

MEMORANDO

Bogotá, 18 de marzo de 2019

19 MAR 2019

19-04537

PARA: DOCTOR JUAN MANUEL QUIÑONES PINZÓN, SECRETARIO GENERAL  
DE: JULIO CÉSAR MORENO BERNAL, JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
REFERENCIA: REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

Respetado doctor QUIÑONES PINZÓN:

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, cuyo fin es orientar a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos en la revaluación de los planes y la implementación de correctivos, elaboró el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones correspondiente al segundo semestre de 2018, el cual nos permitimos remitir.

Esta oficina seguirá realizando las actividades de verificación y seguimiento, conforme lo determina la ley.

Cordialmente,




JULIO CÉSAR MORENO BERNAL  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: Dr. Jorge Calero Chacón - Vice defensor  
Dr. Giovanni Rojas Sánchez, Director Nal. de Atención y Trámite de Quejas  
Dr. Avelino Díaz Rendón, Jefe Oficina de Planeación.  
Dr. Jesús Prado Díaz, Jefe Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional  
Dra. Cláudia Contreras Peña, Subdirectora de Gestión del Talento Humano.  
Ing. Giovanni De Los Reyes Guevara, Responsable del Grupo de Sistemas

Anexo: 13 folios - Informe de seguimiento a las PQRSDF

Proyectó: Bibiana Moreno  
Revisó: Julio César Moreno Bernal  
Archivado en: Informes de evaluación y seguimiento - Informe de seguimiento a las PQRSDF primer semestre 2018  
Consecutivo Dependencia: 1030 - 023

  
18/03/2019  
11:18 am  
Melissa Torrado  
18/03/2019  
11:15 am

	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 cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno realizó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales ingresaron a través de los diferentes canales para la atención establecidos en la Defensoría del Pueblo durante el segundo semestre de 2018.

### 2. Objetivos

Verificar la atención adecuada de PQRSDF con respecto a la aplicación de los procesos que se tienen implementados en la entidad y las normas legales vigentes, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al usuario y al ciudadano.

### 3. Desarrollo

3.1. A través de memorando con número de radicado 201900000147 del 8 de enero de 2019 la Oficina de Control Interno solicitó a Secretaría General reporte sobre las acciones adoptadas con relación a las recomendaciones emitidas en el *informe de seguimiento a las PQRSDF del segundo semestre de 2017*, entregado el 7 de septiembre de 2018, manifestando lo siguiente:


Recomendación 5.1. Con respecto a que el *Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano*, emita la respuesta adecuada a las recomendaciones que efectúa la OCI; así como también el suministro oportuno de los informes de PQRSDF, informó que: “*se presentan el mes siguiente a la finalización del trimestre en razón a que se debe esperar que se cumplan los términos de respuesta, así como los reportes que envían las regionales*”.

Recomendación 5.2. en donde se sugiere al *Grupo Interno de Trabajo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano*, verificar que los enlaces se encuentren operando y se muestre la información correspondiente y actualizada consignando la fecha de elaboración y/o modificaciones de los documentos que se publican, así como implementar el formulario de PQRSDF en el portal de niños, comentó que “*en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 se formuló la actividad “Verificar cumplimiento de publicación mínima obligatoria en la página web según Ley 1712 de 2014, sus decretos reglamentarios y matriz de la Procuraduría General de la Nación.”*”

Recomendación 5.3. en lo concerniente al deber de la entidad de observar estricto acatamiento con los requisitos y términos establecidos, para emitir respuesta a los derechos de petición señaló que “*se expidió la Resolución 327 de 2018 “Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública”, divulgada en la intranet*”.

Recomendación 5.4. con relación a conservar la trazabilidad de la información dentro de los expedientes de las PQRSDF, observando el cumplimiento con lo establecido en el proceso de *Gestión Documental* indicó que “*se conserva de acuerdo al medio por el cual se haya tramitado, es decir, correos electrónicos o memorandos*”

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

*físicos y esto depende de la información que ofrece el ciudadano que interpone la PQRSDF, o del canal por el cual se recibió, y en estos términos se ha dado respuesta a los requerimientos de la OCI”.*

Recomendación 5.5. en lo relativo a lo prescrito en la sentencia T-149/13 en donde se señala que a los derechos de petición se les emita una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz, comunicó que *“la respuesta a las PQRSDF se notifican a la dirección física o electrónica indicada por el peticionario, quien en cumplimiento del Artículo 16. Sobre contenido de las peticiones de la Ley 1755 de 2015 “Toda petición deberá contener, por lo menos: 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y apoderado, si es el caso, con indicación de su documento y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica”.*

*No obstante para notificar la respuesta a las PQRSDF anónimas se gestionará un espacio en la página web para su publicación y así permitir que el ciudadano anónimo pueda consultarla manteniendo su reserva de su identidad”.*

