	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su función de vigilar el servicio que se presta a los usuarios de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Entidad en lo referente a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, realizó el seguimiento a las PQRSDF que fueron tramitadas por la entidad en el primer semestre de 2017.

2. Objetivos


Verificar la atención adecuada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al usuario y al ciudadano; para que de esta manera se garantice el control social, proporcionando al ciudadano información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

3. Desarrollo


3.1. A través de memorando 50-087 del 17 de julio de 2017, la Secretaría General señaló que en los meses de enero a junio de 2017 se reportaron cinco (5) denuncias por presuntos hechos de corrupción; agregó comentando que las veedurías ciudadanas presentaron dos (2) peticiones de información, una sobre la reubicación del escáner y el torniquete de paso por estar mal ubicados y otra solicitud de los estudios previos e informes del contrato 378 de 2015 con la Universidad Nacional en el caso de la acción de grupo “Doña Juana”.

En cuanto a las acciones que se adoptaron en respuesta a las recomendaciones emanadas del informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, remitido el 10 de marzo de 2017 con oficio OCI-1030-030 informó:

✓ Recomendación 5.2. en cuanto al acatamiento de los requisitos y términos establecidos para emitir respuesta a los derechos de petición, señaló que se ha diseñado una resolución (la cual está pendiente de aprobación y firma del Defensor del Pueblo) con la participación de varias dependencias del nivel central, como son: la Oficina Jurídica, Despacho del Vicedefensor del Pueblo, Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, Grupo de Gestión Documental y Secretaría General.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

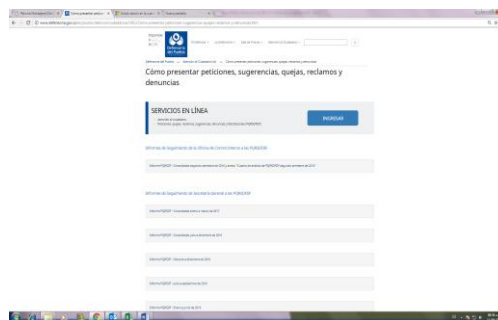
- ✓ Recomendación 5.3. en cuanto a la importancia de implementar las medidas contundentes, definitivas y apropiadas, tomando en consideración lo consignado en los informes de PQRSDF, en aras de la mejora continua del *Proceso de Evaluación de la Satisfacción del Ciudadano a Grupos de Interés* manifestó que como es de conocimiento de la Oficina de Control Interno, las recomendaciones y conclusiones que genera el informe de PQRSDF, son expuestas en el Comité de Coordinación de Control Interno con el fin de su discusión y tomar las acciones correctivas.
- ✓ Recomendación 5.4. en lo relativo a la sugerencia la actualización de los indicadores adecuados como su aplicación indicó que en acompañamiento de la Oficina de Planeación se creó los indicadores de eficiencia y eficacia para medir con precisión los resultados, por lo que en cada informe trimestral se muestran los resultados de los indicadores y las conclusiones de los mismos.
- ✓ Recomendación 5.8. en donde se recomendó que entregue la documentación completa y nítida en donde ese pueda evidenciar claramente los datos cuando la OCI va a verificar la trazabilidad de las PQRSDF comentó *“es importante el seguimiento que se ha ejecutado por medio de base de datos y con el archivo físico y digital para tener la información completa”*.
- ✓ Recomendación 5.12., en lo que respecta a que se implementen las estrategias que permitan realizar un seguimiento eficaz a la gestión de las PQRSDF en el nivel regional, manifestó que la Secretaría General, el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Sistemas están trabajando en la implementación de un nuevo sistema de información (ORFEO) para realizar el control y seguimiento de las PQRSDF.
- ✓ Recomendación 5.13. referente a los informes sobre PQRSDF que presenta, indicó que como es de conocimiento de la Oficina de Control Interno, el informe de PQRSDF contiene todas las solicitudes y sus tiempos de respuesta. Adicional a esto, en el informe del primer trimestre de 2017, se encuentran los siguientes numerales: tipo de solicitudes recibidas (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación); canal de recepción de cada caso; caracterización de usuario por género y por tipo de usuario. Complementó comentando que la caracterización de usuarios que son atendidos en los diferentes centros de atención de la entidad en el país, se evidencia en las encuestas de percepción.
- ✓ Recomendación 5.17. en lo concerniente a realizar campañas informativas permanentes sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, indicó que con el fin de capacitar a los servidores públicos, se contempló en el Plan Anticorrupción, la programación de las capacitaciones en el proceso general de atención (atención y trámites y Evaluación de Satisfacción a los Grupos de Interés), las dependencias que comparten responsabilidad al respecto son: Talento Humano, la Dirección Nacional de

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Atención y Trámite de Quejas y la Secretaría General, programadas para el segundo semestre de 2017 una sesión mensual.

Es de anotar que manifestó que “No aplica” para los numerales 5.1., 5.5., 5.6., 5.7., 5.9., 5.10., 5.11., 5.15., 5.18., y 5.19. No obstante que la Oficina de Control Interno solicitó las evidencias, no fueron aportadas.


