

Informe Definitivo de Auditoria

NOMBRE DEL PROCESO	Atención al Usuario - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
LIDER DE PROCESO	Dra. VILMA LEONOR GARCIA PABON Subdirectora de Prestaciones Económicas
AUDITORES	PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO Asesor de Control Interno JHON WILLIAM RUIZ RUBIO Técnico Administrativo JULIE ANDREA FANDIÑO PINTO Contratista (Apoyo)
FECHA DE AUDITORIA	Septiembre de 2020

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos del proceso de Atención al Usuario y de la normatividad en materia de peticiones, quejas y reclamos.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos del proceso de Atención al Usuario y de la normatividad aplicable, durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2020.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Procedimientos establecidos para el periodo auditado
Mapas de riesgos de gestión y corrupción
Ley 1474 de 2011
Decreto 2641 de 2012
Resolución 0478 de 2012
Decreto 1755 de 2015
Decreto 491 de 2020

FICHA TECNICA (Herramientas utilizadas, universo, población, objeto, marco estadístico)

Para la evaluación de las diferentes PQRS presentadas en la Entidad por correo físico o electrónico, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 10 de marzo de 2020, bajo el criterio de la Ley 1755 de 2015, se seleccionó una muestra de un universo de 622 recibidas, así:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO D ELA REPUBLICA (Control Interno)	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	PQRS
Sujeto ó Punto de Control:	Subdirección de Prestaciones Economicas
Cálculo de la muestra para:	PQRS
Período Evaluado:	01 de enero al 10 de marzo de 2020
Preparado por:	Paulo Emilio Morillo
Fecha:	Agosto de 2020
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	622
Error Muestral (E)	3%
Proporción de Éxito (P)	2%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.960
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	76
Muestra Óptima	68
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Control Interno, Fondo de Previsión del Congreso de la Republica 2020	
AUDITOR: Paulo E. Morillo G., Julie A. Fandiño P., Jhon W. Ruiz R.	

Para la evaluación de las diferentes PQRS presentadas en la Entidad por correo físico o electrónico, durante el periodo comprendido entre el 10 de marzo y el 3º de junio de 2020, bajo el criterio del Decreto 491 de 2020, se seleccionó una muestra de un universo de 772 recibidas, así:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO D ELA REPUBLICA (Control Interno)	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	PQRS
Sujeto ó Punto de Control:	Subdirección de Prestaciones Economicas
Cálculo de la muestra para:	PQRS
Período Evaluado:	11 de marzo al 30 de junio de 2020
Preparado por:	Paulo Emilio Morillo
Fecha:	Agosto de 2020
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	772
Error Muestral (E)	2%
Proporción de Éxito (P)	3.9%
Nivel de Confianza	94%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.881
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	331
Muestra Óptima	232
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Control Interno, Fondo de Previsión del Congreso de la Republica 2020	
AUDITOR: Paulo E. Morillo G., Julie A. Fandiño P., Jhon W. Ruiz R.	

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

La Oficina de Control Interno del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, presento el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el primer semestre de la actual vigencia.

Para realizar el proceso de evaluación y verificación, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de las solicitudes radicadas en ORFEO y recibidas por medio de correo físico y/o correo electrónico durante el periodo comprendido entre el 1° de enero hasta el 10 de marzo de 2020; el total de peticiones fue de 622 y el tamaño de la muestra seleccionada fue de 68 peticiones que corresponden a un 11% del total del universo.

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Solicitudes sin fecha de respuesta, cuadro control SPE de PQRS.
- Solicitudes recepcionadas por correo electrónico, correo físico y presentación personal, cuadro control SPE de PQRS.
- Solicitudes sin radicado de respuesta, cuadro control SPE de PQRS.
- Solicitudes con tiempos de respuesta superiores a los establecidos en las normas, cuadro control SPE de PQRS.

Como resultado de la verificación mencionada, se observó lo siguiente;

OBSERVACIÓN NO. 1. – INCUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA, PROCEDIMIENTO PRO-ARU-003 V.10 Y LEY 1755 DE 2015

La Oficina de Control Interno procedió a verificar el cumplimiento de la respuesta oportuna y de fondo, de acuerdo con lo establecido en la actividad No. 10 del punto 7 del procedimiento de Atención al Usuario PRO-ARU-003 V.10 que establece: “*Se realiza control de tiempos a las solicitudes enviadas a los procesos para que las respuestas sean emitidas dentro del tiempo que otorga la Ley*”, como también incumplimiento del artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que modifica el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 estableciendo lo siguiente:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales,*

que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”

El anterior incumplimiento mencionado se evidencia falta de control y seguimiento y se sustenta en los siguientes 13 casos que se presentan a continuación, casos correspondientes al primer trimestre de la vigencia auditada:

VER ANEXO 1

Es importante resaltar que el incumplimiento en los términos de las peticiones realizadas por los usuarios o demuestra la falta de control por parte del Grupo de Atención al Usuario en el seguimiento de los términos usados para responder las peticiones.

