El proceso de entrega de datos por parte de Certicámara, para la migración en el nuevo aplicativo SISG, no ha culminado y aún se encuentra en desarrollo el módulo de reportes, por lo que no fue posible obtener la información de reportes de las PQRSD por parte del nuevo aplicativo SISG, por el periodo evaluado.

## DESARROLLO

A pesar de las limitaciones presentadas para acceder directamente al Sistema Certicámara y no contar con información completa y suficiente que facilitara el ejercicio para este seguimiento, la Oficina de Control Interno, tomó como referencia los datos suministrados por la Oficina de Atención al Ciudadano, con respecto a las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero, hasta el 31 de mayo del año en curso, identificando en éste, PQRS que a la fecha se encuentran abiertas y vencidas en términos, razón por la que se advierte sobre la materialización del riesgo transversal, identificado en el Mapa de Riesgos del Macroproceso: Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, denominado como: Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados.

A continuación, presentamos el resumen de las PQRS vencidas en términos, identificadas en cada uno de los Macroprocesos, con corte del 31 de mayo de 2018, conforme a la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, de acuerdo a los datos suministrados por Certicámara, tal como se muestra a continuación:

Tabla No.1 - PQRSD PENDIENTES POR DEPENDENCIAS

<b>PQRS ABIERTAS NIVEL CENTRAL</b>			
<b>FECHA:</b>	<b>14 Diciembre 2016 al 17 Mayo 2018</b>		
<b>Dependencias</b>	<b>Vigencias</b>		<b>Total PQRS vencidas a términos de Ley</b>
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	
Asesora jurídica	112	187	<b>299</b>
Asesora Planeación	0	6	<b>6</b>
Control interno Disciplinario	13	14	<b>27</b>
Dirección Técnica de	1	46	<b>47</b>

Registro			
Delegada Registro	0	89	89
Delegada Notariado	162	287	449
Delegada P.R.F tierras	1	26	27
Secretaria General	2	3	5
Dirección de talento humano	4	19	23
Dirección Administrativa y Financiera	64	249	313
Dirección Administrativa Notarial	31	23	54
Subdirección Apoyo Jurídico	17	22	39
Divulgación	0	10	10
Contratos	0	29	29
Oficina OTI	0	19	19
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>1029</b>	<b>1436</b>

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Tabla No.2 - PQRS ABIERTAS ACUMULADAS DE TODAS LAS DEPENDENCIAS

<b>PQRS ABIERTAS NIVEL CENTRAL</b>			
<b>FECHA:</b>		<b>01 Febrero 2018 al 29 Mayo 2018</b>	
<b>Dependencias</b>	<b>Vigencias</b>		<b>Total PQRS vencidas a términos de Ley</b>
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	
Asesora jurídica	0	72	72
Asesora Planeación	0	0	0
Control interno Disciplinario	0	0	0
Dirección Técnica Registral	0	0	0
Delegada para Registro	0	17	17
Delegada para Notariado	0	49	210
Delegada P.R.F tierras	0	34	34
Secretaria General	0	0	0
Dirección talento humano	0	0	0
Dirección Administrativa Financiera	0	115	115
Dirección Administrativa y Notarial	0	2	2
Subdirección Apoyo Jurídico	0	18	18
Divulgación	0	0	0
Contratos	0	11	11
Oficina OTI	0	8	8
Atención al Ciudadano	0	326	326
Superintendencia Notariado	0	161	59
Superintendencia Delega Registro	0	62	62
Dirección Técnica Registro	0	28	28

<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>892</b>	<b>951</b>
--------------	----------	------------	------------

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

**Tabla No.3 - CONSOLIDADO ENTREGADO POR ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CORREO DEL 13-07-2018**

<b>PQRS ABIERTAS NIVEL CENTRAL</b>			
<b>FECHA:</b>	<b>01 Febrero a Mayo 2018</b>		
<b>Dependencias</b>	<b>Oficina Atención al Ciudadano</b>		<b>Total PQRS vencidas a términos de Ley</b>
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	
Asesora jurídica	0	39	<b>39</b>
Asesora Planeación	0	4	<b>4</b>
Con interno Disciplinario	0	0	<b>0</b>
Dirección Técnica Registral	0	3	<b>3</b>
Delegada de Registro	0	31	<b>31</b>
Delegada de Notariado	0	59	<b>59</b>
Delegada P.R.F tierras	0	13	<b>13</b>
Secretaría General	0	3	<b>3</b>
Dirección de talento humano	0	6	<b>6</b>
Dirección Administrativa y Financiera	0	35	<b>35</b>
Dirección Administrativa y Notarial	0	8	<b>8</b>
Subdirección Apoyo Jurídico Registral	0	10	<b>10</b>
Divulgación	0	4	<b>4</b>
Contratos	0	2	<b>2</b>
Oficina OTI	0	5	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>222</b>	<b>222</b>

Fuente: Consolidado Oficina Atención Al Ciudadano

Es importante observar, que conforme a la información registrada en el cuadro PQRS pendientes por dependencias, en las dependencias: Asesora jurídica, Control Interno Disciplinario, Dirección Técnica Registral, Superintendencia Delegada de Notariado, Superintendencia Delegada para Tierras, Secretaría General, Dirección de Talento Humano, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Administrativa Notarial, Subdirección de Apoyo Jurídico Registral, se encuentran PQRS que fueron asignadas a partir de la vigencia 2016, y al corte del 17 de mayo de 2018, no se encuentran respondidas.

