



Defensoría del Pueblo

COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Radicado: 20230010300308763



Fecha radicado: 2023-10-06

MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: OSCAR JULIAN VALENCIA LOAIZA
SECRETARIO GENERAL
DE: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

REFERENCIA: Informe de Seguimiento PQRSDF Enero-Junio 2023

Respetado doctor Valencia;

Cordial saludo. La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, así como en cumplimiento del Plan General de Actividades – vigencia 2023, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, analizó y examinó en forma selectiva los aspectos más representativos de la información relacionada con las PQRSDF, correspondiente a la vigencia Enero-Junio del 2023.

Teniendo en cuenta lo anterior, concierne al líder promover las acciones correctivas, preventivas y de mejora para la aplicación de las recomendaciones efectuadas en el informe, esta oficina continuará realizando las actividades de verificación y seguimiento conforme lo determina la ley.

Cordialmente,

NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia:

Anexo:(Informe de Seguimiento Semestral ENERO A JUNIO a las PQRSDF 2023)



Fecha : Octubre 6 2023, a las 1:48:08 pm
Codigo de Seguridad : b09ec450f5aa1ede92b552601b503db9
Para verificar se debe abrir con Adobe Acrobat PDF





Defensoría del Pueblo

COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos

Tramitado y proyectado por: OSCAR MAURICIO SALAZAR SAAVEDRA – Fecha 06/10/2023


Revisado para firma por: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es muy importante conocer su percepción frente a los servicios prestados.

Evaluar los servicios que presta la Defensoría del Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra “Encuesta de Satisfacción al Usuario” escaneando el siguiente código QR.



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

1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2023 y teniendo en cuenta lo establecido por la **Ley 1474 de 2011**, la cual dicta las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y que, en el **artículo 76** establece que “(...) *“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, por lo cual la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*; por lo anterior, la OCI procede a verificar el cumplimiento de los aspectos legales y la revisión de la gestión documental de los expedientes de las respuestas generadas por parte del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano y Grupo de Gestión Documental, adscrito a la Secretaría General.

Para efectos del presente seguimiento se tomó una muestra de las **P¹Q²R³S⁴D⁵** presentadas ante la Defensoría del Pueblo con el objetivo de determinar el cumplimiento, la oportunidad de la información, y si la respuesta fue satisfactoria o no para el usuario (de fondo) por parte de los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio y atención al ciudadano.

2. Objetivos

El objetivo principal de la presente evaluación y seguimiento, consiste en la verificación de la atención, recibo, tramite y resolución de quejas, sugerencias, reclamos y cierres a las PQRSDF que fueron formuladas por los ciudadanos durante el primer periodo de la vigencia 2023 comprendido entre el **1 de enero al 30 de junio 2023**, que permitan emitir una respuesta oportuna, clara y de fondo con la normatividad legal


¹ **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

² **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

³ **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

⁴ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

⁵ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

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

aplicable y con los lineamientos internos, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al ciudadano y mejorar la calidad del servicio. Así mismo, verificar la prestación del servicio y el cumplimiento de las funciones del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano adscrito a la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo. **“Nos unen Tus Derechos”**.

MARCO JURIDICO


CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA

- **Artículo 23.** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”* .
- **LEYES**
- **Ley 1712 de 2014⁶,** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- **Ley 1755 de 2015⁷,** *“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 1757 de 2015⁸,** *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*
- **DECRETOS**
- **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”, página 39 “Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos”*.
- **Decreto 1166 de 2016,** *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector*

⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

⁷ Secretaría Senado http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

⁸ Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335#:~:text=La%20presente%20ley%20regula%20la,democr%C3%A1tica%20de%20las%20organizaciones%20civiles.>

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

Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

- **RESOLUCIONES**

- **Resolución 183 de 2020⁹.** *“Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano”.*
- **Resolución 772 de 2020¹⁰** *“Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública”*

- **OTROS DOCUMENTOS**

- **Circular externa 001 de 2011¹¹** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- **Circular 22 de 14 diciembre de 2020** *Plan de acción intervención a la no conformidad mayor: “Incumplimiento en repuesta en términos de ley”, auditoria al sistema integrado de gestión.*
- **Circular No 006 del 17 de febrero 2021** *“Instrucciones para dar cumplimiento a la decisión tomada por el comité de gestión institucional SIGI- con relación a peticiones sin respuesta dentro de los términos legales”.*
- **Circular 050 del 14 de diciembre de 2021** *“Pautas para la atención oportuna de las líneas y extensiones telefónicas de la Defensoría del Pueblo”.*
- **Memorando del 6 de noviembre de 2020 sobre Socializar la Resolución 772 de 2020¹².** *“Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública”.*
- **Procedimiento de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones¹³** *“Recepcionar, tramitar, direccionar, realizar respuestas y cierre a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRDSDF- mediante la aplicación de herramientas que permitan emitir una respuesta oportuna, clara y de*

⁹ Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=52532>


¹⁰ Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=55153>

¹¹ Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular_externa_001_de_2011.pdf

¹² Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=58369>

¹³ Defensoría del Pueblo

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/DE-P04%20V4%20PQRDSDF%202021.pdf>

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

fondo a los usuarios, con el fin de mejorar la calidad de servicio”. (Codigo:DE-P04; Versión:04).

- **Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano**¹⁴. “(...) Se debe promover el trato digno y solidario, proporcionando información básica sobre la atención, enfocando el servicio en términos de igualdad, oportunidad, eficiencia y eficacia (...)”.
- **Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano**. “En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y la Ley 1712 de 2014, anualmente se elabora la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.
- **Carta de Trato Digno al Ciudadano**¹⁵. “(...) propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna”.
- **Política de Participación Ciudadana**¹⁶. “La Defensoría del Pueblo integra mecanismos que propician y facilitan el ejercicio del derecho a la participación en todo el ciclo de la gestión institucional (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento)”.
- **Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública**¹⁷. “La Política de Transparencia de la Defensoría del Pueblo es un instrumento que contiene los mecanismos de transparencia activa y transparencia pasiva que permiten materializar el derecho fundamental de acceso a la información pública a toda la ciudadanía”.
 - y gestionar más eficiente y eficazmente sus procesos, así como facilitar la rendición de cuentas a usuarios y diferentes grupos de interés”.
 - **Manual de Riesgos**. “La Defensoría del Pueblo, con la participación del nivel directivo y funcionarios tanto de nivel central como regional y conforme al Sistema Integrado de Gestión, se compromete a monitorear y controlar los riesgos de gestión y corrupción que puedan impedir el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la entidad, partiendo del análisis del contexto estratégico y acciones para mejoramiento de los riesgos, así garantizando la efectividad de los procesos”.

