



SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAE S.A.S

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
(Ley 1474 de 2011)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

Bogotá, D.C. enero de 2020





INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. OBJETIVO.

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía que llegan a través de los diferentes medios de atención, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. ALCANCE.

Acorde con lo establecido en el art.76 de la Ley 1474 se realiza seguimiento a la gestión de las PQRS recibidos por la Sociedad de Activos Especiales en el período comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2019, con base en la selección de una muestra aleatoria.

3. METODOLOGÍA

Para la evaluación, la oficina de control interno realizó una muestra aleatoria utilizando el formato de "Muestra Aleatoria" tomado la caja de herramientas del departamento administrativos de la función pública, sobre el total de las PQRS tramitadas por la entidad como tamaño de la población un nivel de confianza del 95% y margen de error del 10%, una selección aleatoria de 93 requerimientos ciudadanos.

A los requerimientos de la muestra aleatoria identificada, se procedió a revisar la trazabilidad de la gestión en el aplicativo Zeus desde el ingreso por correspondencia, seguimiento realizado por parte de la oficina de atención al ciudadano en cumplimiento al procedimiento, hasta la realización de la respuesta y cierre en el aplicativo zeus.

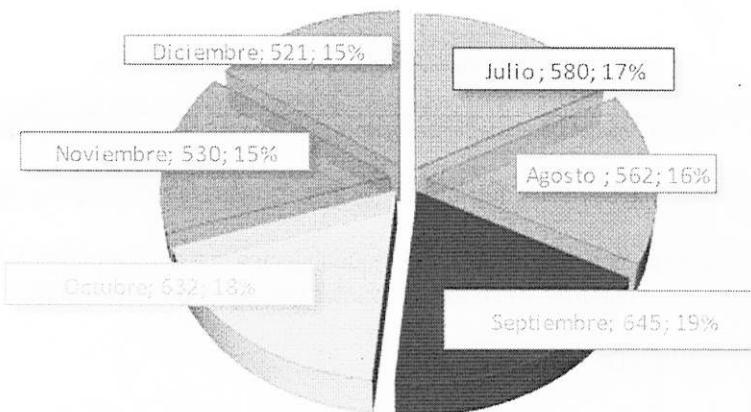
4. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN

- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76.
- Decreto 2641 de 2012- Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2011 – Título II
- Constitución Política Artículo 23 y 74.
- Ley 1755 de 2015 Artículo 13 al 21
- Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia.
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- Proceso de Atención al Usuario, procedimientos P-CA2-033 V.2 del 02/02/2016 *"Procedimiento de Atención a Requerimientos"*, P-CA2-034 V.1 del 11/06/2015 *Procedimiento De Seguimiento y Control A Requerimientos*, N-CA2-053 V3 del 22/01/2019 Lineamientos para la adecuada atención a requerimientos allegados a SAE.
- Protocolo De Atención A Requerimientos De La Ciudadanía T-CA2-004 V.1-20-05-2019
- Aplicativo de gestión documental -ZEUS.
- Política de Comunicaciones.
- Información remitida por correo electrónico el día 30/01/2020 por la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.
- Base de información remitida por correo electrónico el día 20/01/2020 por la Oficina Gestión de la Información.
- Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano el cual fue aprobado por el Comité Directivo.
- Nuevo modulo de PQRS.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

Durante el segundo semestre de 2019, se recibieron en total tres mil cuatrocientos setenta (3.470) Requerimientos, de la ciudadanía, discriminados por mes así:

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2019



Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Estadística de servicio mensual de julio a diciembre de 2019.

De acuerdo con la gráfica anterior se observa que el mes que se recibieron mayor numero de requerimientos es el mes de septiembre con 645 que equivale a un 19% frente al 100% del semestre.

CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

Los mecanismos de atención habilitados por la Entidad para que la ciudadanía interponga sus PQRS son:

Página WEB: www.saesas.gov.co

Correo electrónico: atencionalciudadano@saesas.gov.co

Formularios electrónicos (PQRS, Derechos de Petición)

Canales telefónicos: Línea de atención nacional.

Radicación en físico: Oficinas de SAE a nivel central y regional

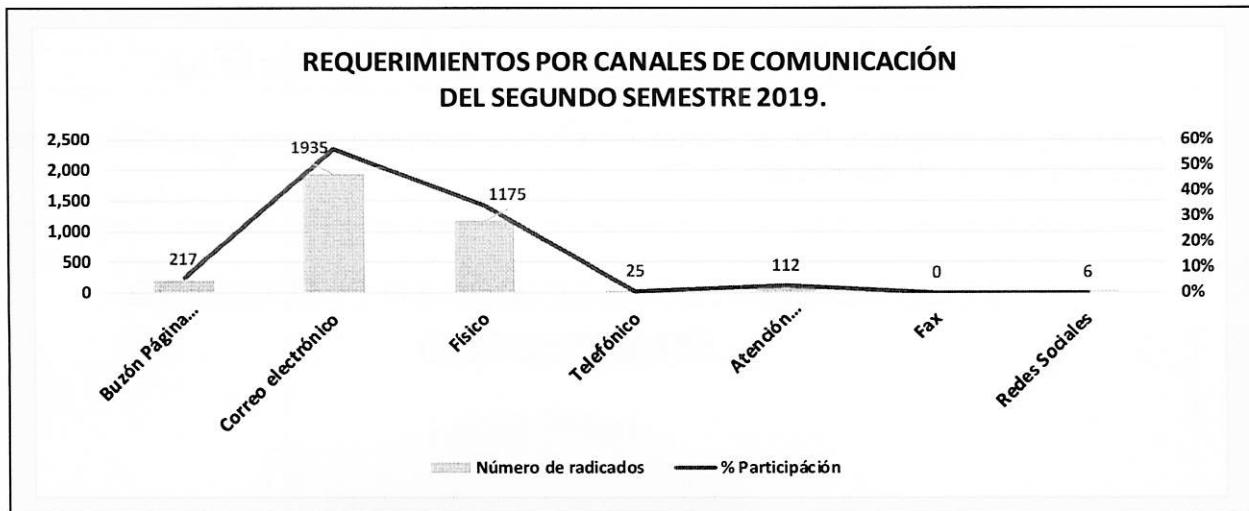
Atención personalizada: Bogotá-Regionales

Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram

Atención personalizada.

Buzón de Sugerencias.





Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano julio a diciembre de 2019.

Se observa, para el presente semestre que los dos (2) medios más utilizados por los ciudadanos fueron:

- ✓ Correo electrónico, con un total de 1.935 requerimientos que corresponden al 56%,
- ✓ Medio físico con un total de 1.775 requerimientos que corresponden al 34%.

CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMATIVOS

La recepción de los requerimientos se realiza por tipología de requerimiento, que corresponde entre otros a solicitudes de información, informativos, solicitud de información, estado legal del activo, solicitud de documentos, entre otros.

Teniendo en cuenta la información reportada por la oficina de comunicaciones, de un total 3.459 requerimientos de información los trámites de respuestas de julio a diciembre se encuentra así:



Fuente: Informe Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano diciembre 2019

Nota: *la cifra registra en "en términos" corresponden a los recibidos en los términos de 15 días y que en el momento al corte de esta solicitud de información se encuentra en cumplimiento conforme la normatividad para dar respuesta



5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

ASPECTOS GENERALES

Cumplimiento Ley 1474 de 2011, art. 76.

a. Dependencia encargada de la atención a los usuarios.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *"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."*

Teniendo en cuenta lo anterior, la Sociedad de Activos Especiales -SAE SAS, cuenta con la Oficina de Comunicación y Atención al Ciudadano, la cual se encuentra a cargo del macroproceso de comunicación y atención de requerimientos. Esta Oficina ejerce 14 funciones de acuerdo con la Resolución Interna No. 308 del 10 de mayo de 2017.

a. Link de quejas, sugerencias, reclamos y buzón de sugerencias y denuncias de actos de corrupción.

