

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD, SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

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, por el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, 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 Julio y el 31 de Diciembre de 2020.

MARCO NORMATIVO

- ✓ Decreto 491 de 2020 Artículo 5.
- ✓ 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.
- ✓ Decreto 1081 de 2015 "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.
- ✓ Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:
 - ✓ (1) El número de solicitudes recibidas.
- ✓ 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. 13, 14.
- ✓ Ley 1474 de 2011, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76, la OCI realizará la verificación de las PQRSD
- ✓ Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". Artículo 2.2.3.12.3.

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 12 de febrero de 2021), 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 28 de enero de 2021, la información correspondiente a las PQRSD recibidas en la entidad, por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020.

Revisión a la página WEB de la Superintendencia, los contenidos de los informes trimestrales de PQRS publicados (3 y 4 Trimestre/2020), archivos descargados al 2 de febrero de 2021.

LIMITACIONES

Demora en la entrega de la información requerida mediante correos electrónicos del 28 de enero; reunión del 10 de febrero y correo electrónico del 15 de febrero de 2021, toda vez que éstos, no fueron respondidos oportunamente.

Falta de procedimientos actualizados, que contengan lineamientos y controles que permitan realizar una evaluación objetiva del tratamiento de las PQRSD; así como los riesgos asociados.

Falta de una Política que permita fortalecer la gestión de las PQRSD en la Entidad y de esta forma tomar las mejores decisiones para el mejoramiento del servicio misional, para efectos de facilitar el ejercicio de esta actividad de seguimiento y evaluación.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para realizar el presente seguimiento, 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, respecto a las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de Julio hasta el 31 de Diciembre de 2020.

Igualmente, se realizó la verificación de la información aportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, enviada en tres documentos Excel; correspondientes al periodo evaluado, comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, referente a las llamadas telefónicas, las cuales no son ingresadas al aplicativo PQRSD-SISG.

Se llevaron a cabo reuniones con los líderes y equipos de trabajo de los Procesos de Atención al Ciudadano, Inspección, Vigilancia y Control Notarial y Tecnología de la Información, con el fin de verificar las novedades que se han presentado sobre los canales de atención que se están utilizando en la Entidad, para la recepción de solicitudes realizadas por los ciudadanos, con el fin de responder las diferentes Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de acuerdo con lo publicado en la página WEB.

Verificación de la matriz de riesgos y los planes de mejoramientos, tanto los suscritos con la CGR como el Plan Institucional, bajo la responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presentan los resultados de la verificación, en el siguiente orden:

1. -Mecanismos de atención a las PQRSD de la Superintendencia de Notariado y Registro
2. -Verificación de los términos de respuesta a las PQRSD radicadas por los ciudadanos, según muestra aleatoria seleccionada.
3. -Análisis de los tipos de PQRSD radicadas en el aplicativo SISG.
4. -Verificación de los tiempos de presentación del informe trimestral a la Alta Dirección, conforme a lo establecido en las normas vigentes y el procedimiento diseñado por la Oficina de Atención al Ciudadano.
5. -Evaluación de los controles de los riesgos identificados en el Macroproceso de Atención al Ciudadano, asociados a las PQRSD.
6. -Seguimiento a planes de mejoramientos.
7. -Conclusiones y recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión.

1. MECANISMOS DE ATENCIÓN A LAS PQRS DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

1.1. PAGINA DE LA ENTIDAD

Verificado el sitio web Oficial de la Superintendencia de Notariado y Registro, la ubicación del enlace de Atención al ciudadano en la portada de la página, se observa el enlace en la parte superior derecha corresponde al link: <https://www.supernotariado.gov.co/portal&258.html> donde el usuario puede observar y descargar la siguiente información:

- Contáctenos: se observa dirección y horario para radicación de correspondencia, recepción actos para reparto notarial, atención telefónica, atención virtual, correos electrónicos, chat y Whatsapp.
- Oficinas Cerradas por COVID 19
- Preguntas Frecuentes Generales
- Preguntas Frecuentes Registro
- Preguntas Frecuentes Tierras
- Preguntas frecuentes Notariado
- Instructivos de servicio en línea
- Directorios: De Oficinas de Registro, Curadurías, Notarias, Contratistas y servidores públicos.
- Formatos: Corrección, devolución de dinero, posesión regular, pertenencia, protección de tierras, solicitud de copias y pérdida de documentos.
- Informes: De atención al ciudadano.
- Documentos de interés: Caracterización de ciudadanos, Usuarios y grupos de interés, cartilla de participación ciudadana y código de ética de la SNR.
- Organismos de control.

1.2. CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con la verificación realizada, en la página de la entidad y en reunión con la líder responsable del Macroproceso de Gestión de la Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano – Proceso Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano, 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:

Tabla No. 1 Canales de atención

| En forma verbal | | En forma escrita | |
|-------------------|--|---------------------------------|--|
| Presencial | En el nivel central –no se prestó este servicio en el segundo semestre de 2020. | Chat | Verificada la información en la plataforma del SISG, se observa que para el período evaluado, se realizó atención virtual a través del chat por parte de once operadores asignados en la Oficina de Atención al Ciudadano. |
| Telefónico | A través de la Línea de atención al ciudadano: 018000911616 y a través del Conmutador: 3282121, Extensiones: 1080 – 1217 – 1269. | Presencial | A través de la ventanilla, se recibe radicado de solicitudes del ciudadano y correo certificado. |
| | | Correo electrónico | correspondencia@supernotariado.gov.co |
| | | Portal Web de la entidad | https://www.supernotariado.gov.co/pqrs/ |

Respecto a los canales de atención relacionados en la tabla anterior, el canal verbal presencial, no se encuentra en funcionamiento debido a la adopción de medidas de emergencia sanitarias expedidas por el Gobierno Nacional que se encuentran vigentes, lo que ha ocasionado el trabajo en casa, por lo que fue reemplazado por el canal chat; los demás

canales prestaron sus servicios durante el segundo semestre de 2020, para los cuales, de forma general, se observaron los siguientes datos en el aplicativo SISG:

Tabla No. 2 PQRSD registradas en SISG.

| CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR LOS CIUDADANOS EN LA SNR PARA PQRSD EN EL APLICATIVO SISG - SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 | | | | | | | |
|---|--------------------|----------|------------|-------|-------|---------------|------------|
| TIPO | CORREO ELECTRONICO | TELEFONO | VENTANILLA | WEB | CHAT | TOTAL GENERAL | % POR TIPO |
| PETICIÓN | 15394 | 15 | 488 | 5747 | 0 | 21644 | 42,79 |
| QUEJA | 517 | 24 | 34 | 769 | 0 | 1344 | 2,66 |
| RECLAMO | 102 | 28 | 1 | 1445 | 0 | 1576 | 3,12 |
| SUGERENCIA | 4 | 0 | 0 | 12 | 0 | 16 | 0,03 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | 1732 | 0 | 14 | 295 | 0 | 2041 | 4,04 |
| DENUNCIA | 142 | 2 | 12 | 199 | 0 | 355 | 0,70 |
| PQRSD | 0 | 0 | 0 | 0 | 23602 | 23602 | 46,66 |
| TOTAL POR CANAL | 17891 | 69 | 549 | 8467 | 23602 | 50578 | 100 |
| % POR CANAL | 35,37 | 0,14 | 1,09 | 16,74 | 46,66 | 100 | |

Tabla No.2 – Aplicativo PQRSD-SISG.