¹⁴ Defensoría del Pueblo

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/LINEAMIENTOS%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO.pdf>

¹⁵ Defensoría del Pueblo


<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Carta%20de%20trato%20digno%20al%20usuario.pdf>

¹⁶ Defensoría del Pueblo

[https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Pol%C3%ADtica%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20\(1\).pdf](https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Pol%C3%ADtica%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20(1).pdf)

¹⁷ Defensoría del Pueblo

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/2020-08-27%20Pol%C3%ADtica%20de%20transparencia%20Final.pdf>

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

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG** “Opera a través de 7 dimensiones (Talento Humano, Direccionamiento Estratégico, Gestión con valores para resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicaciones, Gestión del conocimiento y Control Interno) que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, que, implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el MIPG funcione”.
- **FURAG** “El Decreto 2482 de 2012, compilado en el Decreto Único Sectorial de Función Pública, establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión pública. En este se estipula la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación”.
- “(...) El diligenciamiento del Furag, conforme a lo señalado en el Decreto 2482 de 2012, le corresponde únicamente a las entidades del orden nacional, informando la vigencia inmediatamente anterior. Los Fondos Ganaderos, las Electrificadoras, las entidades en proceso de liquidación, supresión o disolución, no se han incluido en la población objetivo del Modelo, pero continúan con la obligación de aplicar, en lo pertinente, las políticas de desarrollo administrativo y reportar su avance en los medios que tengan establecidos”.


3. Desarrollo

Con el fin de adelantar el proceso evaluador y de seguimiento, la Oficina de Control Interno, solicitó al secretario general, mediante oficio 20230010300213943¹⁸ del 10 de agosto de 2023; aportar las evidencias en relación con las acciones implementadas respecto a las recomendaciones suministradas en el informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, remitido a su despacho el 15 de junio de 2023 por el Sistema de Gestión Documental ORFEO con radicado 20230010300160183

3.1. PORTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Se evidenció que en el “portal de niños, niñas y adolescentes” se incorporaron vídeos donde los protagonistas son niños y niñas; describen el botón de niños, niñas y adolescentes; y explican el procedimiento para el diligenciamiento del formulario único de recepción de peticiones, dando un ejemplo.

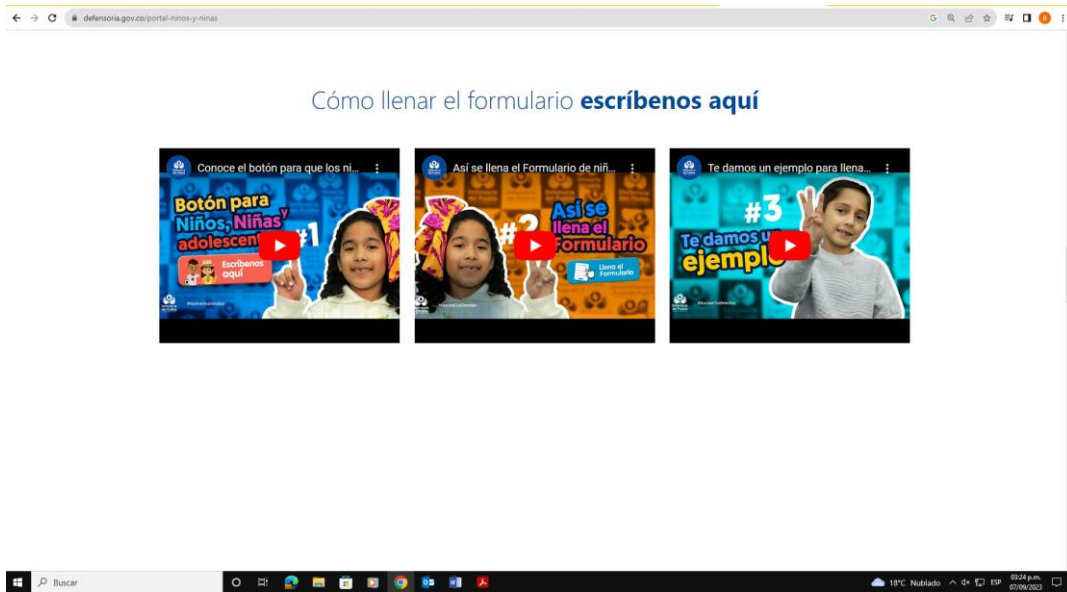
¹⁸ Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF.

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


El 22 de septiembre de 2023, al ingresar al portal de Niños, Niñas y Adolescentes se pudo verificar que no estaban cargando los botones de acceso a dicho portal, sin saber durante cuantos días se pudo presentar esta afectación al servicio.

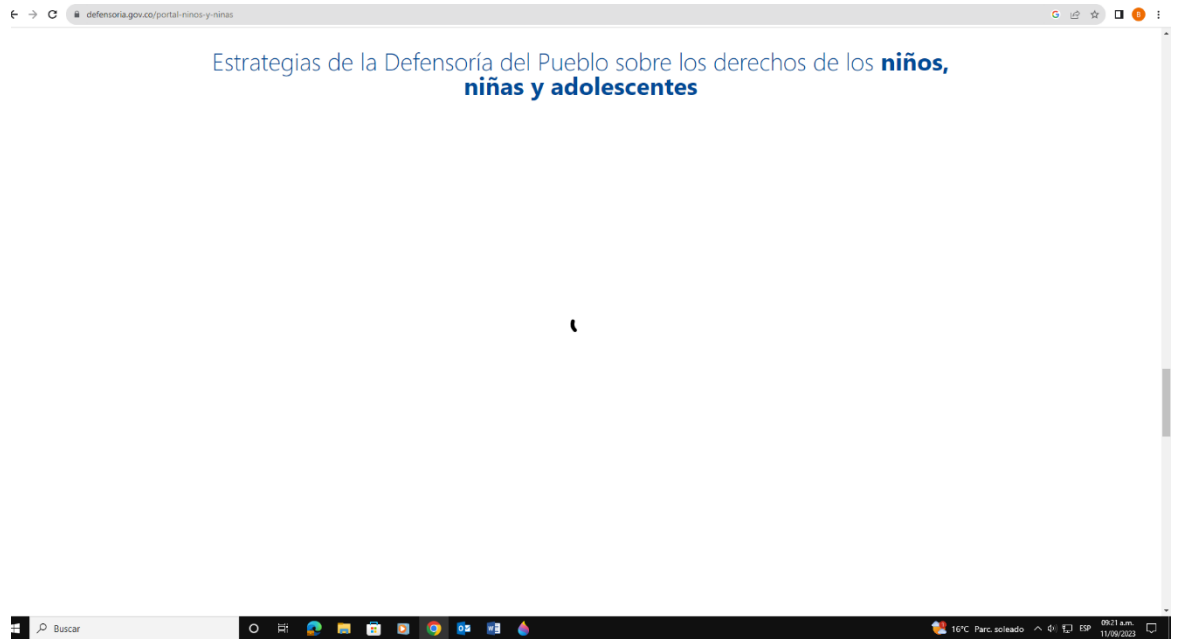


Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/portal-ninos-y-ninas>



Fuente:
<https://www.defensoria.gov.co/portal-ninos-y-ninas>
https://www.youtube.com/watch?v=JLRICONk_E
<https://www.youtube.com/watch?v=z0kv3IMz2xs&t=6s>
<https://www.youtube.com/watch?v=8IM6tNzR3jQ>

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



Registro Único de Peticiones - RUP - En LÁnea

Bienvenidos (as) al formulario único de recepción de peticiones de la Defensoría del Pueblo. Aquí podrás aportar la información que requieres para acceder a los servicios que presta la entidad.