Recomendación 5.7. respecto a la importancia de implementar las medidas contundentes, definitivas y apropiadas, tomando en consideración lo consignado en los *informes trimestrales de PQRSDF*, en aras de la mejora continua del *Proceso de Gestión del Servicio*, indicó que *“la identificación de las debilidades en la atención que ocasionan la presentación de PQRSDF, depende exclusivamente del líder del proceso en el marco del cual se hayan presentado, por ende se mencionará en el memorando de remisión la obligación de gestionar ante el líder del proceso correspondiente el levantamiento de un plan de mejoramiento para subsanar las fallas del servicio”.*


Recomendación 5.8. con relación a la actualización de indicadores como la aplicación de los mismos se informó que *“el proceso de control y evaluación NO EXISTE, el proceso de Gestión de Servicio y sus procedimientos fueron incorporados en el proceso de Direccionamiento Estratégico, tal y como se puede evidenciar en el mapa de procesos, por ende sus indicadores, en cumplimiento del principio de mejora continua se actualizará durante la vigencia 2019”.*

La Oficina de Control Interno precisa y aclara que esta recomendación surgió en el marco de lo analizado durante el primer semestre de 2018, en donde aún existía el proceso de Gestión de Servicio, el procedimiento de PQRSDF incluido en el proceso de *Direccionamiento Estratégico* está vigente desde el 31/07/2018 y es básicamente el mismo que cuando estaba como proceso independiente por lo tanto se infiere que cuando los destinatarios de los informes dan cuenta de las acciones realizadas se revisa el contexto de la misma; sin embargo esta recomendación sigue siendo válida para la nueva situación y el hecho del traslado del procedimiento a otro proceso no es óbice para su implementación.

Recomendación 5.9. en lo concerniente a actualizar y estandarizar la información en las herramientas que están publicadas en la sede electrónica e intranet manifestó que *“en cumplimiento de la Resolución 1360 de 2018, las herramientas de servicio se articularán con el Sistema Integrado de Gestión Institucional bajo liderazgo del líder del Subsistema del Servicio al Ciudadano, el cual desarrolla la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, participación ciudadana y racionalización de trámites”.*

Recomendación 5.10. en lo relativo a la sugerencia que se implementen estrategias que permitan realizar un seguimiento eficaz a la gestión de las PQRSDF en el nivel regional se señaló que *“como se ha mencionado en*

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

*otras oportunidades, con la implementación del sistema de información ORFEO será posible realizar seguimiento y control a la gestión de las PQRSDF de competencia de las Defensorías Regionales”.*

Recomendación 5.11. respecto a revisar los controles implementados y las acciones de los riesgos materializados se comentó que *“el proceso de Gestión de Servicio fue incorporado en el proceso de Direccionamiento Estratégico, la revisión y actualización de los riesgos y los controles se realizará en el marco de este proceso”.*

Recomendación 5.12. en cuanto a las acotaciones que la OCI realizó a los informes trimestrales sobre PQRSDF que elabora la Secretaría General se indicó que *“algunos ajustes al informe fueron considerados en la formulación de la actividad del subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención así “Realizar seguimiento a las PQRSDF, y solicitudes de acceso a la información del nivel central y regional” con producto: Informe cualitativo y cuantitativo, los otros ajustes estarán sujetos a las políticas que desarrollará el subsistema del servicio al ciudadano integrado de gestión institucional”.*

La OCI constató que el *informe de PQRSDF del tercer trimestre de 2018* fue publicado el 20 de noviembre de 2018 y el del cuarto trimestre, el 13 de febrero de 2019.

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 memorando 1060-05 recibido por la OCI el 28 de enero de 2019 suministró la misma respuesta que Secretaría General con respecto a las recomendaciones 5.8 y 5.9.

3.3. El Grupo de Sistemas comunicó a través del radicado 20190050020000383 recibido por la OCI el 9 de enero de 2019 lo siguiente:

✓ Recomendación 5.2. en cuanto a en donde se sugiere implementar el formulario de PQRSDF en el portal de niños, indicó que *“se desarrolló en versión responsive desing el formulario único de peticiones el cual se puede consultar desde la URL: [http://172.31.75.140.81/~spinzon/visionweb/cac2/web\\_preconsulta.php](http://172.31.75.140.81/~spinzon/visionweb/cac2/web_preconsulta.php)*


*Cuando se desarrolla una aplicación con características Responsive desing se hace para que sea totalmente accesible desde un dispositivo móvil con limitaciones de tamaño en la pantalla como son los teléfonos celulares, es muy útil para reemplazar la necesidad de desarrollo de una aplicación móvil la cual debería estar desarrollada para diferentes tipos y versiones de sistemas operativos lo cual genera costos de mantenimiento y de publicación de las tiendas de aplicaciones.*

*Esta versión está totalmente desarrollada y probada por parte de los ingenieros del Grupo de Sistemas, la misma se presentó al director de ATQ por su integración con los sistemas misionales la cual fue aceptada y se está a la espera de la decisión para ponerla en producción”.*