Cabe anotar que al finalizar este informe de seguimiento, pese a reiteradas solicitudes que realizó la Oficina de Control Interno para enviarnos el informe consolidado de PQRSDF del primer semestre de 2017, no fue atendido nuestro requerimiento, por lo que sólo se revisó el informe de PQRSDF de enero-marzo de 2017 publicado el 8 de junio de 2017, además porque al cierre de este informe no apareció tampoco en el sitio web, el informe del segundo trimestre.



Las demás oficinas concernidas en las acciones que se adoptaron en respuesta a las recomendaciones emanadas del informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, señalaron:

3.2. La Oficina de Planeación mediante mensaje electrónico del 8 de agosto de 2017 manifestó que tiene contemplado dentro de su plan de mejoramiento fuente auto evaluación, las recomendaciones concernientes a los numerales 5.4., 5.6., 5.16. y 5.19 del informe de seguimiento; así:

- ✓ Recomendación 5.4. sobre la actualización y aplicación de los indicadores que evidencien la gestión y los resultados del proceso se determinó como acción “Alineación de los indicadores de los procesos con objetivos de calidad y el direccionamiento estratégico”.
- ✓ Recomendaciones 5.6. respecto a la adopción de los parámetros contenidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015” de conformidad con el Decreto 124 de 2016 y otros; 5.16. diseñar, implementar y publicar en sitio visible el reglamento del trámite interno de las

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016


PQRSDF presentadas a través de los buzones de sugerencias y 5.19. trabajar en la mejora continua desde el autocontrol para las recomendaciones formuladas por la OCI; se fijó como acción “Revisar y/o actualizar la caracterización de los 14 procesos y 3 subprocesos de la Defensoría del Pueblo” y “Revisar y/o actualizar la documentación obligatoria del SGC de la Defensoría del Pueblo”.

3.3. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través del mensaje electrónico del 12 de julio de 2017 comunicó lo siguiente:

✓ Recomendación 5.1. concerniente a adoptar lo prescrito en el anexo 1 “Estándares para publicación y divulgación de información” de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el *parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto 1081 de 2015*” así como verificar que los enlaces se encuentren operando, señaló que siguiendo el procedimiento de comunicación externa (COM-P-02) estipulado en el proceso estratégico de Gestión de Comunicaciones, la oficina desde el mes de marzo no ha recibido ningún formato de solicitud de publicación o modificación al módulo de *preguntas frecuentes* por parte de la Vicedefensoría, ni del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación Ciudadana.

✓ Recomendación 5.15. en cuanto a continuar desarrollando la plataforma del *Formulario Único de Recepción de Peticiones* de conformidad con los requisitos generales y campos mínimos fijados en el anexo 2 “Lineamientos sobre el Formulario Electrónico para la Recepción de Solicitudes de Información Pública” indicó que mediante contrato 160 de 2016 se suscribió el contrato con el señor Guillermo Alberto Vallejo Mesa, cuyo objeto fue desarrollar una plataforma de formulario en línea para el sitio web de la entidad, el cual fue entregado como producto del citado contrato en el mes de diciembre de 2016; para este año se suscribió el contrato 059/2017 con el mismo profesional para desarrollar módulos requeridos para la intranet de la Defensoría del Pueblo y la realización de soporte del formulario web, cuya supervisión actualmente está a cargo del ingeniero Efrén Fernández, encargado del Grupo de Sistemas.

✓ Recomendación 5.19. en donde se recomendó trabajar en la mejora continua desde el autocontrol para las recomendaciones formuladas por la OCI, planteó que la oficina ha manejado situaciones de crisis en equipo, las cuales se han presentado como acontecimientos de último momento como el atentado en el Centro Comercial Andino, en las que el autocontrol de cada uno de los funcionarios y contratistas de la oficina, permitió identificar la mejor alternativa para cubrir la emergencia, teniendo en cuenta factores de cercanía, comunicación permanente y registro de cubrimiento en teléfonos móviles; para materializar esta estrategia de acción, se está diseñando un manual de crisis para aplicar en nuevas situaciones.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Cabe anotar que no remitieron evidencias.

3.4. La Subdirección de Gestión del Talento Humano con mensaje electrónico del 14 de julio de 2017 informó:


✓ Recomendación 5.14. en donde se advierte que el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la Defensoría del Pueblo cumpla con las funciones previstas en la Resolución 708 de 2013 en su artículo tercero, informó que se están haciendo las gestiones pertinentes para la reactivar las funciones, de acuerdo con las directrices de la nueva administración.

✓ Recomendación 5.17. sobre lo fundamental que resulta realizar campañas informativas permanentes sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, indicó que no es su competencia realizar este tipo de campañas, sino que desde el mismo plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2017 y por funciones propias le corresponde a la Oficina de Comunicaciones.

✓ Recomendación 5.18. en lo concerniente a que se divulguen, se realicen las capacitaciones pertinentes y en especial se apliquen las herramientas que el Departamento Nacional de Planeación a través del *Programa Nacional de Servicio al Ciudadano*, planteó que el Área de Capacitación y Formación Institucional con apoyo de un proyecto de inversión, realizó en el 2016, 18 capacitaciones sobre atención al ciudadano a nivel nacional. Por otra parte se tienen programadas para el segundo semestre de 2017, a nivel central capacitaciones con lineamientos de atención al usuario y evaluación de grupos de interés dirigido por la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y la Secretaría General, las cuales se hará una mensualmente.