Escribe tus datos personales

Tipo: <input type="text" value="Tipo"/>	Identificación: <input type="text"/>
Nombres: <input type="text"/>	Apellidos: <input type="text"/>
Correo para notificación: <input type="text" value="Correo Valido"/>	Sexo: <input type="text" value="-Sexo--"/>
Dirección de notificación: <input type="text"/>	Teléfono: <input type="text"/>
Edad: <input type="text" value="-Edad--"/>	

Cuéntanos desde donde te comunicas

Departamento/Extranjero: Municipio/país:

Ciudad:

Cuéntanos cuál es la situación sobre la que necesitas apoyo de la Defensoría del Pueblo

Fecha de hechos:

Cuál es la situación.

El texto debe ser claro y corto. No ingreses comillas dobles ni sencillas.

Describe brevemente lo que solicitas.

El texto debe ser claro y corto. No ingreses comillas dobles ni sencillas.


Departamento/Extranjero: Municipio:

Anexar documento en formato PDF (solo un archivo) :

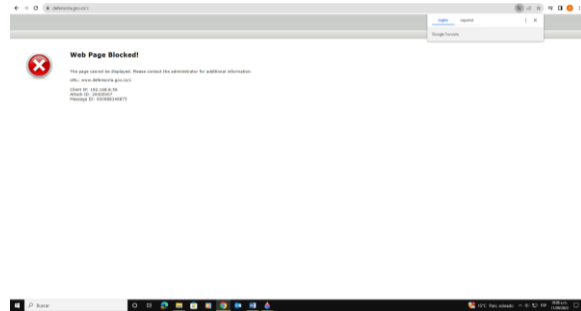
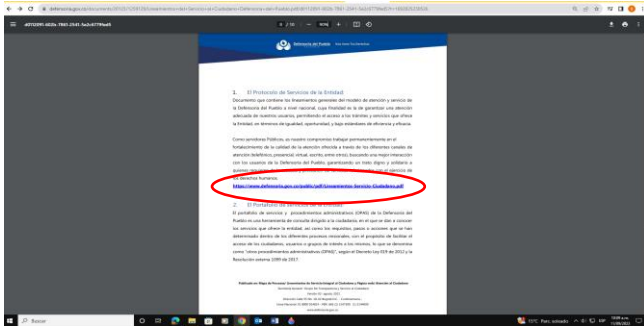
[Seleccionar archivo] Ninguno archivo selec.

Por favor verifica la información digitada en este formulario antes de oprimir el botón "Enviar". Es importante que los datos queden completos y correctamente diligenciados. El envío de tu información personal o actualización constituye tu consentimiento para recolectar, utilizar o divulgar esta información. Limitamos nuestra colección de información personal a lo que es razonable bajo las circunstancias. Tus datos sólo serán utilizados y divulgados para los objetivos identificados de acuerdo a tu solicitud. Si decides no proporcionarnos dicha información, no obtendrás el servicio, trámite o información solicitada. Mantendemos tu información personal, siempre y cuando sea necesario con el fin de cumplir con los fines a los que dieron su consentimiento para siempre y por un periodo de tiempo razonable. Las solicitudes formuladas serán resueltas o contestadas bajo los principios, procedimientos y procedimientos contemplados en el código contencioso administrativo para el ejercicio del derecho de petición (Ley 1437 de 2011; artículo 14 modificada por la Ley 1755 de 2015). La información sobre canales de atención y tiempos de respuesta a los requerimientos efectuados podrá encontrarlos en la Resolución 772 de 2020. Los costos asociados a la petición y a la reproducción de la información solicitada, se encuentran establecidos en la Resolución 177 de 2017 la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan. **Autoriza notificaciones electrónicas**

Fuente: http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/web_preconsulta_ninos.php

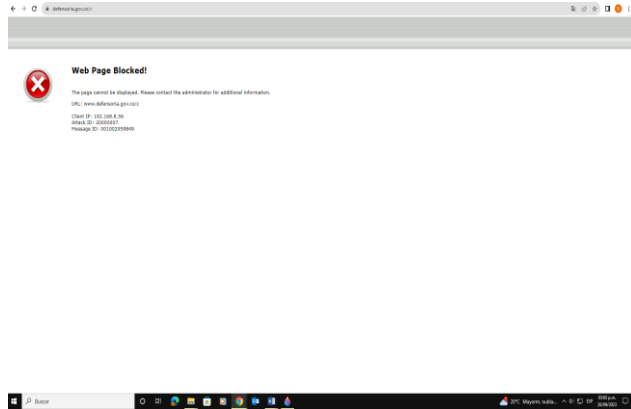
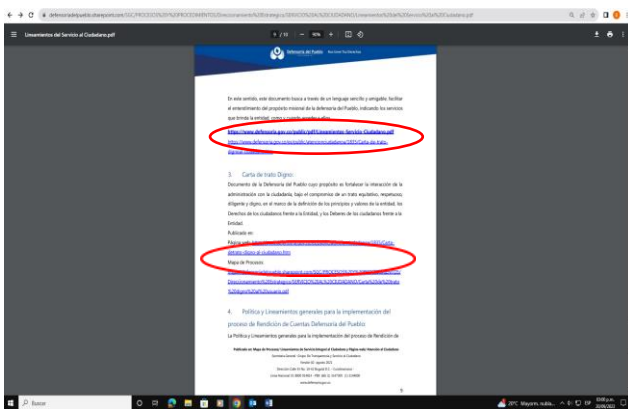
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Durante los días en que se realizó el presente informe, se hizo imposible el acceso a los documentos **“Carta de trato digno al usuario 2022”**; asimismo en el documento **“Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano”** los links no estaban disponibles.




<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Lineamientos%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

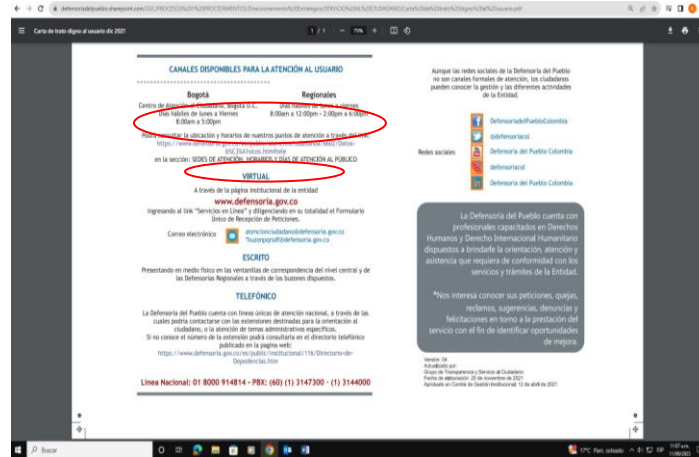
Fuente: Sede electrónica Defensoría del Pueblo



Fuente sede electrónica Defensoría del Pueblo

En los canales que aparecen como disponibles para la atención al usuario, sus links no permiten el acceso al usuario, afectando el servicio al ciudadano.