...En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

- ✓ **QUEJAS Y RECLAMOS:** Se encuentra en la página WEB el acceso para que la ciudadanía presente las quejas de la entidad en el link <https://aplicaciones.saesas.gov.co:8081/PQR/Pages/Formularios/QuejasReclamos.aspx>, el cual permite al usuario establecer su solicitud por conceptos: Consulta, petición, queja, reclamo, y requerimiento.
- ✓ **BUZON DE SUGERENCIAS:** Se cuenta con el buzón de sugerencias y comentarios en portal WEB, MECANISMOS DE CONTACTO CON EL CIUDADANO "Servicio al Ciudadano", en el link: <https://aplicaciones.saesas.gov.co:8081/PQR/Pages/Formularios/BuzonSugerencias.aspx>.
- ✓ **DENUNCIAS:** En portal WEB, MECANISMOS DE CONTACTO CON EL CIUDADANO se cuenta con un canal para denunciar hechos de corrupción: <https://aplicaciones.saesas.gov.co:8081/PQR/Pages/Formularios/Denuncie.aspx>. Al igual que la atención en la línea de atención nacional 018000 111 612.

a. Otros.

La Entidad, ha desarrollado y publicado en la página WEB e INTRANET, y envió por correo masivo los procedimiento y políticas tendientes al mejoramiento en la atención de requerimientos de la ciudadanía y grupos de interés en general.

DOCUMENTO	CONTENIDO
CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	http://intranetsae/saein/DocumentosIntranet/LeeloIN/Carta_trato_digno.pdf
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Presenta los lineamientos para la adecuada atención a los ciudadanos http://intranetsae/saein/DocumentosIntranet/LeeloIN/Manual_atencion_ciudadano.pdf

PROCEDIMIENTOS	En la estructura por procesos (Arquitectura Empresarial) de SAE, se encuentran debidamente establecidos los procedimientos de atención a requerimientos y seguimiento y control de requerimientos, cuyo objetivo es asegurar el cierre de los requerimientos y establece las políticas aplicables en concordancia con la normatividad aplicable.
LINEAMIENTOS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS ALLEGADOS A SAE	Establece los lineamientos para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de los ciudadanos y entidades de control, presentados ante la Sociedad de Activos Especiales. N-CA2-053 V.3-22/01/2019
Política de Comunicaciones	La Política de Comunicación de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S. responde a la necesidad de adquirir una identidad corporativa y de construir un marco de referencia en lo comunicativo que facilite la gestión empresarial y las relaciones entre los diferentes grupos de actores internos y externos, así como el relacionamiento con los entornos de interés a nivel nacional e internacional. http://intranetsae/saein/Leelo-IN/Comunicaciones-Atencion .

En la página (intranet) de la SAE los colaboradores de la Entidad pueden encontrar:

- ✓ La cartilla de Derecho, deberes y prohibiciones del Ciudadano
- ✓ Normatividad del servicio de atención al ciudadano
- ✓ Carta de trato digno al ciudadano
- ✓ Guía de lenguaje claro para servidores públicos en Colombia.
- ✓ Protocolo de comunicaciones para visitas
- ✓ La política de comunicaciones.

APLICATIVO ZEUS: Para el proceso de recepción y trámite de respuesta se cuenta con el aplicativo Zeus, el cual establece el flujo de información, alertas para el cumplimiento de los términos, alertas automáticas, y es la base para el correcto seguimiento.

Todos los requerimientos se radican en el sistema de información ZEUS, el cual genera un número consecutivo para control y seguimiento por flujo de trámite y respuesta.

La oficina de Comunicación envía alertas de los derechos de petición que se encuentran vencidos, a los dueños del proceso, como punto de control.