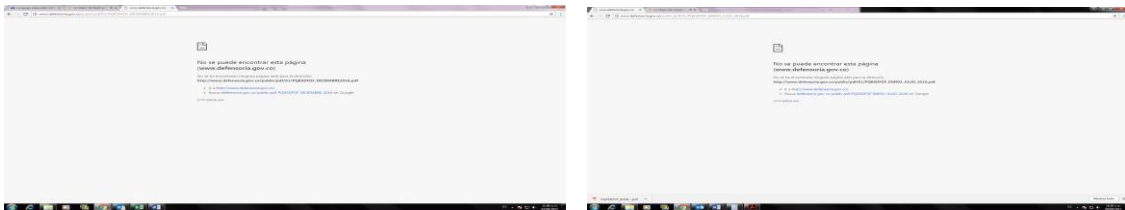
✓ Recomendación 5.19. en donde se recomendó trabajar en la mejora continua desde el autocontrol para las recomendaciones formuladas por la OCI, informó que desde la subdirección se está enfocando acciones de re inducción institucional que refuercen el conocimiento de lineamientos y directrices institucionales, entre ellas la atención al ciudadano. La Subdirección de Gestión del Talento Humano realizó la solicitud desde hace varias semanas, pero hasta la fecha algunas dependencias han incumplido con el envío de los temas a presentar en el proceso de re inducción institucional, retrasando los tiempos para el desarrollo de la actividad.

La subdirección no remitió evidencias.

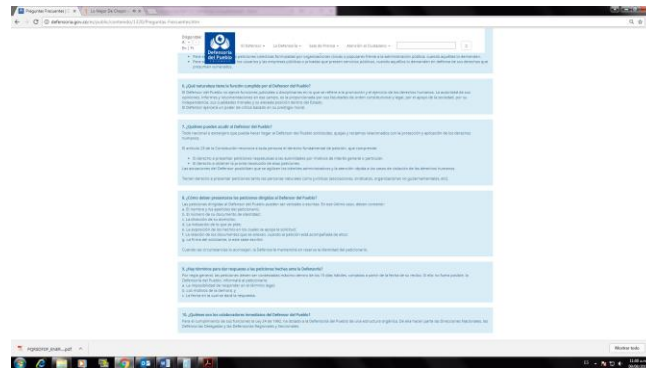
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

4. Conclusiones


4.1. Entre el 1 de junio al 5 de septiembre de 2017 se verificó la página web de la defensoría y se se sigue encontrando que en la ruta *Atención al Ciudadano/Asesoría/Cómo presentar PQRS* por ejemplo el 1 junio, aún no se había publicado el informe del primer trimestre de PQRSDF; además al hacer click en los vínculos de los *informes PQRS* muestran “No se puede encontrar esta página”

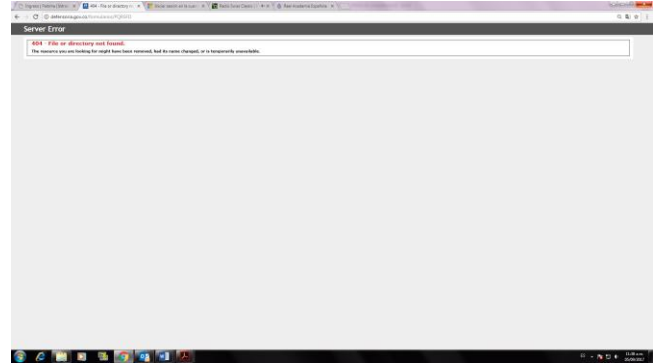
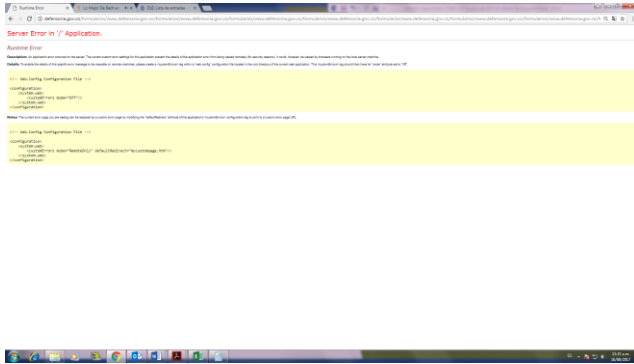


También se volvió a evidenciar que en la sección *Preguntas Frecuentes* siempre aparece la misma información y no se actualiza en concordancia con las consultas realizadas por los usuarios mediante los canales de atención establecidos.