3.4. La Subdirección de Gestión del Talento Humano con mensaje electrónico del 10 de julio de 2018 informó:

✓ Recomendación 5.6. con respecto a capacitar a los servidores públicos y contratistas sobre el capítulo 4 de la *Guía de Servicio al ciudadano* de la Esap *“Manejo de las actitudes de los servidores públicos y de los ciudadanos en el servicio”*, señaló que *“durante la vigencia 2018 se realizó capacitación en ética del servicio e integralidad, en donde se contemplaba las temáticas de escenarios de relacionamiento del ciudadano con el*

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

*Estado, Ética Pública, Corrupción, Transparencia, Integridad y anticorrupción, Valor de Servicio Público, Integridad, Código de Integridad.*

*Así mismo durante la vigencia 2019 se tiene proyectado incluir en el Plan Institucional de Formación y Capacitación la temática de servicio al ciudadano con el fin de buscar un fortalecimiento de las capacidades de los servidores en la atención al ciudadano”.*

✓ Recomendación 5.13. en lo concerniente a que se cumpla las funciones estipuladas en la Resolución 708 de 2013 del Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la Defensoría del Pueblo, señaló que *“Con la expedición de la resolución 1360 de 2018, en donde se crea el Comité de Gestión Institucional, se deroga el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética, por lo tanto sus funciones son asumidas por el nuevo comité, que por medio de la gerencia del Sistema Integrado de Gestión Institucional y en especial del Subsistema de Talento Humano, se gestiona lo relacionado con lo que será el Código de Integridad. En la presente vigencia se gestionará la aprobación del nuevo código de integridad que reemplaza el antiguo código de ética”.*

✓ Recomendación 5.14. en donde se advierte, realizar campañas informativas permanentes sobre la responsabilidad de los servidores públicos y contratistas, frente a los derechos de los ciudadanos, indicó que *“Durante la vigencia 2018 la Secretaria General con apoyo de la Subdirección de Gestión del Talento Humano, desarrollaron 4 secciones de capacitación en ÉTICA DEL SERVICIO E INTEGRALIDAD, con una participación de 195 servidores del nivel central, durante los días:*

- 24 de julio
- 22 de agosto
- 19 de septiembre
- 30 de octubre

*En dichas capacitaciones se trataron las siguientes temáticas espacios de relacionamiento del ciudadano con el Estado, Ética Pública, Corrupción, Transparencia, Integridad y anticorrupción, Valor de Servicio Público, Integridad, Código de Integridad”.*


✓ Recomendación 5.15 en donde se recomienda que la capacitación referente a los temas de atención al ciudadano sea dirigida preferencialmente a los servidores públicos y contratistas que desarrollan dichas funciones, garantizándose su participación en el desarrollo de estas jornadas se planteó que *“desde la Subdirección de Gestión del Talento Humano se tiene proyectado en la vigencia 2019, el desarrollo de temáticas de capacitación relacionadas con atención al ciudadano enfocada en las necesidades de las diferentes dependencias que integran la Defensoría del Pueblo”.*

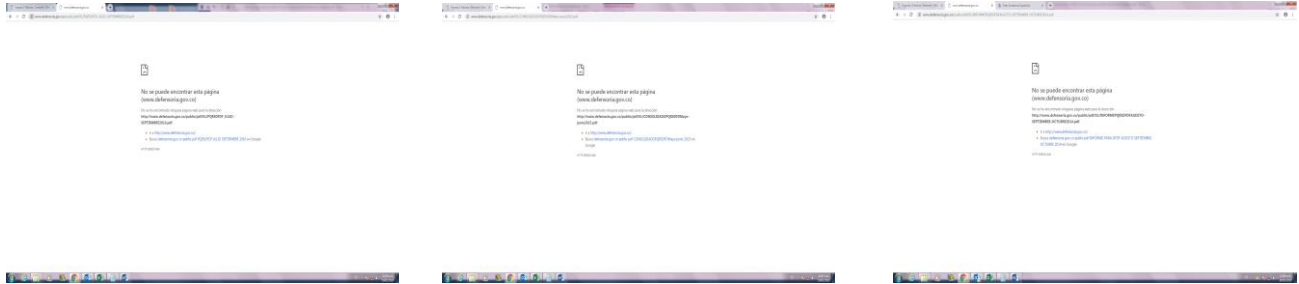
#### 4. Conclusiones

4.1. El 19 de febrero de 2019 se verificó la página web de la Defensoría del Pueblo y se sigue encontrando, que en la ruta *Atención al Ciudadano/PQRSDF/Informes* al hacer click en los vínculos de los informes PQRS 2016, 2015 y 2014 a excepción del Informe PQRSDF - Abril a mayo de 2014 se muestra *“No se puede encontrar esta página”*

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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



No se evidenció en *portal de niños* el formulario PQRSDF :



4.2. La Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria de seis (6) PQRSDF las cuales fueron tramitadas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano; una (1) queja de la Defensoría Regional Nariño y una (1) felicitación de la Defensoría Regional Quindío con el fin de verificar la efectividad del derecho fundamental de petición<sup>1</sup> y el cumplimiento de los parámetros establecidos en el procedimiento “*Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones*” del proceso “*Direccionamiento Estratégico*”, cuyas observaciones se relacionaron en el anexo 1:


✓ De conformidad con la *base de datos* suministrada se constató que de las seis (6) seleccionadas, cinco (5) de ellas su *estado* se encontró “*cerrado*”.