OBSERVACIÓN NO. 2 FALTA DE CONTROL EN LA TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES PQRS

Una vez revisada la información suministrada por la Subdirección de Prestaciones Económicas - Grupo de Atención Usuario, en el cuadro control de peticiones recibidas, a través de las muestras seleccionadas con 300 radicados, se evidencia en el primer semestre de la presente vigencia que, 41 peticiones radicadas no fueron clasificadas según su tipo, incumpliendo lo establecido en el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, PRO-ARU-003 Versión 10, clasificaciones por tipos que no corresponden a la solicitud, procedimiento que establece:

“PRO-ARU-003 Versión 10, punto del 7, actividad No. 3 “Si se recibe la solicitud escrita en la oficina de correspondencia se ingresa al aplicativo Orfeo y en el asunto previo a su descripción deberá indicarse si es petición general, petición de información, petición de documentos, petición de consulta, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación, según corresponda. Luego se envía a la Dirección General para posteriormente enviar al responsable asignado”

Este incumplimiento y errada clasificación afecta la oportuna respuesta a las solicitudes

presentadas.

El anterior incumplimiento mencionado se evidencia falta de control y seguimiento y se sustenta en los siguientes 41 casos que se presentan a continuación:

VER ANEXO 2

Por lo anterior, es importante clasificar adecuadamente las solicitudes allegadas a la Entidad para que su respuesta sea en los términos establecidos en la ley.

Debido a la declaratoria del Estado de Emergencia a raíz de la crisis generada por la pandemia del Covid-19, se expidió el Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, en el marco de la duración de la emergencia hasta que el Gobierno Nacional así lo considere. Con base en lo anterior, el artículo 5 del mencionado Decreto amplió los términos legales para atender las peticiones allegadas a las entidades públicas así:

*“**Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** 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, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a la evaluación de las peticiones allegadas y sus respectivas respuestas, teniendo en cuenta el cumplimiento de los términos y la calidad de las respuestas. Para el periodo comprendido entre el 11 de marzo y el 30 de junio se inició el análisis de las peticiones de acuerdo con lo establecido por el Decreto 491 de 2020; las solicitudes fueron allegadas por medio de correo físico y/o correo electrónico sumando un total de 772; se seleccionó una muestra de 232 correspondiente al 30% del total.

OBSERVACIÓN NO. 3 – INCUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA, PROCEDIMIENTO PRO-ARU-003 V.10 Y DECRETO 491 DE 2020

La Oficina de Control Interno procedió a verificar el cumplimiento de la respuesta oportuna y de fondo de acuerdo a lo establecido en la actividad No. 10 del punto 7 del procedimiento de Atención al Usuario PRO-ARU-003 V.10 que establece “Se realiza control de tiempos a las solicitudes enviadas a los procesos para que las respuestas sean emitidas dentro del tiempo que otorga la Ley” y lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. 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, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

El anterior incumplimiento mencionado se evidencia falta de control y seguimiento y se sustenta en los siguientes 55 casos que se presentan a continuación:

VER ANEXO 3

Es importante resaltar que el incumplimiento en los términos de las peticiones realizadas por los usuarios o demuestra la falta de control por parte del Grupo de Atención al Usuario en el seguimiento de los términos usados para responder las peticiones.

OBSERVACIÓN NO. 4 – FALTA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO INCUMPLIENDO EL ARTÍCULO 3° DE LA LEY 1712 DE 2014

Se evidenció en el cuadro control suministrado por Grupo de Atención al Usuario de la

Subdirección de Prestaciones Económicas solicitado para realizar la presente auditoría, solicitudes sin fecha de respuesta, con fecha de respuesta errada, con fecha de respuesta anterior a la solicitud o con respuesta que no corresponden a la solicitud realizada.

Por lo anterior se evidencia falta de control y seguimiento a las solicitudes realizadas por los petitionarios, incumpliendo el Artículo 3° de la Ley 1712 de 2014.

“Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”

El anterior incumplimiento mencionado se evidencia falta de control y seguimiento y se sustenta en los siguientes 11 casos que se presentan a continuación:

VER ANEXO 4

Es importante resaltar que las muestras seleccionadas que suman 300 casos evaluados, se observaron 120 incumplimientos a procedimientos y normas relacionadas con el cumplimiento de términos y manejo de la información, evidenciando falta de control por parte del Grupo de Atención al Usuario de la Subdirección de Prestaciones Económicas.

OBSERVACIONES

Observación No. 1. – Incumplimiento términos de respuesta, procedimiento PRO-ARU-003 V.10 y Ley 1755 de 2015

Observación No. 2 Falta de control en la tipificación de las solicitudes PQRS

Observación No. 3 – Incumplimiento términos de respuesta, procedimiento PRO-ARU-003 V.10 y Decreto 491 de 2020

Observación No. 4 – Falta de control y seguimiento incumpliendo el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014

PLAN DE MEJORAMIENTO

Se solicita que cada una de los hallazgos comunicados en este informe definitivo, se incluyan en el plan de mejoramiento a suscribir, contemplando acciones preventivas y/o correctivas para los casos mencionados y así subsanar las observaciones presentadas.

Los tiempos para la realización de dichas actividades deberán ser cortos.

La Subdirección de Prestaciones Económicas deberá construir y consolidar el Plan de Mejoramiento dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del presente informe definitivo y enviarlo a Control Interno para su revisión y suscripción.

Para la presentación del Plan de Mejoramiento se deberá utilizar el formato F05-PRO-CIG-001, incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad, Procedimientos Control Interno a la Gestión.