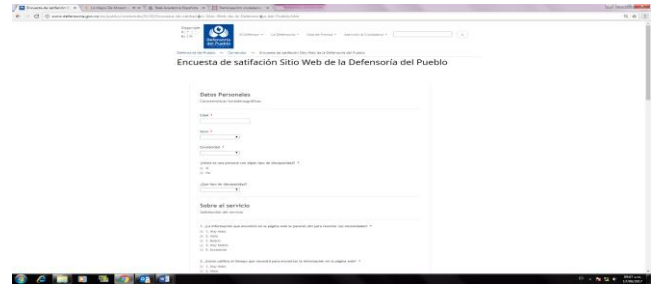
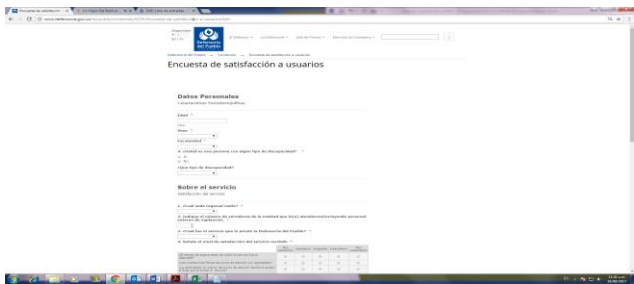


Desde el 16 de agosto al acceder a la sección de “*servicios en línea*” apareció “*error...*” o “*file or directory not found*”, incluso varios días se hizo el monitoreo y hasta el 5 de septiembre de 2017 no se pudo acceder al formulario.

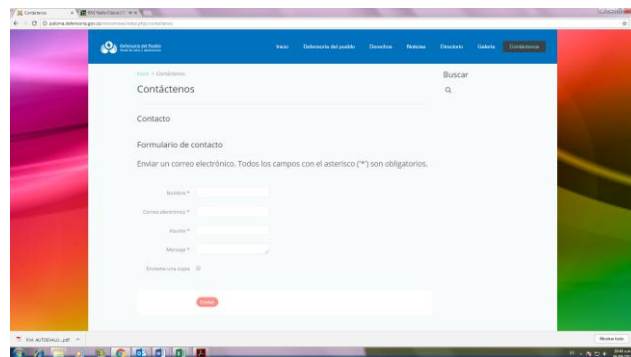
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016




Están publicadas en el menú de *atención al ciudadano - esquema de atención al ciudadano* los formularios de las encuestas de satisfacción a usuarios y del sitio web:



Se observó que no se ha actualizado el portal de niños, ni tampoco se ha implementado formulario en línea para pqrscdf:



En *Paloma Mensajera* se constató que aparece publicado un artículo sobre *“Lenguaje Adecuado con las Personas en Condición de Discapacidad”* de la Defensoría Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

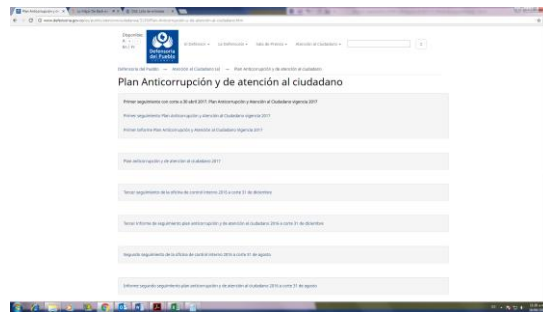


Al navegar por el botón de “Transparencia y acceso a la información- Atención a la ciudadanía” se presentó lo siguiente:

✓ En la sección “Trámites y servicios” aparece “Servicios prestados por la Defensoría del Pueblo” información incompleta con relación al documento “Portafolio de Servicios”:




✓ En el menú “protocolos de atención” y “portafolio de servicios” nos muestra “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, así.



4.2. Se comprobó que no están publicados en el sitio web los resultados de la aplicación de los indicadores correspondientes al proceso correspondiente del primer semestre de 2017.


4.3. La Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria de ocho (8) PQRSDF las cuales fueron tramitadas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Ciudadano y cuatro (4) quejas de las Defensorías Regionales de: Boyacá, Magdalena Medio y Risaralda con el fin de verificar la efectividad del derecho fundamental de petición¹ y el cumpliendo con los parámetros establecidos en el procedimiento *“Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones”* del proceso *“Evaluación Satisfacción Grupos de Interés”*, observándose lo siguiente:

- ✓ De conformidad con la base de datos que facilitó la Secretaría General se observó que de las ocho (8) seleccionadas, cuatro (4) de ellas su estado es *“Cerrado”* y las demás se hallan *“pendiente”*.
- ✓ La denuncia de Edith Cetina Carreño en donde de conformidad con las evidencias aportadas no se notificó a la usuaria sobre el traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, a pesar que en su oficio petitorio dejó correo electrónico y número de móvil, teniendo en cuenta que según guía de 4-72 fue devuelto el oficio de respuesta por la causal de *“no reside”*.
- ✓ Se notó que en la denuncia de Edith Cetina, la petición de Félix Buitrago, las quejas de Gustavo González y Nancy Martínez; el reclamo de Jamile Caviedes no se les dio respuesta a los usuarios de conformidad con las evidencias aportadas. Dentro de la trazabilidad de las PQRSDF aportadas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano no se ve memorando de traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario por incumplimiento en la emisión de la respuesta.
- ✓ Hubo PQRSDF que no se les dio la respuesta dentro del tiempo establecido como la de Teresa Franco
- ✓ No se llevó a cabo completamente el trámite establecido para la petición de Félix Buitrago, las quejas de Gustavo González, Teresa Franco, Anónima y Nancy Martínez; el reclamo de Jamile Caviedes, la sugerencia de Rafael Unibio de conformidad con el *procedimiento de PQRSDF* y el *Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo*.
- ✓ En cuanto al reclamo de Julio Rincón la respuesta emitida no fue de fondo, no cumplieron con los principios de calidad, servicio y coherencia actividad 5 del *procedimiento PQRSDF vigente desde 09/06/2016 versión 3*.
- ✓ Referente a la queja de Maribel Suárez y Eudes Riaño las cuales fueron depositadas en el buzón, sus datos aparecen ilegibles y por esta razón no se les emitió respuesta.

