

OCI-033  
Bogotá D.C., 25 de febrero de 2019

SNR2019IE005097

Doctor  
**RUBÉN SILVA GÓMEZ**  
Superintendente de Notariado y Registro

**Asunto:** Informe de Seguimiento a las PQRS, Segundo Semestre de 2018

Respetado Doctor, reciba cordial saludo.

En cumplimiento a lo señalado en el literal e) del artículo 8 de la Ley 87 de 1993, nos permitimos remitir a su Despacho, el Informe de Seguimiento a las PQRS de la entidad, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de la vigencia 2018. Este seguimiento se realizó tomando como base, la información registrada en la herramienta PQRS-SISG, y la reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Copia de este informe, será remitido a la Oficina de Atención al Ciudadano, para efectos de que bajo su liderazgo, se realice el análisis de causa raíz y se proceda a formular las acciones de mejoramiento correspondientes, conjuntamente con los líderes de Procesos involucrados, a efectos de subsanar las deficiencias detectadas y se garantice el cumplimiento del mismo en esta vigencia.

Además, se enviará copia por correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación para los fines pertinentes.

Cordialmente,

  
**RITA CECILIA COTES COTES**  
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

**Anexo:** Informe de Seguimiento a PQRS, Segundo Semestre de 2018  
**Con copia:** Dra. María Elena Cardona Jaramillo, Jefe Oficina Atención al Ciudadano  
**Con copia:** Dr. Ricardo García, Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Transcriptor:** Nayibe Barreto

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD, SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

### **OBJETO**

Realizar la verificación del cumplimiento de la Normatividad vigente en relación con el seguimiento a las PQRSD y 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 2018, a fin de evidenciar el nivel de oportunidad en las respuestas emitidas a los ciudadanos 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 2018.

### **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 8 de febrero 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 11 de febrero de 2019, la información correspondiente a las PQRSD recibidas en la entidad, por el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2018, información que a la fecha de presentación del presente informe no se ha recibido.

Se revisaron al 11 de Febrero de 2019, los contenidos de los informes trimestrales de PQRS publicados a través de la Página Web de la Superintendencia (4 y 5 Trimestre/2018).

## 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 de la auditoria especial realizada al módulo de PQRSD, solicitud efectuada desde el 30 de noviembre de 2018. Esta situación no permite evaluar las mejoras introducidas, por ende el avance alcanzado en éste.

## DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

A pesar de las limitaciones presentadas, la Oficina de Control Interno 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 Julio, hasta el 31 de diciembre del año 2018, identificando en éste, las PQRS que a la fecha se encuentran en trámite, finalizadas y con respuesta preliminar, con fecha de corte al 8 de febrero de 2019 (fecha en que fue bajada la información de la base de datos). Así mismo, se realizó la verificación respecto a los datos suministrados por la Oficina de Atención al Ciudadano, recibidos mediante correos electrónicos del 15 y 18 de Febrero de 2019.

Para el presente seguimiento, se constató que la Superintendencia cuenta con los siguientes canales de comunicación para la recepción de las solicitudes: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias:

En forma verbal:

- Presencial: Peticiones recibidas de manera verbal
- Telefónico: a través de la Línea de atención al ciudadano: 018000911616 y a través del Conmutador: 3282121, Extensiones: 1080 – 1217 – 1269.

En forma escrita:

- Presencial: a través de ventanilla.
- Correo Físico o Certificado: ventanilla para la recepción de documentos.
- Correo electrónico: [correspondencia@supernotariado.gov.co](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)

- Portal Web de la entidad: <https://pqrs.supernotariado.gov.co/#!/sede-electronica-home> , portal de acceso directo a la ventanilla única virtual de atención al ciudadano del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

A partir del mes de junio de 2018, inicia el funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SISG, la cual permite generar un registro en forma consecutiva de las PQRS allegadas a la entidad; en la Tabla No.1 se encuentra discriminado el Total de PQRS que fueron registradas en el canal portal Web:

**Tabla No.1 – Comparación PQRS recibidas en Plataforma (II Semestre 2018), Vs. información recibida de Oficina de Atención al Ciudadano:**

Total PQRS por Dependencias	No. PQRS recibidas en Plataforma (Fuente: Plataforma PQRS)	No. PQRS recibidas y contenidas en archivo Atención al Ciudadano (Fuente: Oficina Atención al Ciudadano)
Nivel Central	6.082	6.082
ORIPS	1.238	1.238
Direcciones Regionales	2	2
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>7.322</b>	<b>7.322</b>

Como se puede observar en la Tabla No.1, se encuentra que la plataforma conserva la misma información en los dos archivos.