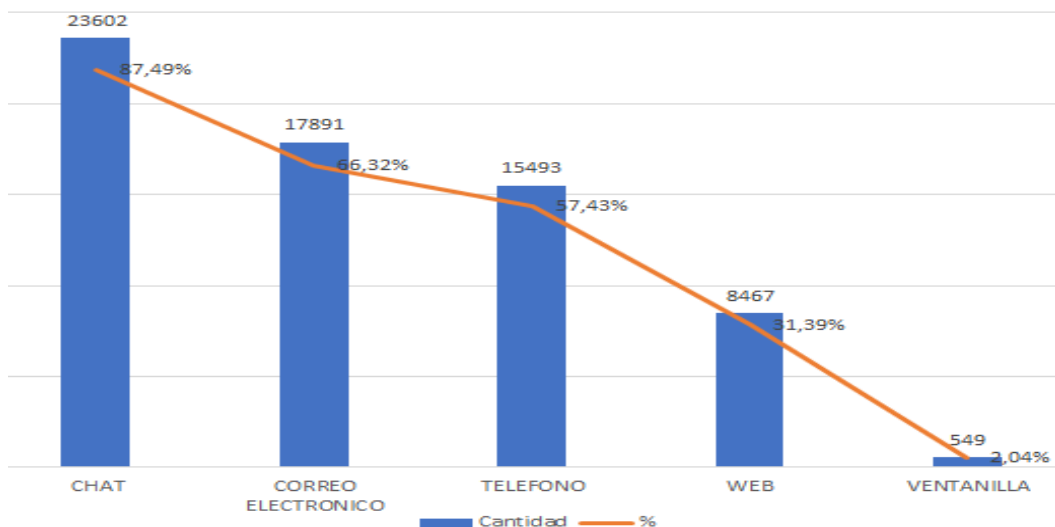
Verificados los datos estadísticos arrojados por el Aplicativo SISG (WEB), los cuales se encuentran en la tabla anterior, se observa que para el periodo evaluado (1 Julio al 31 de Diciembre de 2020), se recibieron 50578 PQRSD en la entidad, donde el canal más utilizado fue el CHAT con 23602 sesiones; comparado con el semestre inmediatamente anterior en el que se recibieron 5684 sesiones, se observa un aumento del 75.9% en su utilización.

Es importante aclarar, que aun cuando el total de las PQRSD recibidas por el canal telefónico, no se registran en el aplicativo SISG, se observaron 69 registradas en esta plataforma; así mismo, de acuerdo con la información reportada en archivo Excel consolidado (tres bases de datos), por la Oficina de Atención al Ciudadano, para el segundo semestre de 2020, se observa un total de 15424 comunicaciones mediante el canal telefónico, para un gran total de **66002 PQRSD** realizadas por los ciudadanos en la entidad, durante dicho periodo, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 resumen por canales de atención

| CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS POR LOS CIUDADANOS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 | | | | | | |
|--|-------|--------------------|----------|-------|------------|---------------|
| | CHAT | CORREO ELECTRONICO | TELEFONO | WEB | VENTANILLA | TOTAL GENERAL |
| PQRSD | 23602 | 17891 | 15493 | 8467 | 549 | 66002 |
| % | 35,76 | 27,11 | 23,47 | 12,83 | 0,83 | 100 |

CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR LOS CIUDADANOS



De acuerdo con los datos anteriores, el canal más utilizado en atención a las PQRSD fue el Chat con 35,76%, en segundo lugar el correo electrónico con un 27,11%, en tercer lugar el canal telefónico 23,47%, el cuarto registro en la web con el 12,83% y el quinto, la radicación directamente en ventanilla de la entidad, la cual no alcanzó el 1%, situación que permite evidenciar que el ciudadano está utilizando los canales virtuales ampliamente.

Respecto a las PQRSD atendidas por el canal telefónico y que no están siendo registradas a través de la plataforma implementada por la Entidad, la líder de la Oficina de Atención al ciudadano, expuso las causas por las cuales no se está dejando trazabilidad en la plataforma SISG-PQRSD, de las solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de este tipo de canal, son las siguientes:

1. No pueden ser reportadas en la plataforma, porque le asignaría un radicado que cambiaría el tiempo de respuesta inmediata establecido para un derecho de petición de acuerdo a lo establecido por la Ley.
2. Son solicitudes de información inmediata en la modalidad de consulta que requieren orientación y/o asesoría con temas generales de competencia de la SNR que deben ser resueltas de inmediato por la Oficina Atención al Ciudadano, sin tener que pasar a un segundo nivel.
3. Insuficiencia de personal para realizar el registro en la Plataforma SISG-PQRS de cada una de las solicitudes de las personas que son atendidas presencialmente, ya que se están demorando mínimo 30 minutos por persona en ser atendidas; pero, se requiere de un sistema donde queden registradas las llamadas, el cual ya fue solicitado a la Oficina de Tecnologías de la Información.

No obstante, las razones expuestas, se hace necesario recopilar la información en un formato estándar para cada uno de los agentes que atienden el canal, con el fin de facilitar su trazabilidad, almacenamiento, ejercer un mayor control e identificar los datos que impactan en la prestación del servicio misional, para luego ser reportados a la alta dirección a fin de tomar decisiones que conlleven a la prestación de un servicio óptimo.