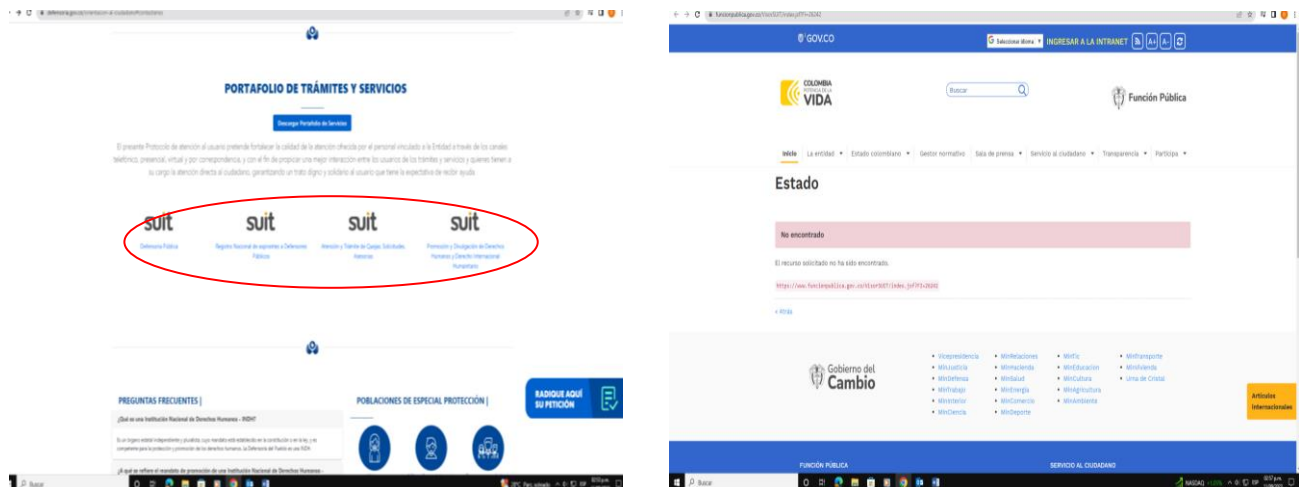
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016




Fuente: Sede electrónica Defensoría del Pueblo

https://www.defensoria.gov.co/web/guest/search?p_p_id=com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_4gA50eln5n8H&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_4gA50eln5n8H_mvcPath=%2Fview_content.jsp&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_4gA50eln5n8H_assetEntryId=2471750&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_4gA50eln5n8H_type=document&_l_back_url=%2Fweb%2Fguest%2Fsearch%3Fq%3Dcarta%2Bde%2Btrato%2Bdigno

En el Portafolio de trámites y servicios al clicar en alguno de los vínculos que están debajo del SUIT sale el mismo mensaje que “*el recurso solicitado no ha sido encontrado*”

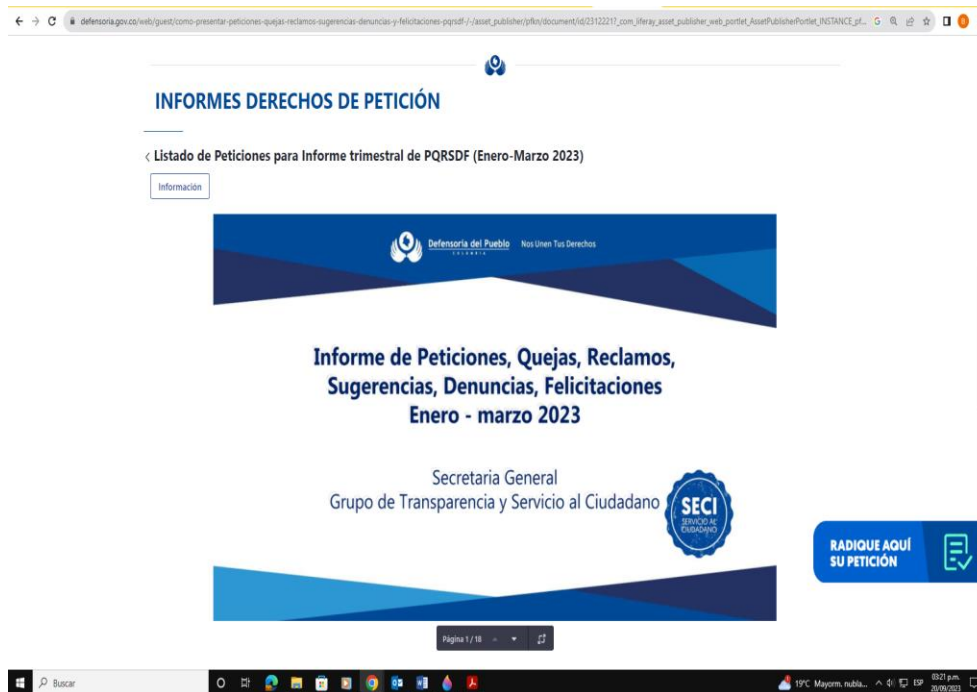


Fuente: Sede electrónica Defensoría del Pueblo

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

3.2. PAGINA WEB - Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)¹⁹

Se observa en el pantallazo, que al igual que el trimestre anterior, el botón “listado de peticiones Enero - marzo, despliega una información diferente y es un informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del periodo enero-marzo de 2023




Fuente: https://www.defensoria.gov.co/web/guest/como-presentar-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones-pqrsdf-/asset_publisher/pfkn/document/id/2312221?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_pfkn_redirect=https%3A%2F%2Fwww.defensoria.gov.co%2Fweb%2Fquest%2Fcomo-presentar-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones-pqrsdf-%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_pfkn%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_pfkn_assetEntryId%3D2312221%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_pfkn_cur%3D0%26p_r_p_resetCur%3Dfalse

Teniendo en cuenta lo anterior, el GTSC, NO dio cabal cumplimiento a la **Ley 1712 de 2014**, la cual fue reglamentada por el **Decreto Reglamentario 1081 de 2015**, en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública, y así como lo preceptuado en la **Circular Externa 001 de 2011**²⁰ del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial Núm. 3, donde se