NUEVO MODULO PQRS: con la implementación del módulo de PQRS, la ciudadanía puede hacer seguimiento de sus requerimientos a través del enlace <https://www.saesas.gov.co/index.php?idcategoria=34445>

ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO DESARROLLADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2019

En el desarrollo de la mejora continua la Oficina de Comunicaciones y atención al ciudadano ha realizado las siguientes actividades:

- ✓ Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano:





Se creó el Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano el cual fue aprobado por el Comité Directivo. Actualmente, se encuentra en proceso de adopción a través de Acto Administrativo.

Con este documento se da cumplimiento a las directrices del gobierno nacional para atención a la ciudadanía y se apropia el servicio al ciudadano en todos los servidores de la Entidad.

✓ **Nuevo Módulo PQRS:**

La Entidad cuenta con un nuevo módulo PQRS, el cual entró en funcionamiento a partir del 17 de diciembre.

SEMINARIOS:

Delegados del equipo de Comunicaciones y Atención al Ciudadano asistieron a los siguientes seminarios promovidos por el Departamento Nacional de Planeación con los cuales se prepararon para brindar un mejor servicio al ciudadano

Tema: Las relaciones con el ciudadano desde el CLEHES (cuerpo, lenguaje, emociones, historia, eros y silencio”

Fecha: 1 de agosto de 2019.

Tema: II Seminario de Lenguaje Claro

Fecha: 21 de octubre de 2019

✓ **NUEVAS FUNCIONES:**

Con la orientación y apoyo de la Vicepresidencia Jurídica se aprobó la figura del Defensor del Ciudadano, mediante la resolución No.1615 del 8 de noviembre de 2019 la cual fija nuevas funciones que permiten la garantía de un mejor servicio para nuestros ciudadanos.

✓ **FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano asistió a las siguientes ferias de atención al ciudadano, donde se dio a conocer los servicios y trámites que tiene la Entidad.

Villavicencio el día 27 de julio de 2019

Santafé de Antioquia el día 11 de octubre de 2019

Líbano Tolima el día 30 de noviembre de 2019

✓ **BRIGADAS DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS:**

Dentro de la planeación de la entidad se evidencio que la entidad debe desarrollar estrategias para acercar a los ciudadanos en las regiones. En este sentido, la oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano implemento la estrategia de acercamiento al ciudadano con las regionales a la fecha se han realizado las siguientes:

Pereira y Eje Cafetero: Fecha: 16 de agosto de 2019

Montería: Fecha: 6 de septiembre de 2019.

Palmira: Fecha 29 de noviembre de 2019.

✓ **Foros Ciudadanos**



Continuación

Página 6 de 14

Séptimo foro virtual

Fecha: 08 de agosto de 2019

Tema: Arrendamiento de inmuebles

Octavo foro virtual

Fecha: 12 de septiembre de 2019

Tema: Devolución de inmuebles administrados por SAE

Noveno foro virtual

Fecha: 17 de octubre de 2019

Tema: Resultado convocatoria registro depositarios y liquidadores

Decimo foro virtual

Fecha: 07 de noviembre de 2019

Tema: Avalúo de bienes administrados por SAE.

✓ FORO CIUDADANO INMOBILIARIO:

En coordinación con el área comercial se diseñó la logística y difusión de dos conferencias académicas en el marco del Salón Inmobiliario en donde más de 100 ciudadanos conocieron cómo SAE administra activos especiales.

✓ PIEZAS AUDIOVISUALES:

Extendiendo la política de posicionamiento se desarrollaron las piezas audiovisuales las cuales hemos difundido por redes sociales de la Entidad

1.- "Alejandro te cuenta"

Tema: pautas de atención al ciudadano

Enlace: <https://youtu.be/mcKEi7tV4kk>

2.- Desarrollo "Tutorial del portal web – SAE Incluyente"

Tema: informa a la ciudadanía con discapacidad auditiva el manejo de la página web para acceder a trámites y servicios.