Se hace la observación, acerca de un formato estándar y automatizado, para el registro de las PQRSD recibidas por el canal telefónico bien sea en Excel o en la plataforma, por cuanto los datos aportados por la Oficina de Atención al Ciudadano se consolidan en un formato para cada agente, con características similares, pero que difieren en su orden y dificultan su análisis; la estructura para los datos enviados, se evidencian en el siguiente orden, de acuerdo a cada una de las tres bases de datos:

| BASE DE DATOS ATENCIÓN TELEFONICA JULIO A DICIEMBRE DE 2020 EXT 1269 OSCAR GUARIN | | | | | | | |
|---|---------|--------|--------------|--------|----------|---------------|---------|
| FECHA | LLAMADA | CIUDAD | DEPARTAMENTO | NOMBRE | TELEFONO | TIPO CONSULTA | DETALLE |

| BASE DE DATOS ATENCIÓN TELEFONICA JULIO A DICIEMBRE DE 2020 EXT 1080 MARIA JOSE | | | | | | | |
|---|--------|--------------|--------|----------|----------------|--|--|
| FECHA | CIUDAD | DEPARTAMENTO | NOMBRE | TELEFONO | MOTIVO LLAMADA | | |

| BASE DE DATOS ATENCIÓN TELEFONICA JULIO A DICIEMBRE DE 2020 EXT 1217 OSCAR COLORADO | | | | | | | |
|---|-----|---------------|--------------|------------------|--------|-------|------|
| NUMERO | MES | CIUDAD ORIGEN | DEPARTAMENTO | NOMBRE CIUDADANO | CEDULA | CANAL | TEMA |

La Oficina de Control Interno de Gestión, recomienda evaluar el formato y los datos básicos requeridos, que permitan identificar al ciudadano, el tiempo en que se atendió, el tipo de consulta y si ésta fue resuelta, trasladada o cual fue el tratamiento final, para de esta forma, minimizar los tiempos de atención a cada ciudadano, evitando el posible riesgo de “no tomar decisiones acertadas y oportunas por parte de la alta dirección” en procura de mejorar la prestación del servicio misional en la Entidad, a causa de no contar con información (cifras y estadísticas) entre otros, que reflejen la real situación de las PQRSD instauradas por los ciudadanos; además, en cumplimiento del ARTÍCULO 2.2.3.12.3. Decreto 1166 de 2016 (Constancia sobre peticiones verbales).

2. VALIDACIÓN DE NORMAS Y TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD

2.1. 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 PQRSD, para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, de acuerdo con la siguiente lista de verificación, encontrando lo siguiente:

Tabla No. 4 aplicación de la normatividad

| CRITERIO | ITEMS A VERIFICAR | VERIFICACIÓN OCI |
|---------------------|---|---|
| DECRETO 491 DE 2020 | Artículo 5° estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente “Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. | Conforme a lo estipulado en la norma, la Oficina de Atención al Ciudadano lideró la gestión que representa las actualizaciones para el cambio de atención presencial a la atención desde el trabajo en casa. Con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la información, se han actualizado y mejorado los canales de atención de las PQRSD-SISG para dar paso a la atención por chat y el registro de las PQRSD de las Oficinas de Registro de todo el territorio nacional. Igualmente, la adecuación de los términos en el aplicativo SIG, conforme al artículo 5 del mencionado Decreto, mientras persista la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, así: 1. Petición 30 días 2. Petición de documentos 20 días 3. Petición de información 20 días 4. Petición de consulta 35 días. |

| | | |
|---|--|--|
| <p>LEY 190 DE 1995</p> <p>Decreto 2232 de 1995- Artículo 9º</p> | <p>Artículo 54º.- 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos 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>Artículo 9º.- 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</p> | <p>Al respecto, la Oficina de Atención al Ciudadano, no presentó soporte al cumplimiento de la norma para el tercer y cuarto trimestre de 2020, pese a que esta Oficina hizo la solicitud correspondiente, mediante correo electrónico del 28 de enero y reiterado por correo el día 19 de febrero de 2021</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 tercer y cuarto trimestre de 2020, dirigidos al Superintendente, donde se relacionen los servicios sobre los que se presentó el mayor número de quejas y reclamos. Teniendo en cuenta el alcance del seguimiento, no se evidenció en los informes consolidados de las PQRS, del tercer y cuarto trimestre de 2020, enviados al Superintendente, donde se relacionen las principales recomendaciones sugeridas por los particulares y que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad.</p> <p>En virtud de que no fue posible contar con la evidencia correspondiente, no teniendo la suficiente certeza de su envío, se identifica un posible incumplimiento el Artículo 9º Decreto 2232 de 1995 Actividades del jefe - Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p> |
| <p>Decreto 1081 de 2015</p> | <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. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. | <p>Se observa que los informes de las PQRS del tercer y cuarto trimestre de 2020, fueron publicados en la página web de la Superintendencia, a través del siguiente Link: https://www.supernotariado.gov.co/portal&270.html.</p> <p>En los informes trimestrales de PQRS presentan la información cuantitativamente de las peticiones, quejas y reclamos recibidos y tramitados durante el trimestre, donde se observa el número de solicitudes recibidas en cada periodo.</p> <p>En los informes del 3ro. y 4do. Trimestre de 2020, publicados en la Web de la entidad, se observa el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> |
| <p>LEY 1437 DE 2011</p> | <p>“ARTÍCULO 7º. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.” | <p>Verificado el horario de atención al ciudadano para el canal telefónico y chat, se encontró atención de 8:00am a 5:00 pm, cumpliendo con las 40 horas mínimo establecidas y el trato respetuoso.</p> <p>Al revisar la página web de la Superintendencia de Notariado y Registro en el link de atención al ciudadano, no se observa que este publicada la carta de trato digno dirigida a la ciudadanía, incumpliendo con el numeral 5 artículo 7 Decreto 1437 de 2011.</p> <p>La entidad implementó la herramienta tecnológica PQRS-SISG, la cual permite generar un registro en forma consecutiva, respetando el orden de ingreso de las solicitudes, se cumple con este ítem.</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>DECRETO 1166 DE 2016</p> | <p>“ARTÍCULO 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente Capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015. Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos: 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición y siguientes...”</p> | <p>Verificados los datos relativos al canal telefónico, se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano registra las llamadas en unas bases de datos en Excel por cada uno de los agentes, sin embargo, dichas bases de datos no cuentan con los datos mínimos que exige esta norma, como son:</p> <p>1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición. 2. Fecha y hora de recibido. 3. Los nombres y apellidos completos del solicitante... Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. 4. El objeto de la petición. 5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación... 6. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición... 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición. 8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal. Por lo expuesto anteriormente, se recomienda dar cumplimiento a lo expresado por la norma.</p> |
| <p>LEY 1474 DE 2011</p> | <p>“Art. 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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>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.</p> <p>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.</p> | <p>Se observó que la Superintendencia cuenta con una dependencia en el Nivel Central, que se encarga de gestionar las PQRS, a través del aplicativo SISG, el cual permite la radicación de las solicitudes por parte de los ciudadanos para todas las dependencias de la Entidad.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |

Tabla No.4 – Verificación a la Normatividad sobre PQRS

Como se observa en la tabla No.4, en la columna “Verificación OCI”, se registraron las observaciones realizadas en relación con lo verificado en atención a cada uno de los criterios normativos revisados y señalados en la columna No.1.