Fecha	Revisado por	No. Radicado	Canal	Asunto	Dirigido a	Servidor / Defensor	Observaciones	Fecha Memorando	Memorando	Oficio Provisional	Fecha Oficio Provisional	Oficio Respuesta	Fecha Oficio Respuesta	ESTADO
16/07/2018	asosvino		ventanilla	denuncia	Oficina de control interno disciplinario	Oscar Martínez	denuncia contra el Defensor del Pueblo Regional Osvaldo Nieton	23/07/2018	50-105					cerrado
23/07/2018	Saúl rojas amaz		correo elect	derecho de petición	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	Herman Guillermo Rojas Santacruz	derecho de petición sobre recurso de insistencia.	24/07/2018	50-107	50-095		31/07/2018	se recibe copia de la respuesta	cerrado
30/07/2018	Gilberto augusta Blanco zulaga		ventanilla	solicitud de información	Subdirección de Talento Humano	Claudia Moronta Contreras	Solicitud de Acceso a la información sobre el caso del señor JAIME ALBERTO RINCON CORREA, por el no cumplimiento a las recomendaciones medicas, laborales, en su condición de discapacitado por lesión de médula espinal.			50-098		31/07/2018	se responde discretamente desde la secretaria general	cerrado
27/08/2018	Claudia Patricia Largo		ventanilla	felicitación	Regional Cundinamarca	Julio Enrique Quintero	agradecimiento al defensor público EDGAR JAVIER GONZALEZ GARCIA por el acompañamiento y gestiones realizadas	29/08/2018	50-119	50-105				cerrado
28/09/2018	Maria Ines Mora		ventanilla	reclamo	Subdirección Administrativa	Angela Maria Medellin	reclamo por falta de servicios de baños públicos para los usuarios	02/10/2018	50-128	50-114	28/09/2018			cerrado
02/11/2018	Luis Indira Rojas		Buson	queja	queja no verbal inadecuado con los usuarios	Rodrigo Lopez Rodriguez	Centro de Atención al Ciudadano	14/11/2018	5004-143	5004-129				pendiente

✓ El derecho de *petición* del señor Saúl Rojas de conformidad con el contenido, la OCI considera que es un reclamo. En la respuesta emitida por la dependencia implicada se observó el empleo de tecnicismos, por lo

<sup>1</sup> 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).

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

tanto se hace imprescindible para escribir un texto ajustarse a las preferencias de los lectores, ello implica conocer su perfil -edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.-<sup>2</sup>.

✓ En la *felicitación* de la señora Claudia Largo se constató que la comunicación oficial de respuesta fue devuelto por la empresa de mensajería; no obstante en el escrito de la ciudadana estaba un número de celular, en dónde se le hubiera podido contactar para solicitarle un correo electrónico u otra dirección en dónde se le enviara la respuesta.

✓ Con relación a la *queja* de la señora Luz Indira Rojas Triana teniendo en cuenta la documentación aportada no se encontró fecha en el escrito de la usuaria, según la base de datos del Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano estaba en el buzón de sugerencias y se le consignó como fecha el viernes 02/11/2018, acorde con lo estipulado en el procedimiento de PQRSDF vigente en el acápite de “*Políticas o lineamientos de operación*” determina en el numeral 3 que los buzones tendrán apertura únicamente los días martes, dejando constancia en el formato denominado “*memoria de reunión*” (la cual no fue remitida). La respuesta se emitió a través de mensaje electrónico en donde tampoco se pudo establecer la fecha de respuesta.

✓ En cuanto al *reclamo* de la señora María Inés Mora se observó que hubo dos (2) versiones diferentes en el informe presentado por el funcionario a quien se le delegó para que hiciera la respectiva indagación frente al suceso que comunicó la ciudadana; sin embargo en la respuesta suministrada no se tuvo en cuenta la versión que narró la reclamante; la OCI conforme con la información suministrada por el Centro de Atención al Ciudadano pudo determinar que efectivamente para el 28/09/2018 no se estaban agendando nuevas citas. También se notó que en el escrito del reclamo no se consignó la hora de recibido; datos relevantes para establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos. Al consultar al Grupo de Gestión Documental para establecer la fecha de la remisión de la respuesta informó que “*no se encontró trazabilidad del envío*”. Al emitir las respuestas a los ciudadanos es fundamental que se le presente información cierta, considerando que la imagen de las entidades frente al ciudadano descansa fundamentalmente en la calidad percibida por éste, tanto de los servicios que recibe como de la atención que se le presta. Las actitudes y situaciones desconsideradas conducen a la mala imagen de la entidad.<sup>3</sup>

✓ Referente a la *queja* de la señora Esperanza Coral de la Regional Nariño se verificó que el formato utilizado para la recepción de las PQRSDF no es el vigente y se incumple con lo preceptuado en el procedimiento DE-P04 y por ende en la Resolución 327 de 2018.