Enlace: <https://youtu.be/XIGQ3N-y0IU>

✓ CAMPAÑAS DE ACERCAMIENTO E INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE INTERNO:

Hablemos claro: el 98% de los colaboradores de la Entidad se certificaron en el curso de Lenguaje Claro dando a los lineamientos del gobierno nacional contemplados en el plan nacional de desarrollo

Protocolo de Atención a Requerimientos: Se desarrolló un protocolo de atención a requerimientos para establecer pautas en la adecuada atención a los requerimientos de la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente.

DIVULGACIÓN DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

La oficina de comunicaciones y Atención al Ciudadano realizó un video pedagógico para divulgar los deberes y derechos de los ciudadanos. Links del video en redes sociales:
<https://www.facebook.com/saesas1/videos/2415709385160319/>
<https://twitter.com/SAESAS1/status/1141707244700098565?s=20>



Continuación

Página 9 de 14

* Se indica que en el nuevo aplicativo se registraron 12 peticiones

En el segundo semestre de 2019 la Entidad ha recibido a la fecha diferentes requerimientos clasificados así:

Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos
Solicitudes de información-Consultas frente a la misión de la Entidad	1936
Peticiones	0
Quejas	72
Reclamos	24
Sugerencias	0
Derechos de petición	1419
Tutelas	*355
Denuncias	18
Solicitudes de acceso a la información-Ley 1712 de 2014.	0
Informes al congreso.	50
Petición entre autoridades	1

Fuente: Informe remitido por la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano a corte a diciembre 2019

En el semestre de julio a diciembre de 2019 se recibieron 355 Tutelas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con un total de 90 encuestas durante el año 2019 por la página web, los resultados de satisfacción son:




a) Aspectos del punto de atención

Señalización	68%	20%	5%	5%	2%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total
Aspecto de las instalaciones	79%	14%	2%	3%	2%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total
Suficiencia de módulos	75%	14%	6%	3%	2%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total

b) Aspectos del funcionario que lo atendió

Presentación personal	82%	11%	3%	2%	2%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total
Amabilidad	84%	9%	1%	4%	2%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total
Conocimiento del tema	79%	11%	4%	4%	2%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total
Actitud de servicio	83%	9%	1%	5%	2%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total
Lenguaje claro y sencillo	76%	12%	6%	4%	2%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total

c) Aspectos con el trámite solicitado

Rapidez en la atención	76%	11%	1%	10%	2%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total
Sencillez en los requisitos	56%	13%	12%	16%	3%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total
Claridad de los procesos	53%	19%	11%	16%	1%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total
Accesibilidad a los horarios	80%	11%	2%	4%	3%	100%
	Excelente	Mas	Menos	Deficiente	No respondieron	Total

 Fuente: Información remitida por la Oficina de Comunicaciones.¹
d) Cumplimiento

La pregunta realizada a la ciudadanía fue: ¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos en el trámite realizado o solicitado?:

El 46% de los ciudadanos opinó que se cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos en el trámite realizado o solicitado.

El 53% de los ciudadanos opinó que no se cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos en el trámite realizado o solicitado.

El 1% restante no contestó la pregunta.

REVISIÓN ALEATORIA

¹ Las categorías de más y menos están descritas literal en el formato de encuesta, sin embargo, no se especifica a qué corresponde.



De acuerdo con el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno, se realizó una revisión aleatoria de noventa y tres (93) solicitudes PQRS dadas por la Administración frente al total de los requerimientos recibidos con el objeto de verificar el cumplimiento de las actividades requeridas en el procedimiento y la efectividad de las respuestas, así:

Se tomó una muestra aleatoria sobre el total de requerimientos del semestre, que generó noventa y tres (93) requerimientos que corresponde a un 95% de confianza.