2.2. VERIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRS RADICADAS POR LOS CIUDADANOS, SEGÚN MUESTRA.

Teniendo en cuenta la relación de Excel descargada del aplicativo para PQRS- SISG, el día 12 de febrero de 2021, para el periodo objeto de seguimiento, se tomó una muestra aleatoria de 200 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de acceso a la información pública y denuncias, (100 para ORIP y 100 nivel central), encontrando lo siguiente:

Tabla No.5 – VERIFICACIÓN PQRS

| DEPENDENCIA | TOTAL PQRS MUESTRA | DIAS DE TRAMITE | FINALIZADA EN SISG | SIN RTA. DE FONDO | REDIRECCIONADAS | CONTINUAN EN TRAMITE | RTA FUERA DE TERMINOS |
|---------------|--------------------|-----------------|--------------------|-------------------|-----------------|----------------------|-----------------------|
| ORIPS | 100 | HASTA 80 DIAS | 92 | 1 | 1 | 8 | 26 |
| NIVEL CENTRAL | 100 | HASTA 152 DIAS | 90 | 15 | 9 | 10 | 18 |
| TOTAL | 200 | | 182 | 16 | 10 | 18 | 44 |

Fuente: Aplicativo PQRS - SISG- página web SNR

Como se puede observar, fueron finalizadas a través de la Plataforma PQRSD-SISG, 182 PQRSD de las seleccionadas en la muestra, que equivale al 91% de ésta, para el segundo semestre de 2020; sin embargo, al analizarlas se encontraron las siguientes situaciones:

- 1- De las 182 PQRSD finalizadas, se encontró que a 16 de ellas o sea al 8.79%, 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 riesgo de incumplimiento del Art.13 de la Ley 1755 de 2015.
- 2- De las 182 PQRSD finalizadas, se encontró que 44 o sea el 24.17% de éstas, fueron contestadas fuera de términos, lo que genera incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.
- 3- El 8.5% del total de la muestra de PQRSD continúan en trámite y con términos vencidos a excepto de una que tiene fecha de vencimiento en el mes de marzo de 2021.
- 4- El 5% del total de la muestra fueron re-direccionadas.

3. ANÁLISIS DE PQRSD POR TIPOLOGIA, RADICADAS EN EL APLICATIVO SISG.

Para realizar esta verificación, se tomaron los datos de los radicados que fueron descargados del aplicativo de PQRSD- SISG, y que ingresaron a través de los diferentes canales, como es correo electrónico, teléfono, web y de forma física en la ventanilla de atención en el nivel central, los cuales se encuentran a continuación:

Tabla No. 6 Análisis según tipología.

| TIPO | PETICIÓN | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | RECLAMO | QUEJA | DENUNCIA | SUGERENCIA | TOTAL |
|----------|----------|--|---------|-------|----------|------------|-------|
| CANTIDAD | 21644 | 2041 | 1576 | 1344 | 355 | 16 | 26976 |
| % | 80,23 | 7,57 | 5,84 | 4,98 | 1,32 | 0,06 | 100 |

De acuerdo con la información recopilada, se observa, que el 80.23% hace referencia a peticiones, siendo el porcentaje más alto, luego las solicitudes de acceso a la información con el 7.57%, en tercer lugar los reclamos con 5.84%, en cuarto lugar las quejas con el 4.98%, en quinto lugar la denuncia con el 1.32% y finalmente las sugerencias con el 0.06%.

Así mismo, se realizó una verificación de los temas que son repetitivos encontrando 2501 solicitudes relacionadas con correcciones a realizar en las oficinas de registro, equivalente al 18% del total registrado en SISG, a través de los canales de correo electrónico, web, y ventanilla, sin tener en cuenta las originadas por el chat y las llamadas telefónicas, situación que evidencia la falta de controles en los procesos, que permitan cumplir con la misión de la entidad, lo cual puede generar el riesgo de un posible incumplimiento en la prestación óptima del servicio.

De otra parte, se analiza las PQRSD que ingresaron al aplicativo de PQRSD-SISG, para cada uno de los macroprocesos, comparando las cifras con el primer semestre de 2020, de los cuales se encontró lo siguiente:

Tabla No. 7PQRSD por dependencia.

| Dependencia | Total Radicadas primer semestre de 2020 | Total Radicadas segundo semestre de 2020 | Aumento en el segundo semestre de 2020 | %de aumento en el segundo semestre de 2020 |
|----------------------------------|---|--|--|--|
| Oficina de Atención al Ciudadano | 1723 | 3036 | 1313 | 43,25 |

| | | | | |
|--|-------------|--------------|-------------|--------------|
| Dirección de Vigilancia y Control Notarial | 1111 | 2759 | 1648 | 59,73 |
| Dirección Técnica de Registro | 1084 | 1969 | 885 | 44,95 |
| Delegada para P.R.F de Tierras | 551 | 1874 | 1323 | 70,60 |
| Dirección Administrativa y Financiera | 447 | 784 | 337 | 42,98 |
| Oficina Asesora Jurídica | 438 | 665 | 227 | 34,14 |
| Delegada para el Registro | 378 | 534 | 156 | 29,21 |
| Dirección de Administración Notarial | 197 | 398 | 201 | 50,50 |
| Dirección de Talento Humano | 186 | 326 | 140 | 42,94 |
| Subdirección de Apoyo Jurídico Registral | 124 | 264 | 140 | 53,03 |
| Oficina de Tecnología de la Información | 118 | 230 | 112 | 48,70 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 104 | 143 | 39 | 27,27 |
| Dirección de Contratación | 35 | 75 | 40 | 53,33 |
| Secretaría General | 32 | 64 | 32 | 50,00 |
| Oficina Asesora de Planeación | 28 | 51 | 23 | 45,10 |
| TOTALES | 6556 | 13172 | 6616 | 50,23 |

De la tabla anterior, se concluye que para el segundo semestre de 2020 se duplicaron las radicaciones correspondientes a PQRSD, en el nivel central, respecto a las identificadas en el informe con corte a 30 de junio de 2020.

De otra parte, realizado el análisis de la cantidad de PQRSD radicadas por dependencia, se observa que para algunas de éstas, el aumento fue hasta del 70,60% como es el caso de la Delegada para P:R:F de Tierras, seguidamente Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 59,73%, en tercer lugar Dirección Técnica de Registro con 44,95%, cuarto lugar, Oficina de Atención al Ciudadano con el 43,25% , quinto lugar la Dirección Administrativa y Financiera con un aumento del 42,98%, siendo éstas las más representativas por la cantidad de PQRSD radicadas para su procesamiento.

Frente a este tema la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, en reunión con la Oficina de Control Interno, durante el presente seguimiento comunicó lo siguiente: en atención al aumento progresivo de las PQRSD, realizó un análisis muy importante, el cual condujo a la identificación de varias actividades, como realizar plan de descongestión, solución de problemas de personal, actualización de procedimientos, construcción de manual, identificar limitaciones, entre otros; para luego implementar las acciones de mejora, como fue el logro del fortalecimiento del equipo administrativo y operativo del proceso de vigilancia, a través de contratistas de prestación de servicios, para las labores de envío y digitalización de los oficios emitidos en desarrollo del proceso y el envío continuo de alertas, facilitando el seguimiento permanente de las PQRSD y su atención en términos de ley, igualmente el planeamiento de un nuevo procedimiento para la atención oportuna de las PQRSD, otro logro fue el uso de medios tecnológicos para el trabajo en casa en el que se logró eficaz celeridad en la atención de las PQRSD, aminorando la tasa de vencimiento de éstas, además la realización de reuniones y mesas de trabajo con la Oficina de Tecnologías de la información con el fin de que se implementen mejoras en el sistema SISG respecto a los términos y otras oportunidades de mejora.

