

SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS D EN LA CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL DE CONFORMIDAD AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCION

PERIODO DE SEGUIMIENTO: PRIMER SEMESTRE DE 2023

FECHA DE SEGUIMIENTO: 17 de julio al 16 de agosto de 2023

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los afiliados y demás partes interesadas interponen ante la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, el Sistema de Gestión Documental Control Doc. y por correo electrónico, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Dirección General y a los responsables del proceso que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

CRITERIOS

Ley 1474 de 2011, artículo 76, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*; Ley 1437 de 2011 modificada por la 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”*; Ley 1581 de 2012, Decreto

019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*, Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo de 2016 *“Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa”*; Ley 2207 de 2022 modificó el Decreto Administrativo 491 de 2020, Decreto 2641 de 2012, artículo 5.

ALCANCE

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento mediante muestreo selectivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional durante el primer semestre de 2023.

El seguimiento a la gestión de respuesta a PQRSD interpuestas ante CASUR en cumplimiento al Plan de Acción 2023, se llevó a cabo la revisión de la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través del aplicativo Control Doc.

CONCLUSIONES

1. En el ejercicio de seguimiento, se pudo evidenciar que aumento el porcentaje en los tiempos de respuesta de las PQRSD, con respecto del seguimiento realizado en el mes de julio de 2023; es importante continuar con las gestiones que se han venido implementando para ese fin, de una muestra representativa de 50 registros seleccionados 20 no se trataban de PQRSD, es decir que, de los 30 restantes el porcentaje de respuestas fuera de los términos establecidos, o no contaba con soporte de respuesta a la petición es del 90% .
2. El 10% de los registros verificados, fueron atendidos dentro de los términos de ley, porcentaje que disminuyó respecto del seguimiento anterior teniendo en cuenta la muestra representativa de 30 registros seleccionados.

3. Como punto para tener en cuenta, en vista de la intermitencia y fallas en el funcionamiento del sistema Control Doc. generando una limitante al desarrollo del seguimiento lo que genero el retrasó el desarrollo de la verificación de los PQRSD, razón por la cual esta oficina entrega hasta el día de hoy el presente informe, la presente situación se puso en conocimiento al señor director mediante memorando interno (MAIL No. 94) de fecha 17-05-2023.

RESULTADOS DEL EJERCICIO

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento al Plan de Acción Vigencia 2023 y en desarrollo de sus funciones se realizó seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, interpuestas ante Casur en el segundo semestre de 2022, dentro de los términos inherentes al mismo. En el presente seguimiento se presentan los siguientes hallazgos:

HALLAZGOS

1. RESPUESTA A LAS PQRSD FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY

Se tomó una muestra representativa de la base suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, referente a las peticiones radicadas con ID numero en el sistema Control Doc., en total cincuenta (50) IDS de los cuales treinta (30) se trataban de PQRSD, en las cuales se observó que en tres (3) su respuesta fue fuera de los dentro de los términos de ley, es decir en un 10%.

2. SIN SOPORTE DE ENVIÓ DE RESPUESTA CARGADO EN EL SISTEMA CONTROL DOC.

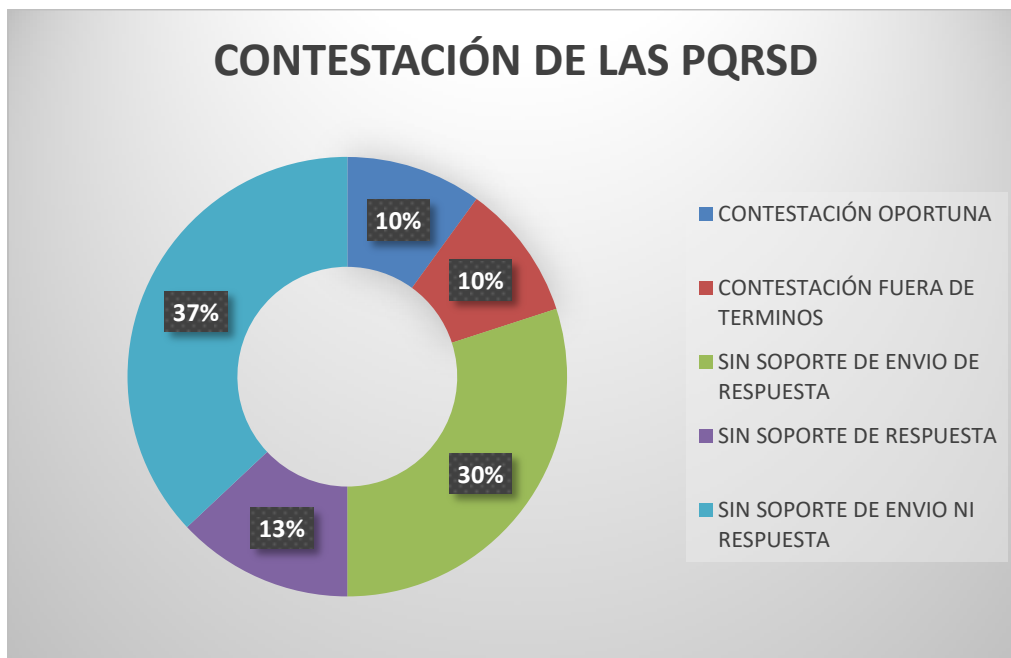
La Oficina de Control Interno evidenció que de las treinta (30) PQRSD revisadas nueve (9) no contaban con soporte de envió de respuesta a la solicitud del peticionario cargada en el sistema Control Doc. es decir en un 30%, en consecuencia no fue posible comprobar el termino de respuesta al ciudadano.