Con el fin de revisar el cumplimiento del procedimiento, se evidencio en la muestra que la Oficina de Comunicaciones remite por correo electrónico a los dueños del proceso y a los colaboradores asignados las alertas del vencimiento de los PQRS, esta información se encuentra en la trazabilidad del aplicativo Zeus.

Como fuente se tomó la base que remitió la Oficina de Comunicaciones para los trámites de PQR el día 30/01/2019 y se verificó con los reportes mensuales de estadísticas de servicio que se encuentran publicados en el sitio Web de SAE de los meses julio a diciembre de 2019.

RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LA MUESTRA ALEATORIA SE OBSERVÓ LO SIGUIENTE:

- ✓ El Proceso de Atención al ciudadano, cumple con lo establecido en el procedimiento P-CA2-034 Procedimiento de seguimiento y control a requerimientos, realizando las alertas tempranas tres (3) días antes de cada vencimiento, conforme a los reportes que genera el sistema una vez a la semana.
- ✓ El proceso de Atención al ciudadano ha realizado la comunicación de boletines de vencimiento semanales informando a los líderes de proceso y colaboradores los requerimientos que se encuentran vencidos.
- ✓ En la revisión de la muestra aleatoria a través del aplicativo Zeus y nuevo módulo PQRS se observó:
 - Se evidencia dos respuestas están con fecha previo a la solicitud del peticionario.
 - La fecha que registra en "Fecha Actual/Cierre" es mayor a la del envío de la respuesta al peticionario.
 - Se respondieron 14 de PQRS al peticionario por correo electrónico por técnicos y profesional.

De acuerdo con la muestra aleatoria de noventa y tres (93) solicitudes de PQRS revisadas se observó lo siguiente:

- Se encuentran el 10% de solicitudes finalizadas con respuestas de traslados a los Depositarios.
- Un 64% de las respuestas que se contestaron son de fondo
- El 1% de las respuestas no coinciden con la solicitud.
- El 13% de las Solicitudes que no requieren respuesta.
- Un 1% se encuentran pendiente de respuesta fuera de término.
- Un 1% no se encuentra el oficio de la respuesta.
- Un 4% las respuestas no son de fondo.
- El 1% no se adjuntó la solicitud en el aplicativo.
- El \$4% de las solicitudes se solicitó ampliación.
- En el 1% no se evidencio respuesta en el aplicativo.

En cuanto a los traslados a los depositario o solicitud de ampliación los requerimientos son finalizados y se pierde la trazabilidad en el aplicativo.

- ✓ Se observa diferencia en el número de requerimientos reportados en los reportes mensuales publicados en la página WEB de SAE frente a la base que remite la Oficina de Gestión de la Información. Se encuentra pendiente de respuesta por el proveedor externo.