Teniendo en cuenta que existen áreas, que gestionan un mayor número de PQRSD en la Entidad, además de las funciones propias del proceso, especialmente con respecto a la prestación del servicio misional, se recomienda realizar un análisis de causa raíz, con el fin de establecer el origen de las PQRSD, trámite, gestión y finalización de las mismas; a fin de generar instrucciones, lineamientos o políticas precisas a los responsables con el objeto de

priorizar sobre las causas que las originan e identificar las más recurrentes, verificando que se están respondiendo de fondo de manera oportuna, en aras de tomar decisiones orientadas hacia la disminución del número de pqrds y respuesta de fondo al ciudadano, a fin de garantizar la prestación del servicio público misional, en términos de oportunidad y calidad; de tal forma, que se incremente el nivel de satisfacción del ciudadano, impactando con ésta, la imagen institucional.

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

Tabla No. 8 –Verificación Datos publicados en página WEB

| SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 | | | |
|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------|
| CANALES | DATO ARCHIVO EXCEL - PLATAFORMA | DATO WEB PUBLICADO (Plataforma) | DIFERENCIA |
| VIRTUAL PLATAFORMA | 26976 | 26982 | -6 |
| CHAT | 23602 | 21838 | 1764 |
| TELEFONICO | 15424 | 15982 | -558 |
| TOTAL | 66002 | 64802 | |

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

En la tabla No.8, se observa que los datos totales de pqr 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 los datos contenidos en la plataforma de PQRS.

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. VERIFICACIÓN DEL TIEMPO DE PRESENTACIÓN DEL INFORME A LA ALTA DIRECCIÓN, CONFORME A LA LEY Y AL PROCEDIMIENTO

Para la verificación, respecto al tiempo de presentación del informe de PQRS trimestral a la alta dirección, se solicitó mediante correo electrónico del 28 de enero y 19 de febrero de 2021, las comunicaciones mediante la cual fueron remitidos los informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2020, al señor Superintendente, para lo cual se informó que en virtud de no haber encontrado la evidencia sobre e envío del informe en su momento, fue necesario remitirlo nuevamente a través de correo electrónico, el 23 de febrero de 2021.

En virtud de que no fue posible contar con la evidencia correspondiente, no teniendo la suficiente certeza de su envío, se identifica un posible incumplimiento el Artículo 9º Decreto 2232 de 1995 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.

5. EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES DE LOS RIESGOS

La evaluación de los controles se ha realizado con base en la matriz de riesgos del proceso “DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO”, contiene dos riesgos de proceso y un riesgo de corrupción.

Riesgo de gestión No 1: CUMPLIMIENTO -Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados.

CONTROLES: - Realizar seguimiento a las PQRS, mediante el aplicativo SISG.

Riesgo que se evalúa como materializado de forma recurrente, lo que se evidencia mediante la verificación de los términos, en la tabla número cinco, donde se contestaron fuera de términos 44 PQRS, según muestra aleatoria seleccionada, evidenciándose el incumplimiento de los términos de respuesta.

Riesgo de gestión No 2: CUMPLIMIENTO- 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.

CONTROLES: 1. Actualizar procedimientos de la OAC, 2. Elaborar Informes Estadísticos

Riesgo de corrupción: OPERATIVO -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.

CONTROLES: - Realizar petición constancia de no pérdida de solicitudes

Realizada la verificación de cada uno de los controles de los riesgos, encontrados en la matriz de riesgos para el proceso “DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO” se observa que ninguno de los controles establecidos y observados en la matriz de riesgos identificados, No cuentan con la actividad de control que contenga las seis variables, descritas a continuación:

1. Debe tener definido el responsable de llevar a cabo la actividad de control.
2. Debe tener una periodicidad definida para su ejecución.
3. Debe indicar cuál es el propósito del control.
4. Debe establecer el cómo se realiza la actividad de control.
5. Debe indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control.
6. Debe dejar evidencia de la ejecución del control.

Los controles deben diseñarse y ejecutarse por parte de los responsables, conforme a lo establecido en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas “versión 4; igualmente, en el numeral 2 de las responsabilidades de la Primera Línea de Defensa, de la Política General para la Administración de Riesgos y oportunidades de la Entidad, versión 3.

Por la razón expuesta, se tiene en cuenta los resultados publicados en el informe de riesgos de corrupción correspondiente al tercer cuatrimestre de 2020, en el cual, “Se obtuvo una calificación de 50, encontrándose en un rango entre 0 y 85; significa que conforme a la Guía de Administración de Riesgos vigente, la solidez del conjunto de controles es débil, y la ejecución del control no es suficiente para garantizar la no materialización del riesgo a Nivel Nacional.

El informe de monitoreo de riesgos subido a la One Drive, no está firmado por la Jefatura de Atención al Ciudadano. Con relación a las Observaciones de control interno dejadas en el primer Seguimiento cuatrimestral 2020, se observa la actualización al nuevo formato v.3 de la matriz de riesgos; sin embargo, no hay evidencias de avance alcanzado en la actualización del procedimiento, se reitera la necesidad de agilizar la actualización del procedimiento, para lograr establecer las medidas de control necesarias, dado que el solo hecho de establecer un procedimiento o contar con una política por sí sola, no va a prevenir o detectar la materialización del riesgo o una de sus causas.

Por lo anterior, se deben establecer acciones para fortalecer el control, realizar los análisis de causa raíz a que haya lugar y establecer un plan de acción que permita tener un control o controles bien diseñados, de acuerdo con los identificados en la matriz de riesgos, en cumplimiento igualmente, en el numeral 2 de las responsabilidades de la Primera Línea de Defensa, de la Política General para la Administración de Riesgos y oportunidades de la Entidad, versión 3 vigente, adoptada por esta misma Entidad. Se recomienda seleccionar actividades de control preventivas que por sí solas ayuden a la mitigación de las causas que puedan originar la materialización de los riesgos

6. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

6.1. Plan de Mejoramiento Contraloría General de la República.

De acuerdo con la verificación realizada al Plan de mejoramiento de la Contraloría General de la República, suscrito por la Oficina de Atención al ciudadano, se observó que consta de tres hallazgos con 16 acciones.