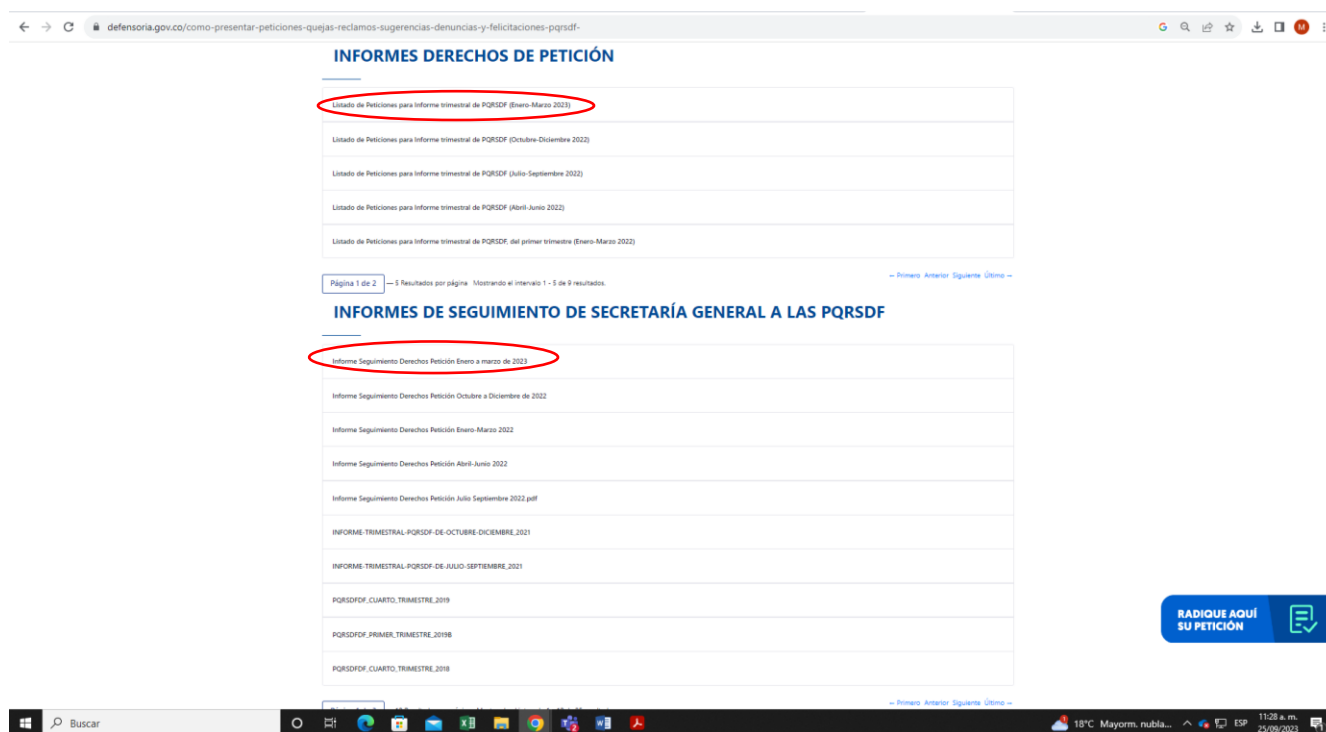
¹⁹ Página Web de la Defensoría del Pueblo | Atención al Ciudadano (a) | Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) <https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1961/C%C3%B3mo-presentar-peticiones-sugerencias-quejas-reclamos-y-denuncias.htm>

²⁰ Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular_externa_001_de_2011.pdf

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

determinó que: *“Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados el cual contendrá (...)”*.

De otro lado la OCI, en su rol de evaluador, consultó en la página web de la entidad los informes de seguimiento trimestrales a las PQRSDF, elaborados por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, sin que se encontrara publicado el listado de derechos de petición (abril - junio 2023), como tampoco el informe de seguimiento de Secretaría General, lo anterior en contravía al artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.



The screenshot shows the website 'defensoria.gov.co/como-presentar-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones-pqrsdf'. It features two main sections:

- INFORMES DERECHOS DE PETICIÓN**: A list of reports for various quarters. The first item, 'Listado de Peticiones para Informe trimestral de PQRSDF (Enero-Marzo 2023)', is circled in red.
- INFORMES DE SEGUIMIENTO DE SECRETARÍA GENERAL A LAS PQRSDF**: A list of follow-up reports. The first item, 'Informe Seguimiento Derechos Petición Enero a marzo de 2023', is circled in red.

Navigation elements include 'Página 1 de 2', '5 Resultados por página', and a 'RADIQUE AQUÍ SU PETICIÓN' button.

fuelle: Informes de Derechos de Petición e Informes de Seguimiento de Secretaría General a las PQRSDF
Fuente: Pagina Web de la Defensoría del Pueblo 19/09/2023.



Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016

3.3. ANALISIS MUESTRA DE PQRSDF (Enero - Marzo y abril - junio de 2023)


La OCI toma la información suministrada por el GTSC a través del Sistema de Gestión Documental, la cual contiene una Base de datos en Excel que sirvió como insumo para el análisis, toma de decisiones y construcción del informe.

Una vez organizada la información se procedió a recoger una muestra aleatoria de las PQRSDF con el fin de revisar la oportunidad de respuesta, y verificar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, si se dio respuesta de fondo, medio de recepción, y si las tipologías PQRSDF coinciden con lo que aparece en la base de datos. La muestra aleatoria se observa al final del documento, donde se registran observaciones.

3.4. MAPA DE RIESGOS

Analizando el mapa de riesgos y los informes del primer trimestre 2023 de PQRSDF, se evidenció una clara materialización de los Riesgos, toda vez que, se enunciaron diferentes falencias como: *Respuestas extemporáneas y sin respuesta-vencido* por lo que, dicha información, comparándola, se presenta de manera incoherente, por este motivo, solicitamos verificar y actualizar la información.

MONITOREO RIESGOS DE GESTIÓN											
VALIDACIÓN DEL RIESGO											
RESPONSABLE DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES			AUTOEVALUACIÓN DE CONTROLES			ESTRATEGIA PARA COMBATIR EL RIESGO				
	No. De Control	Responsable del Control	Control	TOTAL AUTOEVALUACIÓN N DE CONTROLES	TRATAMIENTO	RANGO DE CALIFICACIÓN DE CONTROLES	ESTRATEGIA PARA COMBATIR EL RIESGO	SE MATERIALIZÓ EL RIESGO? (Calcular SI o NO)	SI SE MATERIALIZÓ EL RIESGO DESCRIBIR CÓMO SE MANIFESTÓ LA MATERIALIZACIÓN DEL MISMO	ESTRATEGIA PARA COMBATIR EL RIESGO	SI HUBIERA NO REPORTARON MONITOREO DE RIESGOS
ESTAS VARIABLES LA DETERMINAN LOS LINEALES DE LOS PROCESOS				REPORTES DE SEMANALES, QUINCENALES, MENSUALES, TRIMESTRALES Y ANUALES DE LOS LINEALES							
1	1	Profesional Especializado Oficina de Planeación	Realizar un análisis de pertinencia y relevancia para la formulación del Plan de Acción.	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO		REVISAR ESTRATEGIA AUTOEVALUACIÓN DE N/A CONTROLES	
2	2	Profesional Especializado Oficina de Planeación	Realizar acciones en la formulación del Plan de Acción.	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO		REVISAR ESTRATEGIA AUTOEVALUACIÓN DE N/A CONTROLES	
3	1	Profesional Especializado Oficina de Planeación	Acciones en el Sistema Integrado de Gestión Institucional	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO		REVISAR ESTRATEGIA AUTOEVALUACIÓN DE N/A CONTROLES	
4	1	Profesional Especializado de la Oficina de Planeación	Método de seguimiento a la ejecución del proyecto	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO		REVISAR ESTRATEGIA AUTOEVALUACIÓN DE N/A CONTROLES	
5	1	Profesional del Grupo de Transparencia, Servicio al Ciudadano	Monitoreo a la gestión oportuna de las PQRSDF, y selección y clasificación de las mismas (priorizadas que no clasificadas y Tiquitacas de una PQRSDF en responsabilidad de los departamentos regionales)	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO		REVISAR ESTRATEGIA AUTOEVALUACIÓN DE N/A CONTROLES	
6	2	Grupo de Gestión Documental	Monitoreo sistemático, selección de las banderas de riesgo, tabulador para la gestión de PQRSDF	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO		REVISAR ESTRATEGIA AUTOEVALUACIÓN DE N/A CONTROLES	
7	3	Año de Dependencia a nivel nacional y Supervisor de Control	Monitoreo pormenorizado a la gestión oportuna de las PQRSDF, y selección clasificadas de las mismas	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO		REVISAR ESTRATEGIA AUTOEVALUACIÓN DE N/A CONTROLES	