### 1- VALIDACIÓN APLICACIÓN DE NORMAS

Se realizó la verificación al cumplimiento de la normatividad establecida para la gestión de las PQRS, de acuerdo con la siguiente lista de chequeo, encontrando lo siguiente:

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>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 de la auditoria, no se evidenció el envío de los informes consolidados de las PQRS, del tercer trimestre de 2018, ni del cuarto trimestre de 2018, al señor Superintendente, donde señale el servicio donde se presentó el mayor número de quejas.</p> <p>Al respecto la Oficina de Atención al Ciudadano informó que esta información se dio a conocer en el informe de Gestión del Año 2018.</p> <p>Al respecto, se observó que el informe fue presentado en Comité Directivo realizado los días 18 y 19 de enero de 2019.</p> <p>Teniendo en cuenta el alcance de la auditoria, no se evidenció el envío de los informes consolidados de PQRS, del tercer trimestre, ni del cuarto trimestre de 2018, al señor Superintendente, y en el cual se describa el tema de las sugerencias allegadas a la Superintendencia durante cada trimestre.</p>

CRITERIO	ITEMS A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
Decreto 2232 de 1995	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.	Teniendo en cuenta el alcance de la auditoria, no se entregaron evidencias del envío de los informes consolidados de PQRS al señor Superintendente, del tercer ni cuarto trimestre de 2018.
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>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p> <p>(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p>	<p>Se observa que los informes de las PQRS del tercer y cuarto trimestre de 2018, fueron publicados en la página web de la Superintendencia, a través del siguiente Link: <a href="https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page804.jspx?_afrcop=84523848998103&amp;_afWindowMode=0&amp;_afWindowId=null#%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D84523848998103%26_afWindowMode%3D0%26_af.crl.state%3D594q28b57_206">https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page804.jspx?_afrcop=84523848998103&amp;_afWindowMode=0&amp;_afWindowId=null#%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D84523848998103%26_afWindowMode%3D0%26_af.crl.state%3D594q28b57_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 4to.Trimestre/18, la información tiene fecha de corte al 26 de Dic.18 (como consta en informe publicado) y también se incluyó el consolidado de toda la vigencia 2018.</p> <p>En los informes del 3ro. y 4to. Trimestre/18, publicados en la Web, no se observa el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>En los informes del 3ro. y 4to. Trimestre/18, publicados en la Web, no se observa el tiempo de respuesta a cada solicitud.</p> <p>En los informes del 3ro. y 4to. Trimestre/18, publicados en la Web, no se observa el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p>
LEY 734 DE 2002	Ar.t 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	<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.</p>

CRITERIO	ITEMS A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
	presente ley.	
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>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.</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>Se reitera la Recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de Noviembre/18, para el hallazgo No.6.</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 en la Oficina de Atención al Ciudadano en el Nivel Central.</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>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.</p> <p>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; 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, se reitera la recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de Noviembre/18, para el hallazgo No.1.</p> <p>La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a este artículo, realiza semestralmente un informe sobre la gestión de PQRS al interior de la entidad, el cual es enviado al Superintendente y al Líder del Macroproceso.</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>

En las Observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, se encuentra la descripción de lo cumplido o incumplido en atención a cada uno de los artículos de ley citados en cada fila.

## 2 - PQRSD RECIBIDAS Y CLASIFICADAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN, SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

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

*Tabla No. 2-Número de PQRSD recibidas por trimestre, según las canales de comunicación (II semestre 2018)*

CANAL DE ENTRADA (Aplicativo PQRSD)	PDR CANALES DE COMUNICACIÓN				TOTAL
	Nivel Central		Direcciones Regionales y DRIPS		
	III Trimestre /2018	IV Trimestre /2018	III Trimestre/ 2018	IV Trimestre/ 2018	
Correspondencia Física (radicadas en la plataforma PQRSD)	63	206	5	27	301
Correo Electrónico (E-mail)	947	828	198	160	2.133
Presencial	1	0	0	0	1
Telefónico	1	0	1	0	2
Ventanilla	123	250	58	91	522
WEB	1.619	2.027	259	440	4.345
PQRS (PRUEBAS REALIZADAS EN LA BASE DE DATOS)	17			1	18
<b>Total por Trimestre</b>	<b>2.771</b>	<b>3311</b>	<b>521</b>	<b>719</b>	<b>7.322</b>
<b>Total</b>	<b>6.082</b>		<b>1.240</b>		<b>7.322</b>