¹ Implica respuesta oportuna, que la respuesta sea de fondo, lo que significa que la misma debe ser suficiente, efectiva y congruente respecto de las pretensiones formuladas (Sentencia T-667/11).

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

✓ Respecto a la queja de Nancy Martínez donde denunciaba un presunto hecho de corrupción, el trámite dado por la regional fue tomarle una ampliación de declaración y pasarla al profesional administrativo y de gestión para verificar la posibilidad de iniciar o no el procedimiento de investigación administrativa por un posible incumplimiento contractual cuya decisión fue el archivo de la misma.

✓ Las Defensorías Regionales Magdalena Medio y Boyacá no utilizan el formato de la matriz correspondiente al procedimiento.


✓ Se evidenció que en los actos de respuesta no se les informó sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida².

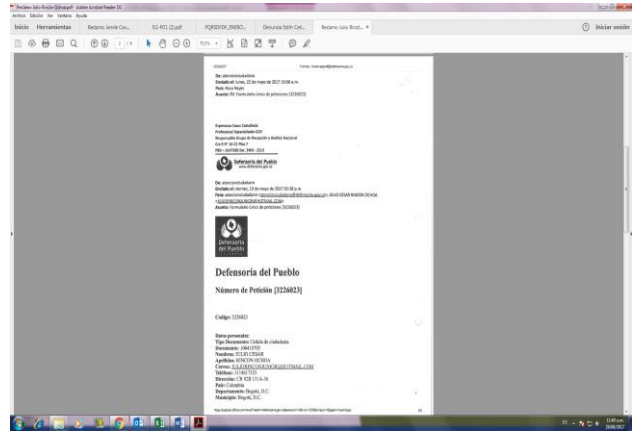
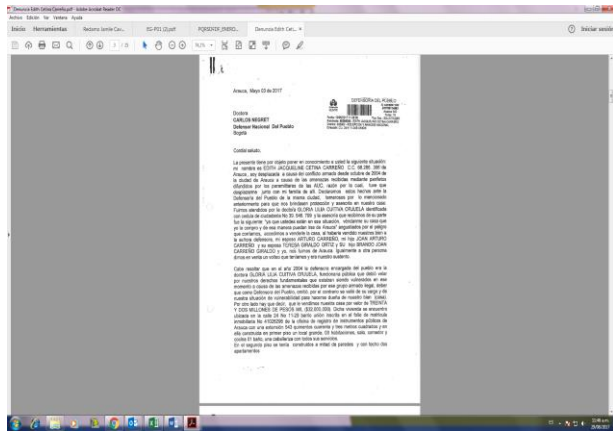
✓ Se continúa constatando que el seguimiento que realiza Secretaría General mediante llamadas selectivas a los usuarios tanto del nivel central como de las defensorías regionales no ha sido una herramienta eficaz, dado lo que ha evidenciado la OCI a través de la verificaciones que realiza.

✓ Se sigue evidenciando con relación a la información consignada en la tabla de Excel de Secretaría General que como fecha inicial de la PQRSDF consignan la fecha correspondiente al recibo de la misma por Secretaría General, como son:

Clase de pqr sdf	Elevado por:	Fecha según soportes	Fecha tabla de Excel de Secretaría General
Denuncia	Edith Cetina	10/05/2017	22/05/2017
Petición	Félix Buitrago	22/03/2017	23/03/2017
Queja	Anónima	10/04/2017	11/04/2017
Queja	Gustavo González	15/06/2017	20/06/2017
Reclamo	Jamile Caviedes	27/03/2017	28/03/2017
Reclamo	Julio Rincón	19/05/2017	22/05/2017

² Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015, pág. 40


	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



Carpeta	Número	Fecha	Elevado por	No. Radicado	Canal	Asunto
ENEKO - FEBRERO - MARZO 2017 V3 ABRIL - MAYO - JUNIO 2017	59	23/03/2017	Felix Eduardo Buitrago Cubillos	201700069544	Correo electrónico	Petición
	63	28/03/2017	Jamile Caviedes	201700072844	Radicado Ventanilla	Reclamo
	3	10/04/2017	Rafael Vicente Unibio Aguirre	6161707	Formulario Único de recepción de Peticiones	Sugerencia
	4	11/04/2017	Anónimo	2001700087000	Radicado Ventanilla	Queja
	22	22/05/2017	Julio Cesar Rincon Ochoa	3226023	Formulario Único de recepción de Peticiones	Reclamo
	23	22/05/2017	Edith Yacqueline Cetina Carreño	201700114883	Radicado Ventanilla	Denuncia
	26	20/06/2017	Gustavo Alfonso Gonzalez Valencia	7412025	Formulario Único de recepción de Peticiones	Queja

✓ Todavía se advierte confusión al clasificar las quejas de Maribel Suárez por falta de atención en la regional Boyacá y Teresa Franco debido a demora en la atención de la regional Risaralda, Eudes Riaño quien presentó inconformidad con el servicio de atención de la regional Magdalena Medio por demora; las cuales son reclamos, entre otras.