Verificada la one drive, lugar disponible para almacenar las evidencias, para cada una de las acciones implementadas, se observa cumplimiento en la entrega de la unidad de medida, sin embargo, al verificar la efectividad no garantizan la eliminación de las causas que originaron los hallazgos. A continuación, se realiza la observación para los hallazgos:

Tabla No. 9 –Verificación Plan de Mejoramiento CGR.

| HALLAZGO | ACCIONES Y ACTIVIDADES | OBSERVACION |
|---|--|--|
| H19. Revisadas las PQS durante el 2014 se evidencia que los hechos más recurrentes están relacionados con la demora en la atención. | Acción: Verificar en el aplicativo SISG, el estado de trámites de las PQRS | No obstante, se evidencia el cumplimiento de la acción propuesta en este hallazgo y se observa un avance significativo frente al aplicativo SISG, en relación con el estado de trámites de las PQRS; el hallazgo sigue siendo recurrente. Con respecto al tema de la referencia, en reunión del 9 de febrero celebrada con el líder del proceso de Atención al Ciudadano, se informó que en el segundo semestre de 2020, identificaron aumento en el número de PQRS, por el tema de la demora en la atención, en las oficinas de registro, situación que debe ser analizada y comunicada a la alta dirección; adicionalmente, se recomienda realizar un análisis de causa raíz, con el fin de establecer el origen de las PQRS, trámite, gestión y finalización de las mismas; a fin de generar instrucciones, lineamientos o políticas precisas a los responsables con el objeto de priorizar sobre las causas que las originan e identificar las más recurrentes, verificando que se están respondiendo de fondo de manera oportuna, en aras de tomar decisiones orientadas hacia la disminución del número de pqr y respuesta de fondo al ciudadano, a fin de garantizar la prestación del servicio público misional, en términos de oportunidad y calidad; de tal forma, que se incremente el nivel de satisfacción del ciudadano, impactando con ésta, la imagen institucional. |
| H19. De otra parte, se observa que en la vigencia 2014 de las 127 PQRS recibidas por la ORIP Tunja, 84 eran susceptibles de respuesta al ciudadano de las cuales 61 fueron atendidas con oportunidad mientras que 23 que corresponde a un 23% se les dio respuesta fuera de términos. H19. PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS. La orip sobrepasa las respuestas en más de 15 días. H19. La ORIP de Ibagué no cumple con los términos establecidos en dar respuesta a las peticiones de PQRS, dado que en la muestra de 30 peticiones 8 están incumplidas. | Acciones: 1. Fortalecer mecanismos seguimiento y control de PQRSDF. 2. Verificar Plataforma 3. Verificar en el aplicativo SISG, el estado de trámites de las PQRS Actividades: 1. Solicitar a la OTI el ajuste del aplicativo de PQRSDF con el fin de que genere alertas antes del vencimiento. 2. Hacer seguimiento a las PQRSDF antes del vencimiento y/o vencidas mediante correos electrónicos. 1. Verificar en la plataforma SISG (Sistema Integrado de Servicios y Gestión) el estado actual de las PQRS dando respuesta oportuna de las mismas. 1. Revisar el estado de las PQRS en el aplicativo SISG 1. Solicitar a la OTI el ajuste del aplicativo de PQRSDF con el fin de que genere alertas antes del vencimiento. 2. Hacer seguimiento a las PQRSDF antes del vencimiento y/o vencidas mediante correos electrónicos. 3. Hacer seguimiento a las PQRSDF antes del vencimiento y/o vencidas mediante videoconferencias en el caso de ser posible. | Verificadas las evidencias, que soportan las acciones de estos hallazgos, respecto al vencimiento de términos de respuesta a las PQRS en las ORIPs, se observa su cumplimiento, sin embargo, éstas acciones no fueron efectivas, por cuanto de acuerdo con la verificación realizada a los términos de respuesta en las orip, se identifica la recurrencia en el hallazgo de incumplimiento de términos en las respuestas a las PQRS, igualmente, se observa en informe de la Oficina atención al Ciudadano para el tercer trimestre, que fueron reportadas 179 PQRSDF vencidas y para el cuarto trimestre 209 PQRSDF, situación que evidencia ineffectividad de las acciones implementadas. |

| | | |
|---|---|--|
| | 1. Verificar en la plataforma SISG (Sistema Integrado de Servicios y Gestión) el estado actual de las PQRS dando respuesta oportuna de las mismas. | |
| H84. Revisado con corte al 31-12-18 el servicio de atención a las PQRS, administrada en principio en el aplicativo Certicámaras y luego migrada al sistema SISG, se pudo establecer que en 700 casos se presentó incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a los ciudadanos. | 1. Solicitar a la OTI realizar los ajustes necesarios al aplicativo SISG para que alertas de vencimiento con anticipación. 2. Solicitar a las dependencias con atraso en respuesta a PQRS al 31 de diciembre de 2018, cronograma de descongestión con fecha límite. 3. Hacer seguimiento a los cronogramas de desatraso y a las PQRSDF antes del vencimiento y/o vencidas -Realizar pruebas del módulo del sistema SISG, de alertas o notificaciones de PQRS | Verificadas las evidencias que soportan las acciones para este hallazgo en su momento fueron cumplidas, sin embargo, verificada la plataforma SISG en el link PQRS anteriores (Certicámaras), se observa que 54 PQRS se encuentran en estado "En trámite" sin respuesta, y tampoco fueron trasladadas al nuevo sistema. Con respeto al tema, mediante correo electrónico de 15 de febrero de 2021, se solicitó a la Oficina de Atención al Ciudadano la evidencia de la finalización de estas PQRS, para lo cual se obtuvo la siguiente respuesta: "Todos los radicados de Certicámaras se encuentran finalizados por las dependencias correspondientes. Algunos figuraban como pendientes debido a que el sistema no relacionó el radicado de salida de IRIS, pero no hemos recibido quejas por radicados sin respuesta, lo que significa que después de casi 3 años es muy poco probable que exista algún radicado sin respuesta." |
| H100. Participación ciudadana. La SNR allegó un soporte del SIF nación con unos pagos efectuados, donde no se presentan las acciones adelantadas para la participación ciudadana. Con corte a 31/12/2019, se presentan 823 solicitudes donde no se cumplió con los términos establecidos para dar respuesta a los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados. | 1. Reportar semanalmente PQRS con sus respectivos responsables por parte de la Dirección Administrativa y Financiera 1. Realizar una charla de socialización de temas de manejo de las PQR's y la herramienta respectiva | Verificadas las acciones programadas para este hallazgo, se observa que estas fueron desarrolladas, con fecha final de cumplimiento a 31 de diciembre de 2020, sin embargo, de acuerdo con la verificación realizada a los términos de respuesta a PQRS en la entidad se evidenció recurrencia en el hallazgo de incumplimiento a las respuestas a los ciudadanos. De otra parte, mediante los informes publicados en la página de la entidad, por parte de la oficina de atención al ciudadano, se evidencia incumplimiento de términos para 498 PQRS- que fueron radicadas en el aplicativo SISG, en el segundo semestre de 2020, razones que evidencian la ineficacia de las acciones. |

De acuerdo con las observaciones registradas en la tercera columna de la tabla anterior, se concluye que las actividades y acciones no han sido efectivas, por lo que nuevamente se recomienda, que la oficina de Atención al Ciudadano, realice análisis causa raíz en conjunto con los procesos involucrados y se reformulen acciones de mejoramiento eficaces que garanticen el cierre de los hallazgos, igualmente se tenga en cuenta las recomendaciones de la OCI a través del memorando 01 de octubre de 2019, relacionado con los criterios o lineamientos que se deben tener en cuenta para la suscripción y seguimiento de los planes de mejoramientos, para su debido cumplimiento.