✓ En lo concerniente a la *felicitación* de la señora Aidé Ríos de la Regional Quindío en donde se informó que solo se evidenció la recepción del formato, es decir, se advirtió el incumplimiento del trámite establecido en el procedimiento vigente.


✓ Respecto a la *solicitud de información* de conformidad con los soportes se recibió el 26/07/2018 y en la base de datos de Secretaría General aparece el 30/07/2018.

✓ Dentro de la base de datos que suministró el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano se observó que se catalogó como “*quejas*” temas de “*desorganización a la hora de almuerzo...*” e “*incomunicación de respuesta en la línea telefónica...*”, los cuales son reclamos y la “*petición*” de la señora

<sup>2</sup> Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia - Departamento Nacional de Planeación, 2015

<sup>3</sup> Guía de Servicio al Ciudadano - ESAP

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

Andrea Casanova en la columna denominada “Dirigido a” se consignó “*Queja contra funcionario Yofre Rincón Álvarez...*” y la remitió a la Oficina de Control Disciplinario, en ese orden ideas tiene connotación de denuncia.<sup>4</sup>

Fecha	Elevado por	No. Radicado	Canal	Asunto	Dirección	Dirigido a	Servidor / Defensor	Observaciones
16/07/2018	nelly moreno cordoba y otros	ventanilla	queja	comoesne@gmail.com	centro de atencion al ciudadano	fernando lopez		queja por mala atencion y desorganizacion a la hora del almuerzo los funcionarios se van almorzar y dejan a los usuarios esperando.
19/09/2018	john fredy jimenez	ventanilla	queja		Subdireccion Administrativa	Angela Maria Medellin		queja por incomunicacion a la linea telefonica 3144000 no contestan, solo hay informacion por la pagina de internet y el correo electronico
19/12/2018	Andrea Carolina Casanova	ventanilla	peticion	andreaacanova03@gmail.com	queja contra funcionario YOFRE RINCON ALVAREZ de la Regional Arauca	oscar German Martinez Rosales		oficina de control interno disciplinario

Fuente: Base de datos Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

✓ Se continúa constatando que el seguimiento que se ha realizado tanto del nivel central como de las defensorías regionales, no ha sido una herramienta eficaz, considerando lo evidenciado a través de los informes de seguimiento que ha emitido la OCI.

4.3. Aún se continua encontrando que los conceptos de petición, queja, reclamo y denuncia no son coincidentes con el documento, “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” Versión 2 2015 y el documento denominado *Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano*.

<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Denuncia:</b> Acto mediante el cual un sujeto avisa o establece frente a las autoridades correspondientes que se ha cometido algún tipo de delito, que afecta la fe pública o se ve comprometido un servidor público de la Entidad en actos de corrupción. La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública (solo con valor testimonial).</li> <li><b>Fraude:</b> El acto conocido como fraude es aquel en el cual una persona, una institución o una Entidad, proceden de manera ilegal o incorrecta según los parámetros establecidos con el objetivo de obtener algún beneficio económico o político. Hay distintos tipos de fraude que son clasificados de acuerdo al ámbito o al procedimiento que toman, pero en general todos los fraudes se caracterizan por incurrir en mentiras, uso inapropiado de fondos, alteración de datos, tráfico, corrupción, etc. Los fraudes pueden ser llevados a cabo por individuos como también por grupos o entidades.</li> <li><b>Queja:</b> Es la manifestación de inconformidad expresada por un usuario respecto de un servicio adquirido y puesta en conocimiento de esta que implica un incumplimiento de la promesa del servicio.</li> </ul>	37
---	----

Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano

#### LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

##### 1. Definiciones

- a) **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<sup>4</sup>.
- b) **Queja:** es la manifestación de protesta, queja, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera ilegal de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones<sup>5</sup>.
- c) **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, relativo a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud<sup>6</sup>.
- d) **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.  
Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”
- e) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- f) **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 disociacional.  
Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.


Extracto estrategias construcción plan anticorrupción atención al ciudadano

Asimismo hay enunciados distintos canales de atención entre *Carta de trato digno al Ciudadano*, *Portafolio de Servicios*, *Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano* y los que indican en los *informes de PQRSD* que prepara el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General.