4.4. Los conceptos de petición, queja, reclamo, denuncia no son coincidentes con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2 2015 y difieren entre los mismos documentos, por ejemplo: Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano (este documento fusiona la Carta de Trato Digno al Ciudadano, el Portafolio de Servicios y el Protocolo de Atención) y el Procedimiento EG-P01 Versión 3 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; asimismo hay enunciados distintos canales de atención entre los citados

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

documentos y los que indican en los informes de PQRSDf que prepara el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General.

4.5. Se evidenció dentro del *informe de PQRSDf* enero- marzo lo siguiente:

- ✓ No se incluyen **todas** las solicitudes que llegan a la entidad.
- ✓ En la parte de caracterización de usuario no se tiene en cuenta el documento *Caracterización de Usuarios*.
- ✓ Al no haber claridad en los términos de queja, reclamo, sugerencia, denuncia se alteran las estadísticas presentadas en el acápite “*Datos Estadísticos Regionales*”; así como al haber deficiencia para establecer la fecha desde cuando llega la PQRSDf, dato importante para establecer el plazo para emitir respuesta.
- ✓ Falta incluir el análisis cualitativo actividad 7 del procedimiento.


4.6. La Oficina de Control Interno sigue constatando que en la sede de Chapinero primer piso Grupo de Investigación Defensorial y en la Defensoría Regional Cundinamarca no están los formatos correspondientes para que el ciudadano interponga las PQRSDf conforme con lo previsto en la política de operación numeral 2. del procedimiento vigente para la fecha EG-P01 versión 3; además el de la regional Cundinamarca no se encuentra instalado adecuadamente.



5. Recomendaciones³

5.1. La Oficina de Control Interno resalta la publicación de los formularios de encuestas de satisfacción a usuarios y del sitio web en nuestra sede electrónica; así como el artículo sobre “*Lenguaje Adecuado con las Personas en Condición de Discapacidad*” divulgado en la

³ La Oficina de Control Interno manifiesta que debido al rol de evaluación y seguimiento asignado por ley, las recomendaciones emitidas se fundamentan en lo determinado por las normas legales y las normas internas vigentes adoptadas en la entidad.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Intranet. También se observó que hubo avance significativo en la clasificación de PQRSDF en el nivel central

5.2. La Oficina de Control Interno conmina al profesional responsable del *Grupo Interno de Trabajo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano* en la Defensoría del Pueblo que de conformidad con el manual de funciones para el cargo que ostenta se cumpla con el propósito principal que es *“formular estrategias, planes y programas que garanticen una óptima calidad en la atención ofrecida por los servidores públicos...en cumplimiento de la misión, visión, políticas y la ley”* emitiendo la respuesta adecuada a las recomendaciones que efectúa la OCI argumentando los motivos de las que considera que no aplica de forma coherente, clara, comprensible y suficiente. Así como el suministro oportuno de los informes y el envío de los documentos que evidencian la trazabilidad de las PQRSDF seleccionadas, teniendo en cuenta que la OCI realiza los informes en los meses de febrero y agosto.


5.3. Se insiste en que se adopte lo prescrito en el anexo 1 *“Estándares para publicación y divulgación de información”* de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones *“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11., 2.1.1.2.2.2. y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto 1081 de 2015”* considerando que el numeral 2.4., entre otros, indica que en la sección de *Preguntas y respuestas frecuentes* se *“...debe actualizarse periódicamente de acuerdo con las consultas realizadas por los usuarios, ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales disponibles”*, así como verificar que los enlaces se encuentren operando y se muestre la información correspondiente.

Es relevante anotar que en el Manual de funciones de la Defensoría del Pueblo en el cargo del jefe de Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional están entre otras:

“8. Asesorar al Defensor del Pueblo en la Administración del contenido de la página WEB de la Defensoría del Pueblo y de las redes sociales y mantener su actualización.”

Asimismo el profesional especializado grado 17 de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional entre otras funciones está: *“3. Realizar el diseño de la página web de la entidad, así como la actualización de sus contenidos”*; el profesional universitario grado 15 de la misma dependencia *“3. Actualizar constantemente el portal web para dar a conocer las actividades de la entidad y los eventos y noticias en Derechos Humanos y DIH, de manera ágil, amena y oportuna, ofreciendo a los usuarios información actualizada”*.

5.4. También se vuelve a recalcar que es deber de la entidad observar estricto acatamiento con los requisitos y términos establecidos para emitir respuesta a los derechos

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

de petición, considerando que el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán sanciones de acuerdo con régimen disciplinario⁴, por lo tanto es urgente implementar los mecanismos necesarios para cumplir con lo ordenado en la ley. Asimismo en el acto de respuesta se debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida⁵.