3. SIN SOPORTE DE RESPUESTA CARGADO EN EL SISTEMA CONTROL DOC.

La Oficina de Control Interno evidenció que de las treinta (30) PQRSD revisadas cuatro (4) no contaban con soporte de respuesta a la solicitud del peticionario cargada en el sistema Control Doc. es decir en un 13%, en consecuencia se desconoce si la respuesta brindada fue clara, congruente y de fondo como lo señala la ley.

4. SIN SOPORTE DE ENVIÓ DE RESPUESTA Y SIN SOPORTE DE RESPUESTA CARGADO EN EL SISTEMA CONTROL DOC.

Finalmente la OCI evidenció que de las treinta (30) PQRSD revisadas once (11) no contaban con soporte de respuesta ni soporte de envío de respuesta a la solicitud del peticionario cargada en el sistema Control Doc. es decir en un 37%, en consecuencia se desconoce se brindó respuesta, en su mayoría las PQRSD pasaron por diferentes funcionarios sin proferir respuesta, según el comentario en el sistema Control Doc., por salda de vacaciones de algunos funcionarios de Casur.



RECOMENDACIONES

En virtud al número de comunicaciones recibidas en la Entidad y variedad en los términos para la atención oportuna de las peticiones, esta oficina permite en recomendar:

1. Se realice mayor control a las PQRSD cargadas a los funcionarios y contratistas a cargo, con el fin que estas sean atendidas conforme a los términos de ley, evitar que se pasen por diferentes funcionarios sin dar respuesta a la misma, verificar que los funcionarios contesten las peticiones antes de salir a sus periodos de vacaciones y en el caso de los contratistas antes que finalice su contrato.
2. Identificar las causas generadoras de la demora en la atención de los derechos de petición, con el fin de implementar acciones de mejora que permitan que las PQRSD recibidas, se atiendan en los términos de ley.
3. Adelantar las gestiones administrativas y las acciones disciplinarias correspondientes contra los funcionarios y contratistas que de manera injustificada y reiterativa demoren la atención de las PQRSD de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.
4. Se recomienda fortalecer las campañas de promoción de los medios electrónicos de comunicación, que faciliten además la gestión y atención oportuna de la PQRSD por parte de CASUR, así como el uso efectivo de la plataforma destinada a la atención de las mismas en el portal web, tal y como dispone la Directiva Ministerial 42222 de 2016, numeral 3.5.
5. Se reitera la recomendación de incorporar los respectivos soportes tanto de respuesta como de envío de cada una de las respuestas dadas a las peticiones, con el fin de verificar la oportunidad y calidad en las mismas.

6. Se recomienda que en el caso de las sentencias, autos y oficios proferidos por los entes judiciales, dentro de los cuales conmina a Casur dar cumplimiento, como embargos, levantamiento de medidas cautelares, entre otros, se notifique tanto al juzgado como al afiliado que la Entidad dio cumplimiento a lo dispuesto por el Juzgado o Despacho.

7. Se recomienda dar respuesta dentro de los términos fijados en los autos que admiten las acciones de tutela a los Juzgados, con el propósito que el administrador de justicia el señor Juez no dé por cierto los hechos objeto de la tutela, Casur siendo la parte accionada pueda controvertir se aplique el “Derecho a la Defensa”.

Cordialmente;


ANGELO STOYANOVICH ROMERO
Jefe Oficina Control Interno - CASUR

Anexos tres (3) archivos que contienen:
Listado de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano
Listado de PQRSD observaciones de la OCI
PDF evidencias observaciones de la OCI.
Elaboró: Abogada Contratista Mayra Guerrero Pinzón
Revisó y Aprobó: Angelo Stoyanovich Romero Jefe Oficina de Control Interno
Fecha de elaboración: 16-08-2023