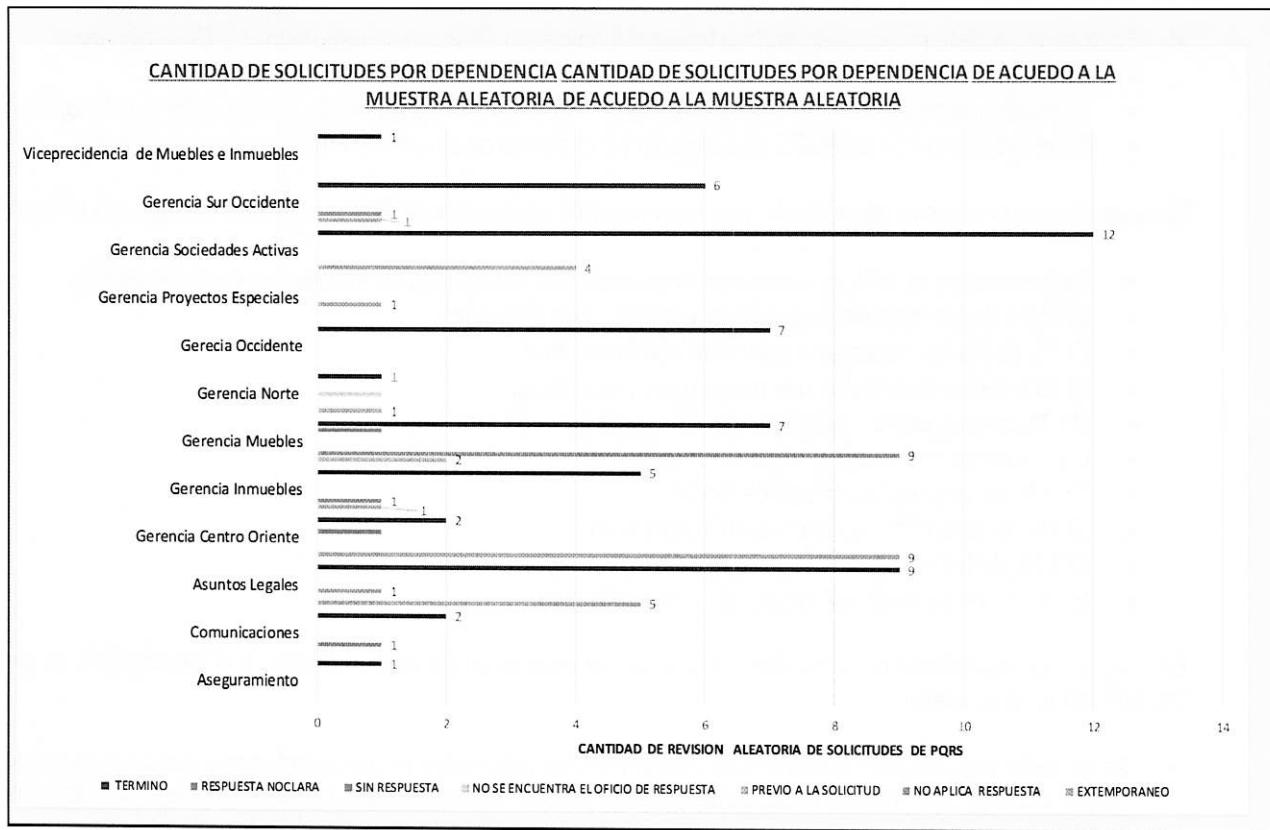


ESTADOS DE REQUERIMIENTOS DE LA MUESTRA ALEATORIA

De los sesenta y tres (93) requerimientos tomados en la muestra, las dos tipologías más representativas de solicitudes es la del 55% que corresponde a "Solicitud de Información" y con el 17% "Informativo".

TIPOLOGÍA DE SOLICITUD	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	1	1%
DENUNCIAS	1	1%
DEVOLUCIÓN ACTIVO	3	3%
ESTADO LEGAL DEL ACTIVO	2	2%
INFORMATIVO	16	17%
PAGOS ADMINISTRACIÓN	2	2%
PAGOS IMPUESTOS PREDIAL	1	1%
QUEJA	2	2%
RECLAMO	2	2%
SOLICITUD ARREDAMIENTO	1	1%
SOLICITUD DE COMPROVANTA	1	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	51	55%
SOLICITUD DOCUMENTOS	4	4%
SOLICITUD REPARACIONES	2	2%
SOLICITUD RESPUESTA	3	3%
SOLICITUD DESTINACIÓN PROVISIONAL	1	1%
TOTAL	93	100%

Fuente: Informe remitido por la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano a corte a diciembre 2019. Muestra Aleatoria



Fuente: Informe remitido por la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano a corte a diciembre 2019. Muestra Aleatoria



De acuerdo con la muestra aleatoria de las 93 solicitudes revisadas se observó que 51 respuestas fueron en el término establecido, extemporáneo 21, sin respuesta 3, Previo a la solicitud 2, No aplica respuesta 12.