5.5. Se sigue haciendo hincapié de la importancia de implementar las medidas contundentes, definitivas y apropiadas, tomando en consideración lo consignado en los informes de PQRSDF, en aras de la mejora continua del *Proceso de Evaluación de la Satisfacción del Ciudadano a Grupos de Interés*, en razón a que se observa que a través de los informes han sido reiterativos los temas en las quejas, reclamos, sugerencias; realizando una autoevaluación exhaustiva en donde se indaguen las causas raíces de las mismas, revisando en cuál(es) actividad(es) del proceso se generaron las debilidades (análisis cualitativo) con el objeto de tomar las acciones correctivas, efectuando los ajustes y controles necesarios.

5.6. Considerando que los procesos de control y evaluación del servicio deben contar con indicadores apropiados de soporte los cuales deben evidenciar con objetividad, oportunidad y precisión los resultados y gestión sobre este asunto, se recalca la importancia tanto en la actualización como la aplicación de los mismos (resultados de las encuestas, participación ciudadana, tiempos de respuesta al usuario, etc.).


5.7. Se vuelve a exhortar al cabal cumplimiento de las herramientas establecidas para la atención al ciudadano.

5.8. La Oficina de Control Interno sigue recomendando adoptar dentro de las herramientas establecidas para el proceso Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés los parámetros contenidos en el capítulo *Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias* que hacen parte del documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015*” de conformidad con el Decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*”.

También consideramos relevante incluir no solo las PQRSDF que atañen a los servidores públicos, sino también el trámite a seguir con los contratistas (defensores públicos).

⁴ Artículo 31 Ley 1755 de 2015.

⁵ Decreto 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.3.1.4.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016


En cuanto al formato *EG-P01 F03 Matriz de Registro de PQRSDF* se sigue recomendando insertar las columnas denominadas “*Término para resolverla (en días hábiles)*” y “*Término de respuesta (en días hábiles)*” con el fin de emitir respuesta dentro del tiempo máximo establecido y llevar el control de las mismas.

De igual manera, es importante tener en cuenta cuando los usuarios de las PQRSDF no registran ningún dato para contactarlo (correo electrónico, dirección, teléfono, celular), o cuando son ilegibles por lo cual se hace imprescindible determinar el procedimiento a seguir, en aras de que siempre sea notificada la respuesta.

5.9. La Oficina de Control Interno recomienda tener en cuenta los resultados de la encuestas ya que estas proporcionan información valiosa acerca de la calidad de las vivencias de los ciudadanos en torno al servicio; las cuales sirven para que la alta dirección identifique oportunidades y a su vez le permita tomar importantes decisiones de mejoramiento; no obstante se pueden utilizar más estrategias que conlleven a la investigación sobre la calidad de servicio (grupo de ciudadanos selectivos, ciudadanos que se han retirado, ciudadanos nuevos, grupos focales, encuesta de percepción a los servidores públicos, etc.).

5.10. Es importante tener en cuenta lo prescrito en la sentencia T-149/13 en donde se señala que *“la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz”*, la cual *“...implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello”*, advirtiendo que *“emerge para la administración mandato explícito de notificación que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello”*; agregando *“que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante”* y sigue *“la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello”*.

5.11. La Oficina de Control Interno sugiere que la Defensoría del Pueblo enfoque el desarrollo de sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo hacia la eficiencia, el servicio de alta calidad al ciudadano y el comportamiento ético de todos los servidores y

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

contratistas, proporcionando servicios ágiles, brindando información completa, veraz y oportuna y mejorando los tiempos de respuesta a los trámites⁶.

5.12. En cuanto a las denuncias de los contratistas (defensores públicos) cuyo objeto ya se cumplió, se recomienda estudiar las posibilidades jurídicas diferentes al análisis de un incumplimiento contractual.

5.13. Se sugiere que se implementen estrategias que permitan realizar un seguimiento eficaz a la gestión de las PQRSDF en el nivel regional, teniendo en cuenta lo que la OCI ha evidenciado en sus informes.

5.14. En lo cuanto a los informes presentados por la Secretaría General sobre PQRSF la Oficina de Control Interno vuelve a realizar las siguientes acotaciones:


✓ La Oficina de Control Interno nuevamente insiste en el deber que tiene la entidad de dar cumplimiento con lo reglamentado en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. *“Informes de solicitudes de acceso a información. 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 todas⁷ las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.*

Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995”.

✓ Recalca en considerar procedente que dentro de los informes se realice la *clasificación por caracterización de usuario*, teniendo en cuenta el documento *Caracterización de Usuarios*, el cual debe ser sometido a una continua divulgación y actualización, realizando los estudios periódicos con base en un análisis de tendencias que permitan que la Defensoría del Pueblo conozca de una manera mucho más detallada a sus usuarios para el

⁶ ESAP. Guía de Servicio al ciudadano pág. 39

⁷ [subrayado y negrilla nuestro]

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

enfoque de actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios (de información, interacción y participación).