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

Como se puede observar, el mayor número de PQRSD fueron interpuestas a través del canal de la página Web, representando un 59% del total recibido en la Superintendencia para el segundo semestre de 2018, a través de la plataforma electrónica. Así mismo, se observa que el mayor número de ellas fueron realizadas al Nivel Central, con 6.082 PQRS instauradas, lo que representa el 83% del total recibido y registrado en el aplicativo.

Se observa que a través de la plataforma de PQRS, no se está registrando la información correspondiente a los canales Presencial ni Telefónico, como se observa en la Tabla No.2. Al respecto la Oficina de Atención al Ciudadano, manifiesta que la llevan a través de archivo de Excel, por lo cual se hace necesario reiterar la recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de Noviembre/18, para el hallazgo No.6, donde se recomienda utilizar la plataforma de PQRS para almacenar la información que ingresa por los canales presencial y telefónico.

Una vez analizada la información de la Tabla 2, con la información contenida 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 "Base de datos 2do. Semestre de PQRS - 2018", con corte al 11 de febrero de 2019, tal como se observa a continuación, tabla No.3:

*Tabla No. 3 -Número de PQRSD recibidas (II-Semestre/18)*

TOTAL PQRSD RECIBIDAS POR LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA			
CANALES DE ATENCIÓN (OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO)	DATD EXCEL II Semestre/18 Bases de datos - Canal: Plataforma Tecnológica	DATD PUBLICADD EN PÁGINA WEB -Informes III y IV Trim./18 Canal: Plataforma Tecnológica	DIFERENCIA

Total PQRS Plataforma	7.304	7.169	135
-----------------------	-------	-------	-----

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

Por lo anterior, se recomienda verificar los datos registrados y realizar los cortes al último día del mes, con el fin de presentar datos exactos para cada trimestre, de acuerdo con lo requerido por la normatividad.

## 2.1 CANALES TELEFONICO 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 julio a diciembre de 2018, versus la información publicada en página WEB por trimestre, y correspondiente a los meses de julio a diciembre de 2018:

*Tabla No. 4 -Número de PQRS, recibidas telefónica y presencial (II-Semestre/18)*

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR LOS CANALES TELÉFONO Y PRESENCIAL			
CANALES DE ATENCIÓN (OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO)	DATO EXCEL II Semestre/18 Bases de datos Atención Telefónica y Presencial	DATO PUBLICADO EN PAGINA WEB - Informes III y IV Trím./18 Atención Telefónica y Presencial	DIFERENCIA
Total PQRS Atención Telefónica	2.731	2.488	243
Total PQRS Atención Presencial	5.645	10.373	- 4.728

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

Como se puede observar, 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 pqrds recepcionadas por el canal telefónico y presencial a través del aplicativo pqr.

## 2.2 DATOS DE PRUEBAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO PQRS-SISG

De otra parte, se observó que en la base de datos de la Plataforma, existe un total de diecinueve (19) PQRS, clasificadas como de “pruebas”, para el archivo de pqr del Nivel Central y ORIPs, durante el periodo objeto del seguimiento, radicados que se relacionan a continuación:

*Tabla No. 5 -Número de PQRS Pruebas (II-Semestre/18)*

ITEM	CANAL DE ENTRADA	RADICADO	FECHA RADICADO
1	Web	SNR2018ER066518	31/08/2018
2	Presencial en OAC	SNR2018ER050437	4/07/2018
3	Web	SNR2018ER074005	20/09/2018
4	Web	SNR2018ER061957	15/08/2018
5	Presencial en OAC	SNR2018ER092108	19/11/2018