<sup>4</sup> 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. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2, 2015.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*



	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	

Canales disponibles para la atención al usuario			
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial / Correspondencia	Centro Atención al Ciudadano Bogotá C.C.	Carrera 9 No. 16-21	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
Presencial / Correspondencia	Punto de atención en el exterior	http://www.defensoria.org.co/indicadores/indicadores	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
Telefónico	Línea gratuita nacional	018000 914814	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Telefónico	Línea Bogotá	PRK 01 3147300	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Electrónico	Correos electrónicos	atencionciudadano@defensoria.gov.co transparencia@defensoria.gov.co	Permanente
Electrónico	Página web	www.defensoria.gov.co	Permanente
Redes sociales	Facebook	http://www.facebook.com/DefensoriaPuebloColombia	Permanente
Redes sociales	Twitter	www.twitter.com/defensoria	Permanente
Redes sociales	YouTube	www.youtube.com/user/Defensoria	Permanente
Redes sociales	LinkedIn	http://www.linkedin.com/company/defensoria-nacional	Permanente

Carta de trato digno

<p>La Defensoría del Pueblo cuenta con un equipo capacitado en Derechos Humanos y Derecho Constitucional. Asesoramos, asesoramos y asesoramos la gestión, servicio y asistencia que requiere en los trámites de competencia de la Entidad.</p> <p>No se cobra por servicios, costos, honorarios, honorarios y honorarios. PQRSD en todo a la prestación de servicios con el fin de identificar oportunidades de mejora.</p> <p>CONFIDENTE</p> <p>ALFONSO CALVO CABRERA Secretario General</p>	
Atención Presencial	<p>El trámite de los "30 segundos de atención" se refiere a la información de manera personalizada a través de la Defensoría del Pueblo, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p> <p>El trámite de los "30 segundos de atención" se refiere a la información de manera personalizada a través de la Defensoría del Pueblo, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p>
Atención Telefónica	<p>El trámite de los "30 segundos de atención" se refiere a la información de manera personalizada a través de la Defensoría del Pueblo, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p> <p>El trámite de los "30 segundos de atención" se refiere a la información de manera personalizada a través de la Defensoría del Pueblo, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p>
Atención Web	<p>El trámite de los "30 segundos de atención" se refiere a la información de manera personalizada a través de la Defensoría del Pueblo, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p> <p>El trámite de los "30 segundos de atención" se refiere a la información de manera personalizada a través de la Defensoría del Pueblo, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p>
Atención en Redes Sociales	<p>El trámite de los "30 segundos de atención" se refiere a la información de manera personalizada a través de la Defensoría del Pueblo, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p> <p>El trámite de los "30 segundos de atención" se refiere a la información de manera personalizada a través de la Defensoría del Pueblo, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p>

Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano

#### B. ¿CÓMO SON LOS CANALES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS?

- 8.1. Presencial:
- ✓ Bogotá: Carrera 9 No. 16-21 Local 108
  - Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
  - ✓ Regionales: ver directorio de puntos de atención en la página web institucional.
  - Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
  - ✓ Casas de Justicia: ver directorio
  - ✓ Centros de servicios judiciales
  - ✓ Establecimientos de reclusión
- 8.2. Telefónica:
- ✓ Línea gratuita nacional: 018000 914814
  - ✓ Bogotá: PRK 01 3147300
  - ✓ Regionales: ver directorio anexo.
- 8.3. Virtual:
- ✓ Bogotá: atencionciudadano@defensoria.gov.co
  - ✓ Regionales: ver directorio anexo
- 8.4. Correspondencia:
- ✓ Dirigir sus inquietudes por escrito al Código Postal en Bogotá: 110231
  - ✓ Bogotá: Radicar en la ventanilla: Carrera 9 No. 16-21 Local 108
  - Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
  - ✓ Regionales: ver directorio anexo.

Portafolio de Servicios

Tabla 2. Distribución de PQRSD por Canal de comunicación

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Solicitud de acceso	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla	1	12	1	0	1	1	5	21
Presencial	0	1	0	0	0	0	0	1
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo electrónico	1	4	0	0	0	0	1	7
Formulario único de recepción de peticiones	0	2	2	0	0	0	0	4
Buzón	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>33</b>

Fuente: Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano

Informe de PQRSD-Secretaría General


4.4. Se constató que la información que aparece en el anexo denominado “glosario” del formato DE-P04-F13 Versión 01 denominado *Matriz de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones* del procedimiento DE-P04 *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones* aún sigue discordante.

#REF!	
Concepto Formato	Explicación
Dependencia o Región	Regional
No. Radicado	El número con el cual correspondencia controla los envíos (201600XXXX)
Fecha	Fecha de Radicado
Asunto	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación
Análisis	Correspondencia, Correo electrónico, Telefónico, Buzón, Presencial
Canal	Nombre de la persona que eleva la PQRSD
Nombre Usuario	Número telefónico de contacto del usuario y/o Celular
Teléfono	Dirección de Notificación del usuario
Dirección	Día de Trámite de la PQRSD
Correo Electrónico	Día en el que se le da respuesta al usuario
Fecha Respuesta	Abierta, Trámite, Cerrada.