✓ Nuevamente se sugiere que en la clasificación que realizan de *PQRSDF por medio de recepción* se tenga en cuenta los canales de atención que determina el *Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo* (Atención: presencial, telefónica, virtual y por correspondencia) y el documento de *Protocolos de Servicio al Ciudadano* del Departamento Nacional de Planeación ; así como actualizarlos y estandarizarlos en todas las herramientas que soportan el proceso (Procedimiento PQRSDF, Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano).


✓ Es fundamental identificar y consignar en forma correcta la fecha de recibido de la PQRSDF, con el fin de suministrar la respuesta en forma oportuna.

✓ Se hace primordial establecer claramente la diferencia entre petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia de conformidad con los conceptos emitidos en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 2015”* de conformidad con el Decreto 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*. Incluso en ocasiones el usuario se puede confundir en los conceptos realizando una catalogación inadecuada, por lo que es imprescindible que se verifique al momento de la radicación y se haga la reclasificación correcta por el servidor público responsable de tramitarla, en aras de lograr exactitud y confiabilidad en las estadísticas que se presentan en los informes. Sobre este aspecto en la catalogación de las PQRSDF, la Secretaría General ha logrado avances; sin embargo aún falta mejorar.

✓ Se considera pertinente realizar dentro de los informes de PQRSDF el análisis cualitativo de la información (actividad 7 del Procedimiento EG-P01 de PQRSDF).

5.15. La Oficina de Control Interno sigue advirtiendo la importancia que el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la Defensoría del Pueblo cumpla con las funciones previstas en la Resolución 708 de 2013 en su artículo tercero.

5.16. La Oficina de Control Interno vuelve a reiterar la sugerencia de continuar desarrollando la plataforma del *Formulario Único de Recepción de Peticiones* de conformidad con los requisitos generales y campos mínimos fijados en el anexo 2 *“Lineamientos sobre el Formulario Electrónico para la Recepción de Solicitudes de Información Pública”*, documento que hace parte integral de la Resolución 3564 de 2015 *“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11., 2.1.1.2.2.2. y el*

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto 1081 de 2015”, de la misma manera dar cumplimiento al Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas” considerando que en el artículo quinto ordena que el consecutivo debe ser único para la radicación de las comunicaciones oficiales independientemente del canal de atención que utilice el usuario para contactar la entidad.


Cabe anotar que de conformidad con el Decreto 025 de 2014 “*Por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo*” prescribe en su artículo 7 que la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional debe “8. *Dirigir la implementación de estrategias que en materia de comunicación, apoyen la política de atención de los usuarios de la Entidad, a nivel regional y nacional*” y “10. *Diseñar y administrar los contenidos de la página web, así como administrar las redes sociales y demás canales de comunicación con que cuente la Entidad, según las directrices de Gobierno en Línea*”.

5.17. Se insiste en cuanto a las PQRSDF recolectadas a través de los buzones de sugerencias, el deber de diseñar, implementar y publicar en sitio visible un reglamento donde se incluya el trámite interno para emitir respuestas a las peticiones, advirtiéndole al usuario que si utiliza este medio, de conformidad con las políticas de operación del procedimiento *EG-P01 versión 3* estos tendrán apertura los martes a las 4:00 p.m., por lo que el término para la respuesta comenzará a regir el día hábil siguiente.

5.18. Es fundamental realizar campañas informativas permanentes sobre la responsabilidad de los servidores públicos y contratistas frente a los derechos de los ciudadanos⁸, considerando que según lo establecido por la Resolución 708 de 2013, artículo tercero entre las funciones que tiene el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética de la Defensoría del Pueblo está la de “*diseñar, implementar y evaluar estrategias pedagógicas de comunicación, divulgación, verificación y seguimiento de los programas de Gestión Ética y formación de valores que adopte la Defensoría del Pueblo*”

Recordamos que en el manual de funciones de la Defensoría del Pueblo del *profesional especializado 19- Desarrollo del Talento Humano -Capacitación y Formación Institucional* determina en la función “7. *Proyectar y ejecutar estrategias de comunicación enfocadas a los programas y actividades de capacitación*” y el del jefe de Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional la “10. *Dirigir y coordinar la logística y el protocolo de los eventos institucionales internos y externos como campañas, mensajes institucionales, audiencias defensoriales, rendición de cuentas...*

⁸ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

11. *Orientar y asesor al Defensor del Pueblo en el diseño e implementación de campañas institucionales, para ser divulgadas en los medios de comunicación de acuerdo con las directrices, políticas establecidas y los requerimientos de cada una de las dependencias de la entidad.”*

5.19. Se vuelve a instar a que se divulguen, se realicen las capacitaciones pertinentes y en especial se apliquen las herramientas que el Departamento Nacional de Planeación a través del *Programa Nacional de Servicio al Ciudadano* pone a disposición de la administración pública entre ellas la *Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia 2015*, y *“Guía para entidades públicas: Servicio y Atención Incluyente”*, instrumentos claves para el mejoramiento del proceso en cuestión.

5.20. Es necesario seguir trabajando en el mejoramiento continuo desde el autocontrol para las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno.

En caso de presentarse alguna dificultad en la interpretación sobre lo planteado en el presente informe de seguimiento que dificulte la acción de medidas de mejoramiento, la Oficina de Control Interno, estará en toda la disposición de ampliar la información.

Proyectó: Bibiana Moreno.