No obstante, se puede evidenciar que la información relacionada en los cuadros anteriores, es diferente; lo que nos permite deducir, que no existe confiabilidad o certidumbre sobre el estado actual de las pqrds radicadas y tramitadas en esta Entidad, durante las distintas vigencias; situación que igualmente ha sido evidenciada por la Oficina de Atención al Ciudadano, quien ha requerido a los líderes de procesos involucrados, mediante dos correos electrónicos de fechas 23 de mayo y 17 de julio de

2018; el informe sobre las PQRS pendientes de cada Dependencia, con corte al 30 de junio de 2018.

Por su parte, la Oficina de Tecnología de la Información, mediante correo electrónico de fecha 06 de julio de 2018, ha reportado los inconvenientes que se han presentado para realizar la actividad de incorporación de información de Certicámaras al nuevo aplicativo SISG, originada por la falta de coincidencia entre la información entregada en cuanto a soportes documentales y lo que se encuentra almacenado en IRIS documental, convirtiendo esto en una tarea más compleja para realizar la migración de los datos, sin contar con el debido análisis y validación de calidad, lo cual se constituye en una mala práctica que puede provocar errores en cada uno de los módulos del nuevo sistema, además; el módulo de reportes, se encuentra en desarrollo, dado que por cronograma sigue a la migración de Certicámaras que involucra más de 500.000 datos.

Con respecto a los distintos canales de recepción de PQRSD, se encontró que en las instalaciones de la Oficina de prestación del servicio al ciudadano, no cuenta con buzón de sugerencia disponible para recibir las sugerencias de funcionarios y usuarios en la prestación del servicio.

### CONCLUSION

Se evidencia 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, identificado como riesgo transversal, en el Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano; observándose de esta manera, que esta materialización se origina por la falta de aplicación a los controles establecidos en el mismo; igualmente, se advierte sobre la probabilidad de ocurrencia de los otros riesgos identificados en el mismo Macroproceso, lo cual podría generar consecuencias de alto impacto, tal como se muestra a continuación:

Riesgo	Consecuencias
Por acción u omisión y abuso del poder, se presentan pérdida de las PQRS, presentadas en la OAC a través de los diferentes canales de comunicación, desviando la gestión de lo público en beneficio de un particular.	Pérdida de credibilidad, de confianza y de imagen
	Demandas y tutelas
	Incumplimiento de los términos establecidos en la Ley
	Insatisfacción del ciudadano / cliente
Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados  (Riesgo transversal con todos los procesos de la Entidad)	Demoras en las respuestas
	Reprocesos
	Procesos Disciplinarios
	Tutelas

	Sanciones por acciones en contra de la entidad
	Afectación de la imagen institucional.
Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación.	Demora en la entrega y publicación de la información
	La información no refleja el verdadero motivo de las PQR
	La información presenta debilidades para la toma de decisiones.

**Fuente: Mapa de Riesgos Macroproceso: Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano**

2. No existe confiabilidad o certidumbre sobre el estado actual de las pqrds radicadas y tramitadas en esta Entidad, durante las distintas vigencias, por los resultados expuestos anteriormente, por lo que se hace necesario la validación de la información que se está migrando a la nueva plataforma SISG.

3. A raíz de 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"*, se considera evidente la necesidad de tomar medidas correctivas inmediatas, que conlleven a darle tratamiento al riesgo materializado; e igualmente, realizar un análisis de autocontrol con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia de los otros dos riesgos identificados en el Macroproceso.

### RECOMENDACIONES

- Respuesta inmediata de las PQRSD vencidas, por parte de los líderes involucrados, a fin de dar cumplimiento a los términos legales establecidos, garantizando una mejor prestación del servicio público en la Entidad.
- Respuesta inmediata a las PQRSD próximas a vencerse, por parte de los líderes de procesos involucrados.
- Aplicar las acciones de control y monitoreo de los riesgos del Macroproceso: Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, por parte de los responsables de los procesos involucrados, con la frecuencia o periodicidad establecida, a fin de evitar y prevenir la materialización de los mismos.
- Generar alertas tempranas e informes de seguimientos periódicos, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, en relación con las PQRSD radicadas en la Entidad, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo con el contenido de las PQRSD; igualmente, verificar que éstas se estén respondiendo de fondo, garantizando la respuesta en términos de calidad y oportunidad al ciudadano.
- Realizar la validación de la información, por parte de cada líder de Macroproceso, en coordinación con la Oficina de Atención al Ciudadano, a fin de establecer el estado real de las PQRSD a la fecha, de acuerdo con la información que se está migrando a la nueva plataforma SISG; de tal forma que permita establecer la

trazabilidad de las actuaciones generadas en cada una de éstas, a partir de su radicación y asignación.