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

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO										VALORACIÓN DE CONTROLES			EVALUACIÓN
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	Área de Impacto	Consecuencia	Causa Inmediata	Causa Raíz	Riesgos	TIPOLOGÍA DE RIESGO	Responsable del Control	Control	Cómo lo hace?	A través de que lo hace?	Frecuencia	Matriz de Control
DESEMPEÑO ESTRATÉGICO	Disminuir y eliminar las violaciones de Derechos del Pueblo en el 99% de las herramientas jurídicas, mediante el cumplimiento de otras estrategias preventivas, punitivas, restaurativas y la gestión oportuna de las acciones de incidencia, para el cumplimiento de la agenda institucional con enfoque de calidad, durante el año calendario 2023 - 2025.	Atención, Evidencia, Responsabilidad	por incumplimiento de deberes	Desatención en la totalidad de solicitudes y atención de la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Atención a los interesados respecto a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Posibilidad de Atención, Evidencia y Responsabilidad por incumplimiento de deberes, falta de atención respecto a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Riesgo Estratégico	Profesor Espinoza de Mónica Pineda	Realizar un control de cumplimiento y adherencia a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Trabaja en el cumplimiento de la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Formulario de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	ANUAL	
DESEMPEÑO ESTRATÉGICO	Disminuir y eliminar las violaciones de Derechos del Pueblo en el 99% de las herramientas jurídicas, mediante el cumplimiento de otras estrategias preventivas, punitivas, restaurativas y la gestión oportuna de las acciones de incidencia, para el cumplimiento de la agenda institucional con enfoque de calidad, durante el año calendario 2023 - 2025.	Atención, Responsabilidad	por incumplimiento de deberes	Falta de cumplimiento en el Sistema de Seguimiento de la Defensoría del Pueblo.	Atención de los interesados respecto al Sistema de Seguimiento de la Defensoría del Pueblo.	Posibilidad de Atención, Evidencia y Responsabilidad por incumplimiento de deberes, falta de cumplimiento de deberes de la Defensoría del Pueblo.	Riesgo Estratégico	Profesor Espinoza de Mónica Pineda	Realizar un control de cumplimiento y adherencia a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	El control de cumplimiento se realiza a través de la atención de los interesados, punitivos, restaurativos y preventivos, para el cumplimiento de la agenda institucional con enfoque de calidad, durante el año calendario 2023 - 2025.	Realizar un control de cumplimiento y adherencia a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	SEMANAL	
DESEMPEÑO ESTRATÉGICO	Disminuir y eliminar las violaciones de Derechos del Pueblo en el 99% de las herramientas jurídicas, mediante el cumplimiento de otras estrategias preventivas, punitivas, restaurativas y la gestión oportuna de las acciones de incidencia, para el cumplimiento de la agenda institucional con enfoque de calidad, durante el año calendario 2023 - 2025.	Atención, Responsabilidad	por incumplimiento de deberes	Falta de atención y cumplimiento de las acciones de incidencia y atención de la agenda institucional con enfoque de calidad, durante el año calendario 2023 - 2025.	Atención de los interesados respecto a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Posibilidad de Atención, Evidencia y Responsabilidad por incumplimiento de deberes, falta de atención respecto a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Riesgo Estratégico	Profesor Espinoza de Mónica Pineda	Realizar un control de cumplimiento y adherencia a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Trabaja en el cumplimiento de la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Realizar un control de cumplimiento y adherencia a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	SEMANAL	
DESEMPEÑO ESTRATÉGICO	Disminuir y eliminar las violaciones de Derechos del Pueblo en el 99% de las herramientas jurídicas, mediante el cumplimiento de otras estrategias preventivas, punitivas, restaurativas y la gestión oportuna de las acciones de incidencia, para el cumplimiento de la agenda institucional con enfoque de calidad, durante el año calendario 2023 - 2025.	Atención, Responsabilidad	por incumplimiento de deberes	Falta de atención de las solicitudes de incidencia para el cumplimiento de la agenda institucional con enfoque de calidad, durante el año calendario 2023 - 2025.	Atención de los interesados respecto a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Posibilidad de Atención, Evidencia y Responsabilidad por incumplimiento de deberes, falta de atención respecto a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Riesgo Estratégico	Profesor del Grupo de Transparencia y Acceso a la Información	Realizar un control de cumplimiento y adherencia a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Trabaja en el cumplimiento de la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	Realizar un control de cumplimiento y adherencia a la totalidad de solicitudes de Protección de Datos de la Defensoría del Pueblo.	SEMANAL	

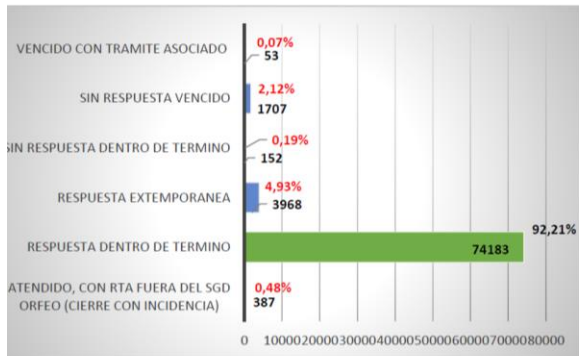
Fuente. Mapa de Riesgos de Gestión (Cuatrimestral enero - abril de 2023).

Fuente: INTRANET - Mapa de Procesos


Defensoría del Pueblo Nos Unen Tus Derechos
 C O L O M B I A

Estado Respuesta PQRSDF

Periodo: enero – marzo 23



fuente de información –ORFEO – Sistema de Gestión Documental - generado al día 24 de abril de 2023.

- El 92,2% de las PQRSDF, fueron **respondidas en termino**, lo que significa una **mejora positiva de 1 punto porcentuales** respecto del periodo anterior. (91,2%).
- El 4,9% de las PQRSDF fueron **respondidas de manera extemporánea**, presentando una **disminución**, de 3 puntos porcentuales sobre el periodo anterior.
- El 2,12% de las PQRSDF se encuentran **vencidas**, presentando un aumento de 1,48 puntos sobre el periodo anterior (0,64%).
- El 0,19% de las PQRSDF, sin respuesta, dentro de términos.
- Para este periodo se presentaron 387 peticiones que fueron gestionadas y tramitadas, pero por fuera del sistema SGD, por tanto su cierre se realizó a través de incidencia a solicitud del jefe de la dependencia responsable.