Respecto a las 54 PQRS, con radicados de Certicámaras, se recomienda realizar el tratamiento de finalización, por cuanto esta situación genera inobservancia a los términos normativos, debido a que son solicitudes que el sistema las identifica como en "trámite", además, se constituye en evidencia para el no cierre del hallazgo por parte de la Contraloría General de la República.

6.2. Plan de Mejoramiento Institucional.

Verificado el Plan de Mejoramiento Institucional, se observan 9 hallazgos con 23 acciones implementadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, de las cuales 9 tienen como fecha de vencimiento los meses de febrero y marzo de 2021; para las 14 acciones restantes se realiza la verificación, registrada en el siguiente cuadro:

Tabla No. 10 – Verificación Plan Mejoramiento Institucional

| HALLAZGO | ACCION | OBSERVACION |
|----------|--------|-------------|
|----------|--------|-------------|

| | | |
|--|---|--|
| <p>Deficiente administración, seguimiento y control de las PQRS generadas por el incumplimiento de la normatividad vigente (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> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a la OTI el ajuste del aplicativo con el fin de que genere alertas antes del vencimiento. 2. Hacer seguimiento a la PQRSD vencidas mediante correos electrónicos. 3. Hacer seguimiento a las PQRSD vencidas mediante videoconferencias. Siempre y cuando, el sistema esté en funcionamiento. | <p>Verificada la unidad de medida a entregar, en las fechas establecidas, se encontró cumplimiento de entrega de los soportes de reportes de PQRSD próximas a vencer y correos electrónicos remitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano a las dependencias que tiene PQRSD vencidas. Sin embargo, no se tiene certeza si el aplicativo está arrojando alertas tempranas de las PQRSD que estén próximas a vencer. De otra parte, no se observa en la one drive evidencia de 8 seguimientos mediante conferencia, como soporte a la acción No. 3, por estas razones se evalúa como ineficaces las acciones por lo que no es posible el cierre del hallazgo.</p> |
| <p>Se encontró que la SNR no está dando cumplimiento a lo establecido en el Art. 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012- "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y los Art.4 y 5 del Decreto 1377 de 2013, en lo relacionado con la autorización para la recolección de los datos personales y las finalidades del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. (Se identificó en el módulo PQRS)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustar la política de protección de datos personales 2. Realizar implementación en la página web de PQRS. Publicar resolución | <p>Verificada la one drive y la página de la entidad, No se observa evidencia del ajuste de la política de protección de datos, por cuanto la resolución 12225 encontrada en la página data del 10 de nov de 2017, por lo que la acción no ha sido cumplida y en consecuencia el no cierre del hallazgo.</p> |
| <p>Se observó que la Oficina de Atención al Ciudadano menciona como uno de los canales de atención, el CHAT; sin embargo, la Jefatura de la Oficina, mediante correo electrónico del 27 de abril de 2018 solicitó retirarlo de la página WEB, argumentada en concepto expedido por la OTI en el año 2017. Esta situación genera para el ciudadano, menos oportunidad de tener una comunicación inmediata con la SNR.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 3.Implementar chat (open source) como canal de PQRSD en el aplicativo SISG | <p>Verificado el aplicativo para PQRS- SISG, se observa el funcionamiento del chat, el cual, de acuerdo con la Oficina de Atención al Ciudadano, se implementó como reemplazo del canal presencial, para lo cual, se gestionó con la Oficina de Tecnologías de la información su puesta en funcionamiento, un gran aporte a la atención del ciudadano desde el mes de abril de 2020, destacado como el canal de comunicación que registró más sesiones de comunicación con el ciudadano en el segundo semestre de 2020, razón por la cual se da por cerrado este hallazgo.</p> |
| <p>Se pudo evidenciar el procedimiento y/o los lineamientos para ingresar a la plataforma los PQRSD recibidos en la ORIP, teniendo en cuenta que a la fecha de la auditoría no están siendo subidas a la plataforma de PQRS; tampoco las solicitudes de consulta que son allegados por otras entidades del estado. Esta situación, podría conllevar a generar riesgo de incumplimiento a lo establecido en el numeral 8.2.1 de la ISO 9001:2015 y a lo señalado en el MIPG, 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados, en su numeral 3.4, y en relación con las PQRS que señala: "La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRS. La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos."</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Con base en la reingeniería liderada por OAP , se actualizarán los procedimientos de la OAC 2. Con base en la reingeniería liderada por OAP y la OTI , se actualizará La Guía plataforma electrónica | <p>Verificada la one drive no se encontraron soportes de los procedimientos aprobados, tampoco soportes de avance de la "guía plataforma electrónica", segunda actividad propuesta en el plan. Se hace la salvedad que los líderes de Procesos, como primera línea de defensa, son los responsables de establecer controles adecuados que le permitan no solo garantizar el cumplimiento de las acciones de mejoramiento, sino también, su efectividad. Por lo anterior el hallazgo continúa en los términos iniciales.</p> |
| <p>Se identificó que en promedio se vienen requiriendo un total de 20 a 23 encuestas de satisfacción, las cuales estaban en físico en la ORIP, y al revisar la meta establecida para la ORIP se encontró que fueron asignadas un total de 70 encuestas, por lo cual se determina que no se dio cumplimiento a la meta establecida mensualmente.</p> <p>Por lo anterior, se podría llegar a generar el riesgo de incumplir con lo señalado en el numeral 9.1.3 – al no contar con los soportes necesarios para efectuar el análisis y evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Enviar correo requiriendo a la Orip 2. Realizar seguimiento mensual con el fin de determinar que Orip no han registrado las encuestas de acuerdo con el tamaño de la muestra | <p>Verificado el cumplimiento en la entrega de las evidencias que soportan el desarrollo de la acción, en la one drive no se encontraron soportes de correos electrónicos remitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano a las orips, en lo relacionado con el tamaño de la muestra de las encuestas que deben aplicar las oficinas. Tampoco se encontraron soportes de seguimientos en lo relacionado con el tamaño de la muestra de las encuestas que deben aplicar las Orips, es decir, no se cumplió con la unidad de medida establecida, por lo que el hallazgo continúa, conforme fue identificado.</p> |

La Superintendencia Delegada para el Notariado ha presentado avances en el desarrollo del procedimiento "Tratamiento de las PQRs en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial"; sin embargo, durante el período auditado se volvió a identificar la materialización del riesgo "Demora en la respuesta al ciudadano, como se encuentra demostrado en los diferentes informes mensuales y semestrales generados por esta misma Delegada; generándose con éste, el incumplimiento al numeral 6.1. ISO 9001:2015; en cuanto al seguimiento y cumplimiento de controles establecidos para mitigar el riesgo identificado. Así como lo determinado en el Decreto No.1499/2017: MIPG – 4ta Dimensión, numeral 4.2.1 – Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, en lo relacionado con Evaluar la Gestión del Riesgo de la Entidad.