ITEM	CANAL DE ENTRADA	RADICADO	FECHA RADICADO
6	Presencial en OAC	SNR2018ER052434	11/07/2018
7	Web	SNR2018ER081143	11/10/2018
8	Web	SNR2018ER070755	12/09/2018
9	Web	SNR2018ER054546	18/07/2018
10	Web	SNR2018ER061059	13/08/2018
11	Web	SNR2018ER081100	11/10/2018
12	Web	SNR2018ER075577	26/09/2018
13	Web	SNR2018ER060178	8/08/2018
14	Ventanilla	SNR2018ER087546	2/11/2018
15	Web	SNR2018ER056171	25/07/2018
16	Ventanilla	SNR2018ER101756	19/12/2018
17	Web	SNR2018ER088912	7/11/2018
18	Web	SNR2018ER060179	8/08/2018
19	Correo Electrónico	SNR2018ER094194	27/11/2018

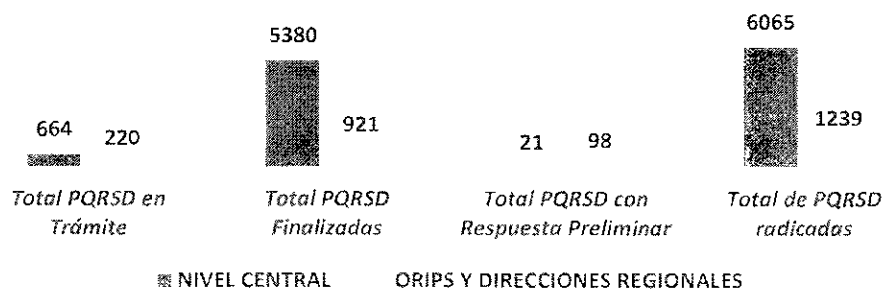
*Fuente: Información Excel suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano*

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, 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.

### 3 - ESTADO DE LAS PQRSD INGRESADAS POR LA PLATAFORMA ELECTRONICA DE LA WEB, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 (ABIERTAS Y FINALIZADAS).

*Gráfica No.1 –Estado de PQRSD recibidas Plataforma (II-Semestre/18)*

#### ESTADO PQRS - PLATAFORMA



*Fuente: Aplicativa PQRSD - SISG- página web SNR - Estadísticas*

De las 6.065 PQRS radicadas en la plataforma electrónica direccionadas al Nivel Central, se observó un total de 5.380 que corresponde al 89% de PQRS Finalizadas; con 664 que corresponde al 11% de PQRS en trámite; y 21 PQRS que están con respuesta preliminar a la fecha de corte de este seguimiento. Así mismo, para las Oficinas de Registro y las Direcciones Regionales, se encontraron 921 PQRS finalizadas, es decir el 74%; cuenta con 220 PQRS en Trámite y 98 con respuesta Preliminar; datos establecidos para el segundo semestre de 2018.

#### 4 - PQRS QUE FUERON CERRADAS EN TÉRMINOS Y FUERA DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 (RADICADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA)

*Tabla Na.6 -Número de PQRSD Finalizadas en términos y Finalizadas fuera de términos en la plataforma electrónica ( II-Semestre/18)*

PQRSD FINALIZADAS EN TÉRMINOS Y FUERA DE TÉRMINOS	NIVEL CENTRAL	ORIPS Y DIRECCIONES REGIONALES	TOTALES
Total PQRSD Finalizadas	5.380	921	6.301
Total PQRSD Finalizadas en aplicativo, dentro de los términos	3.679	417	4.096
Total de PQRSD Finalizadas en aplicativo, fuera de términos	1.701	504	2.205

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

De acuerdo con el reporte enviado por atención al ciudadano de PQRS-SISG, se encontró que para el Nivel Central, no permite visualizar la fecha de finalización de la pqr, mientras que para las ORIPs, si se cuenta con este registro. Esta situación fue ajustada en el transcurso del seguimiento, lo que permitió observar que del total de pqrSD tramitadas por el Nivel Central, el 32% (1.701) pqs, fueron contestadas fuera de los términos establecidos para su respuesta.