Fuente: Informe

primer trimestre PQRSDF - Secretaría General

Se concluyó que, en los informes aportados, se registró materialización de los riesgos, toda vez que, se enunciaron diferentes falencias como: **Respuestas extemporáneas y sin respuesta-vencido** por lo que, dicha información se presenta de manera incoherente, por este motivo, solicitamos verificar y actualizar la información.



Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016



Defensoría del Pueblo COLOMBIA Nos Unen Tus Derechos

Comportamiento tipologías

Tipología	NO	SI	Total Muestra	Margen de error
01. Derecho de petición	10	218	228	4%
02. Petición de documentos o información	5	115	120	4%
04. Peticiones entre autoridades.	4	91	95	4%
05. Consultas.	3	17	20	15%
06. Honorables Congresistas.		47	47	0%
07. Acciones Judiciales.		9	9	0%
12. Queja misional	4	100	104	4%
13. Reclamo por servicios Defensoría.	4	9	13	31%
14. Sugerencia.	3		3	100%
16. Felicitaciones.		6	6	0%
17. No requiere respuesta.	1	10	11	9%
19. Solicitud defensor público.		300	300	0%
21. Queja sobre funcionario o contratista DP.	3	38	41	7%
Total general	37	960	997	4%


Fuente de información -ORFEO - Sistema de Gestión Documental - generado al día 24 de abril de 2023

Del total de la muestra analizada para el periodo (997 peticiones), tan solo el 4% presento problemas de radicación por no corresponder a la tipología indicada, encontrando un problema en la identificación adecuada de las sugerencias ciudadanas, los reclamos por servicio y las consultas ciudadanas.




Se observa en la base de datos del registro de PQRSDF correspondiente al primer semestre de 2023 del nivel central, que se hace necesario recomponer y minimizar los diferentes medios de recepción, teniendo en cuenta el documento, Protocolos de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.

1	N°	CODDEPE_ACTUAL	CON TERMINOS/SIN TERMINOS	NUM_TERMINOS_PETICION	FECHA_VENCIMIENTO	MEDIO_DE_RECEPCION	USUARIO_ACTUAL	LOGIN_CORREO	USUARIO_ANTERIOR	SALIDA	FECHA_RESPUESTA	CODIGO_DQUE_LC
42540	5	999	RECLAMO	15	2023	Ordenar de A a Z	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-04-05	6006
42541	5	999	RECLAMO	15	2023	Ordenar de Z a A	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-02-27	6007
42542	5	999	RECLAMO	15	2023	Ordenar por color	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-13	6005
42543	5	999	RECLAMO	15	2023	Borrar filtro de "MEDIO_DE_RECEPCION"	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-10	6029
42544	5	999	RECLAMO	15	2023	Filtrar por color	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-02-27	6003
42545	5	999	RECLAMO	15	2023	Filtros de texto	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-02-22	6003
42546	5	999	RECLAMO	15	2023	Borrar	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-16	6010
42547	5	999	RECLAMO	15	2023	<input checked="" type="checkbox"/> (Seleccionar todos)	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-28	905
42548	5	999	RECLAMO	15	2023	<input checked="" type="checkbox"/> Correo electrónico	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-13	6030
42549	5	999	RECLAMO	15	2023	<input checked="" type="checkbox"/> Fax	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-01	6030
42550	5	999	RECLAMO	15	2023	<input checked="" type="checkbox"/> Formulario PQRSDF	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-02-21	6030
42551	5	999	RECLAMO	15	2023	<input checked="" type="checkbox"/> Interno	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-17	6006
42552	5	999	RECLAMO	15	2023	<input checked="" type="checkbox"/> Mensajería	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-06	6017
42553	5	999	RECLAMO	15	2023	<input checked="" type="checkbox"/> Personal	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-04-12	6010
42554	5	999	RECLAMO	15	2023	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-08	6030
42555	5	999	RECLAMO	15	2023	<input checked="" type="checkbox"/> Ventanilla	ARCHIVO	ARCHIVO		1	2023-03-27	6003

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

3. Conclusiones

1. El GTSC con lo anterior, no da cumplimiento a la **Ley 1712 de 2014**, la cual fue reglamentada por el **Decreto Reglamentario 1081 de 2015**, en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
2. Al momento de hacer la evaluación, encontramos que que el segundo informe de seguimiento trimestral (abril-junio), no se encuentra publicado en la sede electrónica, informe donde se consolida la información de todos los radicados que ingresan a la Defensoría en todas sus tipologías, lo que conlleva a un incumplimiento a la **Ley 1712 de 2014**.
3. Dentro de la presente evaluación se logra evidenciar que, tanto en la muestra seleccionada como en el informe de seguimiento de Secretaría General de las PQRSDF dentro del periodo evaluado, se presentó falta de oportunidad en las respuestas a las PQRSDF teniendo en cuenta con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
4. Se pudo identificar que continúan materializándose riesgos por lo que se evidencian respuestas extemporáneas y sin respuesta-vencido, lo que, como ya se mencionó puede verse reflejado en la interposición judiciales en contra de la entidad, y verse así afectada la imagen institucional de la entidad.
5. De otro lado figura en el cuadro RIESGOS DE GESTION, que existen pautas que definen la causa inmediata y de raíz del riesgo, lo que conlleva al incumplimiento de las PQRSDF, causas que deben ser tenidas en cuenta por los funcionarios responsables del control, aplicando todos los mecanismos de control adoptados en el mismo cuadro Riesgos de Gestión, sin embargo, este despacho considera que son insuficientes estos controles a cargo de los funcionarios responsables del proceso.
6. Se evidenció que en el informe evaluado, aportado el GTSC, solo se analizaron en el periodo 997 peticiones, por lo que no se está ejecutando el control de acuerdo con lo establecido en el Mapa de Riesgos, el que señala que, diariamente van a tomar una muestra de mínimo 50 PQRSDF.


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

7. Se observa en la base de datos del registro de PQRSDF correspondiente al primer semestre de 2023 del nivel central, que se hace necesario recomponer y minimizar la clasificación de los medios de recepción PQRSDF, teniendo en cuenta el documento, Protocolos de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública y del Departamento Nacional de Planeación.

1. Recomendaciones


La Oficina de Control Interno se permite proponer las siguientes recomendación con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos en materia de Registro y Direccionamiento de las peticiones, términos para comunicar el trámite o la gestión, peticiones administrativas o no misionales, atención de peticiones prioritarias y preferentes, términos generales para resolver el derecho de petición, traslado por competencia, peticiones de carácter misional cuya respuesta involucre a varias dependencias a nivel nacional, de la siguiente manera:

1. Realizar un control eficaz respecto a los canales de atención de la página WEB, ya que se vienen presentando deficiencias en el despliegue de sus links, se recomienda informar a la Oficina de Comunicaciones e imagen institucional, para que esos inconvenientes sean solucionados de manera inmediata en lo posible, como lo indica la resolución 183 del 30 de enero de 2020, en su numeral 13, para el caso que nos atañe, los servicios de radicación de PQRSDF.
2. Continuar generando criterios de unificación de atención de usuarios y trámites de PQRSDF, en las regionales y en las delegadas desarrollando inducciones y capacitaciones de forma continua a los funcionarios y contratistas de la entidad, sobre la forma en que opera el Sistema de Gestión Documental de la entidad, la importancia de la debida tipificación de los radicados y de dar respuesta dentro del término correspondiente, lo anterior con el fin de desarrollar una cultura vocacional y de servicio a todo el personal adscrito a la Defensoría del Pueblo, sobre el compromiso que tiene la entidad sobre el usuario en cumplimiento de su MISIÓN como institución y su compromiso con el promoción y protección de Derechos.
3. En el mismo sentido, se recomienda establecer una **cultura informática** a cada uno de los operadores de manera pedagógica, en la que puedan familiarizarse con cada uno de los sistemas para la correcta atención en los procesos de recepción y análisis de PQRSDF.