4.5. Se evidenció dentro de los *informes de PQRSD* del tercer y cuarto trimestre lo siguiente:

- ✓ Se continúa comprobando que en el numeral 3.4.2. *Solicitudes de acceso a la información* solo se tuvo en cuenta el nivel central.
- ✓ No se incluyen **todos** los derechos de petición que llegan a la entidad.
- ✓ En la parte de caracterización de usuario, no se tiene en cuenta el documento *Caracterización de Usuarios*.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

- ✓ Al no haber claridad en los términos de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, solicitud de información se alteran las estadísticas presentadas en los acápites, “*Datos Estadísticos sede central*” y “*Datos Estadísticos Regionales*”.
- ✓ Falta incluir el análisis cualitativo actividad 7 del procedimiento.
- ✓ Se halló las siguientes inconsistencias en los informes:

Tercer trimestre:

Numeral 2.3. “*Alcance del Informe*” (página 6) se consignó “*el informe contiene PQRSDF recibidas, entre el 1 de abril al 30 de junio de 2018...*”.

Numeral 3.2. “*PQRSDF por medio de recepción*” (página 7) en la tabla denominada “*Distribución de PQRSDF por canal de comunicación*” el total del canal correo electrónico es 6 y no 7

Numeral 3.5. “*Quejas*” en la tabla de “*quejas más frecuentes*” (página 13) en la columna “*número de casos (quejas y denuncias)*” “*Total*” 23 y la sumatoria entre ellas según la tabla 1 “*Número y porcentaje de las PQRSDF*” (página 6) da como resultado 20.

Numeral 5.3. en la *tabla 8 reporte de regionales* (página 16) el “*total de PQRSDF*” son 58 y no 38. De conformidad con las memorias de reunión suministradas por la Regional Nariño para registrar la apertura del buzón de PQRSDF el 8 de agosto de 2018 hubo una (1) sugerencia y dos (2) quejas; para el 4 de septiembre se encontró una (1) sugerencia y una (1) queja; en total durante el trimestre fueron dos (2) sugerencias y tres (3) quejas. Es decir, no es coincidente con lo registrado en la tabla, considerando que aparecen dos (2) quejas y una (1) sugerencia.

Cuarto trimestre

Numeral 3.1. *Tipo de solicitudes recibidas - nivel central* (página 7) la *tabla 1. “Número y porcentaje de PQRSDF”* se observó que es el mismo cuadro del informe de PQRSDF julio, agosto y septiembre de 2018: contrastando con la base de datos remitida por Secretaría general se evidenció que para el cuarto trimestre hubo:


Petición = 1  
Quejas = 24  
Reclamo = 1  
Felicitaciones = 5  
Total = 31

Numeral 3.2. PQRSDF por medio de recepción - Tabla 2. Distribución de PQRSDF (página 8) por canal de comunicación también es la misma del informe de PQRSDF julio, agosto y septiembre de 2018 y según la base de datos de Secretaría General:

Radicado ventanilla = 16  
Telefónico = 1  
Correo electrónico = 5  
Formulario único de recepción de peticiones = 8  
Buzón = 1  
Total = 31

Numeral 3.4. *Distribución de las PQRSDF por dependencia* (página 9) se evidenció que la tabla 3 es la misma del informe de PQRSDF julio, agosto y septiembre de 2018.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

Numeral 4.3. *Tipo de solicitudes recibidas* (página12) *Tabla 8. Reporte de Regionales* en Nariño toda la fila está en cero pero de acuerdo con las memorias de reunión remitidas por la regional del 4 de octubre de 2018 un (1) reclamo y una(1) queja, para el 20 de diciembre de 2018 se comprobó que hubo dos (2) quejas, una (1) petición y una (1) felicitación. Es decir que durante el trimestre hubo: un (1) reclamo, tres (3) quejas, una (1) petición y una (1) felicitación.

También se consignó en el último párrafo que “Entre los informes presentados por las Regionales evidenciamos que disminuyeron la quejas...” y en el informe anterior fueron 15 y en este 25, es decir, se incrementaron.

El capítulo de *conclusiones* tiene el mismo contenido entre los informes.

4.6. La Oficina de Control Interno sigue constatando en cuanto a los buzones de PQRSDF instalados en la sede de Chapinero tanto el ubicado en el primer piso como el del segundo nivel situado en la Defensoría Regional Cundinamarca, la inexistencia de los formatos correspondientes para que el ciudadano interponga las PQRSDF, conforme con lo previsto en la política de operación numeral 2. del procedimiento vigente; además el del primer piso lo utilizan de basurero. En el Centro de Atención al Ciudadano C.A.C. sede centro no se encontró el buzón instalado.