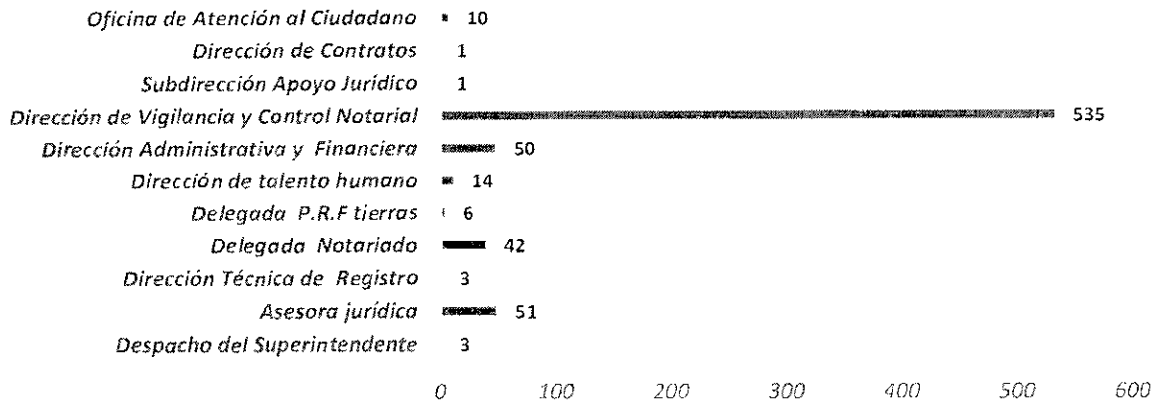
Mientras que las Oficinas de Registro contestaron o finalizaron a través de la plataforma, en promedio un 55% de PQRS (504) de manera extemporánea a los términos establecidos por la Ley.

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 2.205 pqs en total, contestados fuera de los términos determinados por la normatividad, es decir el 35% del total recibido.

#### 5- PQRSD ABIERTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL CENTRAL, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 (Acumulado)

A continuación, se presenta el consolidado de las PQRS por dependencias, que a la fecha de este seguimiento, presentan en su estado “En Tramite” o en “Respuesta Preliminar”, de acuerdo con el acumulado de solicitudes recibidas hasta el 31 de Diciembre de 2018:

*Gráfica No.2 - PQRSD PENDIENTES PDR TRÁMITE –POR DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL (ACUMULADO)*



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

Como se puede observar en la Gráfica No.2, existe un total de 716 PQRs que fueron instauradas a través de la plataforma, hasta el 31 de Diciembre de 2018; las cuales a la fecha del presente seguimiento (8 de Febrero/2018), 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 estas, se encuentran en la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, con 535 pqr representando el 75% del total de PQRs acumuladas que aún figuran en el aplicativo sin soporte de respuesta finalizada. Por su parte, la Oficina Asesora Jurídica tiene un total de 71 pqr pendientes, representando el 7,12%, mientras que la Dirección Administrativa y Financiera les registra un total de 50 pqr, representando un 6,98% del total acumulado pendientes de respuesta. Le sigue la Delegada de Notariado con 42 pqr pendientes, representando el 5.87%. Las demás dependencias registran un porcentaje inferior al 1,96%, con algunas pqr pendiente de finalizar.

De esta verificación; se concluye que las 716 pqr, a la fecha del presente informe, se encuentran vencidos los términos establecidos por la normatividad, teniendo en cuenta la fecha en que los ciudadanos interpusieron la pqr, por lo cual se denotan debilidades en los controles establecidos de seguimiento de las respuestas de PQRs, lo cual conlleva a un incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.

Similar situación se encuentra con las PQRs que fueron migradas del aplicativo anterior, teniendo en cuenta que a la fecha de este seguimiento, existe un total de 503 pqr, de las cuales no se tiene la certidumbre de si fueron o no tramitadas a través del anterior aplicativo, y no se les ha dado tratamiento a través de la nueva plataforma tecnológica (Traslado), continuando su estado "En Trámite".

Por las anteriores situaciones, se establece que una vez más, el riesgo denominado por el Macroprocesos Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano para su proceso -Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano denominado: "Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRs de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados", se encuentra materializado, por lo que se hace necesario y se recomienda establecer las acciones de mejora necesarias para darle tratamiento al riesgo que se sigue materializando.