6. CONCLUSIONES

- ✓ La Sociedad de Activos Especiales SAE SAS, cumple con los requerido en el art 76 de la ley 1474 de 2011.
- ✓ Se comunicará a los jefes de área, las observaciones tomadas producto de la evaluación de la muestra aleatoria realizada por la Oficina de control interno, así mismo se solicitará la generación de un plan de mejoramiento interno que permita documentar acciones de mejora.
- ✓ A la fecha del seguimiento se observa que la entidad ha mejorado los tiempos de respuesta a los requerimientos ciudadanos. Sin embargo, aún se encuentran requerimientos con respuesta extemporánea o sin respuesta.
- ✓ Se observa que la oficina de atención al ciudadano ha realizado las alertas correspondientes mediante correos electrónicos en las dos instancias de alerta y seguimiento establecidas en el procedimiento.
- ✓ Se observa que la oficina de atención al ciudadano continuó con el registro en el aplicativo zeus de las alertas tempranas (primera instancia), de los boletines semanales que se realizan por correo electrónico (segunda instancia). Por lo cual, se permite soportar el cumplimiento de las actividades de seguimiento a su cargo y la trazabilidad del número de alertas para la toma de decisiones.
- ✓ La Oficina de Comunicaciones ha adelantado campañas internas para concientizar y comprometer a las áreas en la importancia de dar respuesta a los derechos de petición y solicitudes asignadas, dentro de los términos legales.
- ✓ Se observa que los colaboradores o áreas usuarias del aplicativo zeus, no realizan oportunamente el cierre de los requerimientos por lo que, a pesar de dar respuesta en términos de ley, se reportan reiteradamente por parte de la oficina de atención al ciudadano como extemporáneo o sin respuesta.

7. RECOMENDACIONES

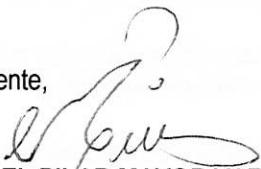
- ✓ Para los requerimientos que son competencia de otras entidades, dar cumplimiento a lo establecido por la ley 1755 de 2015 art.21, que requiere remitir la petición al competente e informar al peticionario.
- ✓ Dejar la trazabilidad en el aplicativo a través del numero de la solicitud las respuestas dadas por los depositarios Provisionales.
- ✓ Se recomienda, seguir fortaleciendo las capacitaciones que se realizan a los usuarios, a los jefes del proceso como también a los colaboradores de la entidad con el fin que conocer las responsabilidades, niveles Jerárquicos y fomentar el oportuno cierre de los requerimientos a los ciudadanos.
- ✓ Continuar fortaleciendo las medidas para dar gestión oportuna a los requerimientos a los ciudadanos.
- ✓ Se recomienda establecer al interior de las áreas un punto de control para revisar el contenido de las respuestas, así como su adecuada gestión en el aplicativo.
- ✓ Se recomienda tener en cuenta el riesgo externo (proveedor) que se está presentando con el aplicativo Zeus, de acuerdo a las diferencias en la cantidad de derechos de petición, cada vez que se consulta.
- ✓ Capacitar y actualizar el procedimiento y documentos de consulta acorde con el nuevo aplicativo de PQRS.





- ✓ Reforzar al personal de SAE la aplicación del curso del Leguaje claro, con el fin de mejorar la redacción de la respuesta acorde con el perfil del ciudadano.
- ✓ Realizar la publicación del Informe trimestral de octubre a diciembre 2019 en la pagina web.
- ✓ De acuerdo con la Encuesta de Satisfacción, es importante fortalecer lo siguiente aspectos que están por debajo del 84% de calificación:
 - Aspectos del punto de atención - "Señalización"
 - Aspectos del funcionario que lo atendió- "Conocimiento del tema"
 - Aspectos con el trámite solicitado- "Claridad de los procesos"
 - Cumplimiento.

Cordialmente,



MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Carolina Palacios.