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

4. La Oficina de Control Interno recomienda tener en cuenta con lo señalado en la **Circular Externa 001 de 2011**²¹ del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial **numeral 3** en donde se determinó que: *“Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”*.
5. Nuevamente nos permitimos recomendar se realice e incluya en los informes un análisis cualitativo de la información en el que se logre determinar las causas (inmediata y de raíz) revisando en cuál(es) actividad(es) del proceso se generaron las debilidades, determinando el impacto, su efecto, entre otras características.
6. Se recuerda la importancia de la revisión minuciosa y pormenorizada de los informes antes de su publicación, socialización y envío, lo anterior obedece a que la información que allí se encuentra sea correcta, actualizada y completa.
7. Este despacho se permite insistir al GTSC el deber de los servidores públicos de informar a la Oficina de Control Interno Disciplinario, los actos que puedan acarrear investigaciones disciplinarias para los funcionarios que, en cuya dependencia, se genere el incumplimiento en la **NO RESPUESTA Y TRÁMITE OPORTUNO** de las peticiones, así como aquellos radicados que se encuentran vencidos.
8. Con respecto al riesgo de gestión, la OCI considera que la materialización del riesgo opera desde el mismo instante del incumplimiento en la **NO RESPUESTA Y TRÁMITE INOPORTUNO** a las PQRSDf y no como está registrado en el cuadro referido, donde se plantea que este riesgo se da únicamente cuando existe una investigación disciplinaria, generando así una posible afectación reputacional a la entidad. Los cumplimientos e incumplimientos a las respuestas de PQRSDf, derivan si o si, en una percepción de satisfacción o insatisfacción, de confianza y desconfianza frente a los servicios misionales de la entidad. Es por eso que este despacho recomienda tener en cuenta las no respuestas - tramite inoportuno a las PQRSDf no solo como causa del riesgo, sino como RIESGO en si y que sea contemplado en el cuadro RIESGO DE GESTION.


²¹ Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular_externa_001_de_2011.pdf

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

Néstor Raúl Caicedo Meléndez
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Oscar Mauricio Salazar Saavedra y Claudia Bibiana Moreno.
Funcionarios de la Oficina de Control Interno.

Revisó: Dr. Néstor Raúl Caicedo Meléndez, jefe de la Oficina de Control Interno.

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

3.5. ANALISIS DE LA MUESTRA PQRSDF ALEATORIA

DEPENDENCIAS	RADICADO ENTRADA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE LA PQRSDF	*TIPO DE PETICIÓN	**TERMINOS_PETICION	FECHA VENCIMIENTO	REFERENCIA	CANAL DE RECEPCIÓN	NOMBRE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	***DÍAS	OBSERVACIONES OCI
REGIONAL BOGOTÁ	20230009050291832	30/03/2023	30/03/2023	Derecho de Petición	15	24/04/2023	Solicitud traslado hospitalización	Virtual	Fundación Luis Carlos Sarmiento	20230060051551881	27/04/2023	18	Si bien es cierto de dio respuesta de fondo y favorable a la petición, esta fue emitida de manera extemporánea
DELEGADA PARA LA PREVENCIÓN RIESGOS VIOLACIONES DE DDHH Y D	20230040400544992	21/02/2023	17/02/2023	Derecho de Petición	15	10/03/2023	Establecer el grado de riesgo	ventanilla	CGR	20230040401698600	8/05/2023	51	En la matriz aportada por el GTSC se determinó como canal de atención la "Ventanilla", revisadas las evidencias por la OCI se constató que el medio utilizado fue a través de un mensaje electrónico por lo que la OCI concluye que fue "virtual"
REGIONAL RISARALDA	20230080280589402	23/02/2023	17/02/2023	Queja contra Defensor Público	15	10/03/2023	Negación elaboración tutela	ventanilla	3104106133	20230060281934900	18/05/2023	59	Respuesta extemporánea
REGIONAL SAN ANDRÉS	20230060290555002	21/02/2023	21/02/2023	reclamo por servicios Defensoriales	15	14/03/2023	Deficiente atención y gestión por parte de defensores públicos	Ventanilla	40992807	20230060290876200	10/03/2023	13	Se dio trámite al reclamo hecho por el usuario.
C.A.C.	20230050051566222	16/05/2023	16/05/2023	Solicitud defensor público	15	7/06/2023	Solicitud defensor público	Ventanilla	10306822202	No se evidenció			conforme el histórico del Orfeo se constató que una funcionaria del C.A.C. comentó que se ingresó la petición al RUP del Vision Web para que sea atendido por Consultorio Jurídico del 21 al 25 de mayo de 2023, no obstante no se le envió respuesta al peticionario.
REGIONAL QUINDIO	20230009050599662	30/06/2023	30/06/2023	Solicitud defensor público	15	25/07/2023	Solicitud defensor público	Formulario PQRSDF	1094976523	20230060273188961	27/07/2023	17	Respuesta extemporánea
REGIONAL CALDAS	20230060081427772	5/05/2023	5/05/2023	Peticiones entre autoridades	10	19/05/2023	Solicitud apoyo jornada jurídica a privados de la libertad	Ventanilla	PERSONERÍA DE LA DORADA	20230060081769441	11/05/2023	4	Cumple con los parámetros establecidos en Ley 1755 de 2015
REGIONAL SUCRE	20230060311233342	19/04/2023	19/04/2023	Derecho de Petición	15	11/05/2023	Solicitud servicios de salud	Personal	1129530694	20230060311732081	10/05/2023	14	Si bien es cierto hubo respuesta dentro de términos (14 días) no se evidenció seguimiento a la misma, que certifique que se haya protegido o no, el derecho.
REGIONAL PUTUMAYO	20230060091460542	9/05/2023	9/05/2023	Derecho de Petición	15	31/05/2023	Solicitud de información	Telefónico	Unidad Nacional de Protección	20230060091785401	12/05/2023		Se evidencia que la solicitud no fue recibida por medio telefónico como dice en la matriz, si no por medio escrito. La solicitud tuvo respuesta dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, se hizo gestión a lo solicitado, sin embargo no se evidencia seguimiento a la misma sin que se evidencie una respuesta de fondo a la entidad solicitante.

*Tipo de petición corresponde a la tipificación establecida en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

**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".

***Días se refiere a los días hábiles transcurridos entre las fechas de los radicados de entrada y de respuesta 2023-02-21