- Implementar el buzón de sugerencias en una parte visible en la oficina de Atención al ciudadano para recibir las sugerencias de funcionarios o usuarios en la prestación del servicio en cada una de las Regionales y Nivel Central.
- Agilizar la implementación de la nueva Plataforma “**Sistema Integrado de Servicios y Gestión –SISG**”, de tal forma que se cuente con los reportes estadísticos necesarios para realizar los seguimientos requeridos, facilitando el análisis y generar alertas tempranas que permita tomar decisiones oportunas con el propósito de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta legalmente establecidos y verificar periódicamente el estado de las pqrds ingresadas a la plataforma.
- Teniendo en cuenta la actualización de la plataforma para la consolidación de las PQRSD, es recomendable tener en cuenta la interacción de los números radicados en el SISG y el Iris Documental, facilitando de esta manera, el seguimiento a las respuestas emitidas a los ciudadanos.
- Establecer lineamientos detallados y suficientemente claros sobre la integración de la radicación de las PQRSD en la nueva plataforma, de acuerdo con las comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de recepción, garantizando su consolidación y control, para efectos de mantener el estado real de las mismas de manera confiable, oportuna y real.
- De acuerdo con los diferentes informes de seguimiento realizados por esta Oficina de Control Interno, a los cuales se ha solicitado la elaboración de diferentes Planes de Mejoramiento, se encuentra que las acciones correctivas y de mejora establecidas no han sido efectivas, toda vez que se continua presentando el incumplimiento de la normatividad y la materialización de los riesgos señalados.
- Programar y ejecutar capacitaciones presenciales o virtuales sobre la aplicación y uso de la nueva Plataforma “**Sistema Integrado de Servicios y Gestión –SISG**”; por parte de Atención al Ciudadano, en coordinación de la Oficina de Tecnologías de la Información y Talento Humano, tendientes a promover el uso adecuado y ejercer mayor control y monitoreo de las pqrds ingresadas a la Entidad.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO– Oportunidades de Mejora

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO– Oportunidades de Mejora				
1	Se evidencia la materialización del riesgo: <i>“Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”</i> , identificado como riesgo transversal, en el Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano; observándose de esta	NC	Realizar la validación de la información, por parte de cada líder de Macroproceso, en coordinación con la Oficina de Atención al Ciudadano, a fin de establecer el estado real de las PQRSD	Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano y líderes de Procesos involucrados

	<p>manera, incumplimiento al Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 -Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones; igualmente, se advierte sobre la probabilidad de ocurrencia de los otros riesgos identificados en el mismo Macroproceso, lo cual podría generar consecuencias de alto impacto para la entidad.</p>		<p>a la fecha, y dar respuesta inmediata a las PQRSD vencidas, y próximas a vencer, por parte de los líderes involucrados, a fin de dar cumplimiento a los términos legales establecidos, garantizando una mejor prestación del servicio público en la Entidad.</p> <p>Aplicar las acciones de control y monitoreo de los riesgos del Macroproceso: Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, por parte de los responsables de los procesos involucrados, con la frecuencia o periodicidad establecida, a fin de evitar y prevenir la materialización de los mismos.</p>	
2	<p>Se encontró que no existe confiabilidad o certidumbre sobre el estado actual de las PQRSD radicadas y tramitadas en la Entidad, durante las distintas vigencias, a la fecha, tal como se observa en las tablas 1,2 y 3, situación que puede conllevar a la pérdida del control de las solicitudes efectuadas por los usuarios, falta de respuesta a los ciudadanos, incumplimiento de términos para respuesta; así como a la insatisfacción de estos.</p>	OBS	<p>Se sugiere agilizar la implementación de la nueva Plataforma del "Sistema Integrado de Servicios y Gestión –SISG, realizando la validación de la información que se está migrando, garantizando el estado real de las PQRSD, de manera confiable, oportuna y real.</p>	<p>Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano</p> <p>Tecnologías de la Información</p>
3	<p>Se advierte sobre la recurrencia en la materialización del riesgo: <i>"Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados"</i>; por lo tanto se hace necesario tomar medidas correctivas inmediatas, que conlleven a darle tratamiento.</p>	OBS	<p>Realizar un análisis de la causa raíz de los riesgos materializados, en relación con los controles establecidos a fin de determinar acciones efectivas.</p> <p>Así mismo, por autocontrol determinar la probabilidad de ocurrencia de los otros dos riesgos identificados en el Macroproceso, analizando la efectividad de</p>	<p>Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, líderes de procesos involucrados y asesoría de la Oficina de Planeación</p>



	ciudadano –Nivel Central, no se cuenta con buzón de sugerencias disponibles para recibir las PQRSD de funcionarios y usuarios en la prestación del servicio.		visible en la oficina de Atención al ciudadano para recibir las sugerencias de funcionarios o usuarios en la prestación del servicio.	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: Viani Molina Ramírez