**6 - PQRSD ABIERTAS POR DIRECCIÓN REGIONAL Y ORIPS, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 (Acumulado)**

*Tabla No.7 - PQRSD ABIERTAS -PENDIENTES (ACUMULADO POR ORIPS)*

PQRS ABIERTAS - ORIPS			
ITEM	DIRECCIÓN REGIONAL	ORIP	ACUMULADO 2018 (Junio a Diciembre/18)
1	REGIONAL ANDINA	DOSQUEBRADAS	5
		NEIRA	1
<b>SUBTOTAL</b>			<b>6</b>
2	REGIONAL CARIBE	REGIONAL CARIBE	1
		AGUACHICA	5
		CARTAGENA	1
		CERETE	3
		EL CARMEN DE BOLIVAR	1
		FUNDACION	1
		MAGANGUE	1
		MONTERIA	2
		PLATO	2
		SAHAGUN	1
		SAN JUAN DEL CESAR	1
		SINCE	1
		SOLEDAD	2
VALLEDUPAR	1		
<b>SUBTOTAL</b>			<b>23</b>
3	REGIONAL CENTRAL	BOGOTA NORTE	64
		BOGOTA ZONA CENTRO	161
		BOGOTA ZONA SUR	5
		CHAPARRAL	2
		FACATATIVA	4
		FRESNO	2
		GACHETA	1
		GUATEQUE	1
		HONDA	1
		LA MESA	4
		MONIQUIRA	1
		SAN VICENTE DEL CAGUAN	3
		SOACHA	21
<b>SUBTOTAL</b>			<b>270</b>
4	REGIONAL ORINOQUIA	REGIONAL ORINOQUIA	1
<b>SUBTOTAL</b>			<b>1</b>
5	REGIONAL PACIFICA	CALI	10
		IPIALES	2
		PALMIRA	2
		PASTO	5
		POPAYAN	2
		PUERTO TEJADA	2
		QUIBDO	6
		ROLDANILLO	1
		TUQUERRES	1
<b>SUBTOTAL</b>			<b>31</b>
<b>TOTAL</b>			<b>331</b>

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

Como se puede observar; a la fecha del presente seguimiento, se encontró un total de 331 pqrs acumuladas al 31 de Diciembre/18, que aún no han sido finalizadas a través de la plataforma y que corresponden a las Oficinas de Registro, por lo que se denotan debilidades en los controles establecidos de seguimiento de las respuestas de PQRS, lo cual conlleva a un incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.

## 7 - VERIFICACIÓN EFECTUADA AL TRÁMITE REALIZADO A LAS PQRSD (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 177 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en donde se encontró lo siguiente:

**Tabla Na.8 – VERIFICACIÓN PQRSD**

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS MUESTRA	DIAS DE TRAMITE	FINALIZADA EN SISG	SIN RTA DE FONDO	REDIRECCIO	NO SE EVIDENCIA RTA EN SISG	RTA FUERA DE TERMINOS
ORIPS	25	DE 1 HASTA 132	18	6	0	7	16
NIVEL CENTRAL	132	DE 1 HASTA 105	128	56	1	4	10
DIRECCIÓN REGIONAL	2	DE 1 HASTA 114	0	0	0	2	2
REDIRECCIONADAS	18	DE 1 HASTA 100	12	5	0	6	13
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>		<b>158</b>	<b>67</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>41</b>

Fuente: Aplicativo PQRSD - SISG- página web SNR

Como se puede observar, fueron finalizadas a través de la Plataforma PQRS-SISG, un total de 158 pqr, que equivale al 89,3% de la muestra seleccionada para el segundo semestre de 2018; sin embargo, al analizarlas se encontraron las siguientes situaciones:

- 1- El 10,7% no han sido respondidas o finalizadas a la fecha del seguimiento (8 febrero de 2018); situación que evidencia incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.
- 2- De las 158 pqr finalizadas, se encontró que en el 42% 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.
- 3- De las 158 pqr finalizadas, se encontró que el 26% de éstas, fueron contestadas fuera de términos, lo que genera incumplimiento al Art.14 de la Ley 1755 de 2015.

De otra parte; se observó que en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el Nivel Central, no se encuentra identificada la ventanilla de atención preferencial a los adultos mayores y otros beneficiados, como lo establece el Art. 13 del Decreto 019 de 2012 o "decreto antitrámites". Anexo No.1 – Fotografía OAC.