1. Primera etapa, diseño manual
2. Segunda etapa elaboración manual atención al ciudadano

Verificadas las acciones implementadas por el líder del proceso, se observó en el one drive, el documento en Word, del Manual de Servicio al Ciudadano versión 1. La actividad aunque se evidencia cumplida, para la fecha del presente seguimiento no se observó el documento aprobado, por lo que el hallazgo sigue abierto.

Como se puede observar en la tabla anterior, de la verificación realizada al plan de mejoramiento institucional de la Oficina de Atención al ciudadano, se realiza el cierre de un hallazgo, relacionado con el canal del chat, para los demás hallazgos; esta Oficina, nuevamente recomienda, realizar un análisis de causa raíz, que permita la implementación de acciones eficaces que conlleven a erradicar las causas que originaron los hallazgos, siguiendo los lineamientos del memorando 01 de octubre de 2019, de la oficina de Control Interno de Gestión.

7 - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es importante resaltar la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano, junto con la Oficina de Tecnologías de la información y otras áreas que han contribuido en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano en una época tan difícil, en la que las PQRSD se han duplicado desde el inicio de la emergencia sanitaria, en especial la atención telefónica y el chat, canales por los que se atendieron el mayor número de solicitudes de los ciudadanos, durante el segundo semestre de 2020.

Frente al seguimiento realizado a las PQRSD recibidas en la SNR, durante el segundo semestre de 2020, periodo en el cual se mantuvo la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19, que otorgó una ampliación para los términos en las peticiones según el Decreto 491 de 2020 (de interés general y particular; las peticiones de documentos y de información; consultas), esta situación conllevó a un incremento de las PQRSD del 59.98% respecto del seguimiento realizado en el periodo anterior (primer semestre de 2020).

En términos generales, se pudo evidenciar que las áreas de la SNR, acogieron los lineamientos emitidos para gestionar las peticiones conforme los nuevos términos y dar respuesta a las peticiones. Así mismo, se evidenció un aumento considerable en las consultas de primer nivel en un 43,25% respecto al primer semestre de 2020, las cuales son atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, quienes dieron respuesta dentro de los términos establecidos.

Teniendo en cuenta que para el segundo semestre de 2020, se incrementaron las PQRSD en la entidad, se evidencia una moderada oportunidad de respuesta a las peticiones, es importante continuar con las estrategias encaminadas para el trámite, respuestas en tiempo y de calidad a las PQRSD, teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas en el periodo objeto de seguimiento. Si bien es cierto, estas cifras son mínimas, respecto a las 66.002 PQRSD recibidas, por los diferentes canales, durante el periodo evaluado, se recomienda a las áreas, la vigilancia permanente a los términos de respuesta, para evitar que se siga materializando el riesgo; igualmente, se reitera a la Oficina de Atención al Ciudadano, la importancia de actualizar los procedimientos del proceso "DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO", y el fortalecimiento de los controles de la matriz de riesgos del proceso, con el fin de prevenir, mitigar y evitar la materialización de los mismos.

Es importante que se realice la consolidación de todas las PQRSD, a través de la plataforma SISG, con el fin de obtener los datos estadísticos que reflejen la real situación de las PQRSD en la entidad, con el objetivo de realizar los

análisis pertinentes y aportar un insumo valioso a la alta dirección, para la toma de decisiones frente a la prestación de un servicio deficiente al ciudadano.

Se recomienda, cumplir con la normatividad frente a los requerimientos, de los temas que deben ser incluidos en los informes trimestrales (Art. 54 ley 190 de 1995) y enviarlos al señor superintendente, en términos de oportunidad, lo mismo que, los documentos que deben ser visibles en la página, como es el caso de la carta de trato digno.

Finalmente, nuevamente se recomienda a la Oficina de atención al Ciudadano, se realice el análisis de causa raíz junto con los procesos involucrados, con el fin de establecer acciones eficaces para el tratamiento de los hallazgos y éstos puedan ser cerrados, además, realizar el monitoreo permanente a las acciones de mejora que sean definidas en los diferentes planes de mejoramiento, por cuanto, se observó que varias de las acciones no tienen seguimiento y no han reportado las evidencias que soportan las acciones que conduzcan a la eliminación de las causas que originaron los hallazgos.

8- MATRIZ DE RESULTADOS

| ITEM | HALLAZGO | TIPO DE HALLAZGO NC / OBS | RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA | RESPONSABLES |
|------|--|---------------------------|--|----------------------------------|
| 1 | 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 2.1 del presente informe, como son: a- Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos. 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. Situaciones que generan inobservancia a lo establecido en la Ley 190/95, Art. 54; Decreto 2232/95, Art.9. | NC recurrente | Se recomienda dar cumplimiento a la normatividad existente, respecto a cada uno de los aspectos señalados en estas. | OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| 2 | Por distintas causas relacionadas en el presente informe, se identifica una vez más, 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 en el Macroproceso Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano- Proceso -Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano, incumpléndose con esto, el Art.14 de la Ley 1755 de 2015; se observó además, deficiencias en el diseño y ejecución de los controles; las causas relacionadas en la matriz de riesgos de este Proceso, no son suficientes para garantizar la efectividad de los controles. NC | NC recurrente | 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 eficaces 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 | Las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento suscrito por el Macroproceso de Atención al Ciudadano; no obstante, se cumplieron durante los plazos establecidos; éstas, no fueron suficientes y efectivas para subsanar la causa de los hallazgos identificados por la Contraloría General de la Nación, toda vez que el riesgo "Incumplimiento a los Términos de Respuesta", se sigue materializando. Adicionalmente, con respecto al Plan de Mejoramiento Integral formulado por el Proceso Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno de Gestión conforme a lo evidenciado en el presente informe, las acciones implementadas, no han sido suficientes para garantizar el cierre definitivo de estos hallazgos y evitar que el riesgo de | NC recurrente | 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. | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | incumplimiento a los términos de respuesta, se siga materializando. Con lo anterior, se presenta inobservancia a lo establecido en los lineamientos del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión). | | | |
|--|---|--|--|--|

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.

Atentamente,


RITA CECILIA COTES COTES
Jefe Oficina Control Interno

Proyectado por: Stella Reyes