## 8- VERIFICACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con el consolidado de Planes de Mejoramiento Integral, que se lleva en la Oficina de Control Interno, se encuentra que al 31 de enero de 2019, la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el siguiente comportamiento:

**Tabla Na.9 – 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	22	2	20	<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
HALLAZGOS SIN SUSCRIBIR PLAN DE MEJORAMIENTO	26	7	19	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría aplicativo PQRS 2018 <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría Interna de Calidad 2017 <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría Interna de Calidad 2018 <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría Interna de Gestión 2017 <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento PQRS - I 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
Fuente: Plan de Mejoramiento Integral-OCI				

Como se puede observar, existen 22 acciones suscritas que presentan vencimiento de acuerdo con los términos establecidos para subsanar las acciones suscritas y de otra parte, se encuentra un total de 26 hallazgos sin que a la fecha se haya suscrito las acciones para subsanar las situaciones identificadas, en cuanto a PQRS se refiere, dado que allí se registran adicionalmente temas relacionados con las encuestas de percepción, entre otros.

## 9 - CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

- ✚ Teniendo en cuenta que la interface entre Certicámaras y PQRS-SISG, se generó en el mes de Junio de 2018 y su migración y aplicación causó cambios culturales en la Superintendencia, respecto al manejo del PQRS-SISG y en cuanto a la adecuada finalización de los trámites y correcta identificación del tipo de petición, podría ocasionar diferentes inconsistencias en la información migrada, siendo esta no confiable y al hablarse de incumplimiento de términos en la información migrada, por lo que la OCI tomó como muestra el trámite de las peticiones quejas y reclamos realizado dentro de la plataforma directamente; es decir, del segundo semestre del año 2018. Sin embargo, se recomienda que la entidad realice la depuración de las pqr migradas y que aun aparecen en estado Abiertas.
- ✚ 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; no obstante, en algunos hallazgos, se han formulado y cumplido las acciones propuestas, éstas no han sido efectivas por cuanto no se ha subsanado la causa raíz de los mismos. Este riesgo es identificado como transversal, en el Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano; situación recurrente en la entidad.

Se puede identificar que los controles establecidos para su mitigación, a pesar de estar ejecutando, denotan debilidades para realizar el seguimiento oportuno a las respuestas de PQRS, conllevado al incumplimiento del Art.14 de la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, se recomienda tomar las medidas correctivas inmediatas, que conlleven a darle tratamiento al riesgo materializado; Así mismo, realizar un análisis por autocontrol, con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia de los otros dos riesgos identificados en el Macroproceso.

**10 - MATRIZ DE RESULTADOS**

ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACION 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 OCl, 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 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	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*Handwritten mark*

			información que ingresa por el canal presencial y telefónico.	
3	<p>Una vez analizada la información de la Tabla 3, relacionada 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 "Base de datos 2do. Semestre de PQRS – 2018".</p> <p>Similar situación ocurre con los datos correspondientes a la atención realizada a través de los canales presencial y telefónico.</p>	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	<p>En la base de datos de la Plataforma, se observó la existencia de un total de diecinueve (19) PQRS, clasificadas como de "pruebas", para el archivo de pqrs del Nivel Central y ORIPs, durante el periodo objeto del seguimiento, radicados que se relacionan en la Tabla No.5, situación que podría conllevar al reporte erróneo de los datos estadísticos registrados.</p>	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	<p>De acuerdo con las situaciones expresadas en los numerales 4, 5, 6 y 7 del presente informe, se establece que una vez más, el riesgo establecido por el Macroproceso 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.</p>	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	<p>Se encontró que los hallazgos identificados en anteriores auditorías y/o seguimientos, presentan un total de 22 acciones de las suscritas que no han presentado evidencias para realizar su cierre, por lo cual están vencidas. Así mismo, presentan un total de 26 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.</p>	NC	Se recomienda tomar las medidas correctivas inmediatas, que conlleven a subsanar las causas identificadas a los hallazgos plasmados en los diferentes informes, realizando	

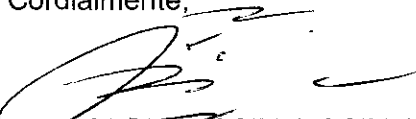


			<p>el análisis causa raíz, con el fin de suscribir las acciones a que haya lugar. Así mismo, se recomienda que por autocontrol, se evalúe la efectividad de las acciones plasmadas en los planes de mejoramiento suscritos.</p>	
--	--	--	---	--

**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. *ep*

Cordialmente,



**RITA CECILIA COTES COTES**  
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Proyectado por: Stella Reyes / Nayibe Barreto