Sede chapinero -primer piso



Regional Cundinamarca

## 5. Recomendaciones<sup>5</sup>


5.1. La Oficina de Control Interno reitera al *Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano*, se emita la respuesta oportuna a las solicitudes que efectúa la OCI; teniendo en cuenta que se realizan los seguimientos en los meses de febrero y agosto de cada anualidad y conforme con las evidencias la publicación de los informes ocurre como promedio mes y medio de finalizado el trimestre. Asimismo es importante determinar el plazo de entrega de los reportes que deben remitir las regionales y que son insumo para los informes trimestrales.

5.2. Se sugiere al *Grupo Interno de Trabajo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano*, verificar que los enlaces se encuentren operando y se muestre la información correspondiente y actualizada, consignando la fecha de elaboración y/o modificaciones de los documentos que se publican, no solo circunscribiéndose en el cumplimiento de la publicación mínima obligatoria.

5.3. La Oficina de Control Interno sugiere tener en cuenta respecto al *Formulario Único de Recepción de Peticiones* los requisitos generales y campos mínimos fijados en el anexo 2 “*Lineamientos sobre el Formulario*”

<sup>5</sup> 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.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

*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 parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto 1081 de 2015”. De la misma manera dar cumplimiento con lo fijado en el 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.*

5.4. También se recalca que es deber de la entidad observar estricto acatamiento con los requisitos y términos establecidos, para emitir respuesta a los derechos de petición, considerando que el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán sanciones, de acuerdo con régimen disciplinario<sup>6</sup>, por lo tanto es urgente implementar los mecanismos necesarios para cumplir con lo ordenado en la ley; en este orden de ideas, es prioritario velar por su acatamiento.

5.5. Se vuelve a recomendar que se conserve la integralidad de la información dentro de los expedientes de las PQRSDF, observando el cumplimiento con lo establecido en el proceso de *Gestión Documental*, considerando que al encontrarse los soportes incompletos no se puede establecer si las PQRSDF se tramitaron adecuadamente y se corre el riesgo de obtener información imprecisa, teniendo en cuenta lo prescrito en la Resolución 579 de 2016 “Por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano en la Defensoría del Pueblo”, artículo 3 Funciones numeral 2 “Coordinar las acciones necesarias para administrar la documentación e información en cada una de las etapas de recibo, radicación, seguimiento y almacenamiento relacionados con temas de la función del grupo, bajo los parámetros del Sistema de Gestión Documental”.


5.6. Se sigue insistiendo en el acatamiento de 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 con “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”.

5.7. Es fundamental aplicar los parámetros establecidos en la “Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia” del DNP en donde se señala que “El ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos”.

5.8. Se sigue haciendo hincapié en la importancia de implementar las medidas contundentes, definitivas y apropiadas, tomando en consideración lo consignado en los *informes trimestrales de PQRSDF*, en aras de la mejora continua del *Proceso de Direccionamiento Estratégico*, en razón a que se sigue observando de manera

<sup>6</sup> Artículo 31 Ley 1755 de 2015.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

reiterativa 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 (plan de mejoramiento), efectuando los ajustes y controles necesarios.

5.9. Considerando que los procesos de control y evaluación del servicio deben contar con indicadores apropiados de soporte los cuales deben reflejar con objetividad, oportunidad y precisión los resultados y la gestión, se vuelve a recalcar la importancia en la implementación de los mismos.

5.10. La Oficina de Control Interno advierte efectuar el análisis de probabilidad de ocurrencia de situaciones adversas con sus correspondientes controles y acciones efectivas, las cuales se consolidan en la matriz del mapa de riesgos del proceso de *Direccionamiento Estratégico*.

5.11. Nuevamente se recomienda actualizar y estandarizar la información en las herramientas que están publicadas en la sede electrónica e intranet: *Carta de Trato digno al Usuario, Portafolio de Servicios, Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo, Informes trimestrales de PQRSDF, Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano* con el procedimiento establecido en el proceso de *Direccionamiento Estratégico* así como velar por el cumplimiento con lo que está allí establecido.

5.12. De nuevo 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 evidenciado por la OCI en sus informes de seguimiento y auditorías de gestión.

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


✓ La Oficina de Control Interno recomienda observar cumplimiento a lo preceptuado en la Circular Externa 001 de 2011 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”*.

✓ La Oficina de Control Interno, insiste en el deber que tiene la entidad en 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 todas<sup>7</sup> 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”*.

<sup>7</sup> [subrayado y negrilla nuestro]

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

✓ Se recalca que dentro de los informes se efectúe la *clasificación por caracterización de usuario*, teniendo en cuenta el documento denominado “*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 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 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 Servicios al Ciudadano* del Departamento Nacional de Planeación.

✓ 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, así como actualizar permanentemente la base de datos que se utiliza para el control ya que constituye un insumo para la elaboración de las estadísticas que se consignan en el informe.

✓ Se hace primordial establecer mecanismos de verificación para la adecuada clasificación de: petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia de conformidad con los conceptos emitidos en los documentos “*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” y la “Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública”*”, en aras de lograr exactitud y confiabilidad en las estadísticas que se presentan en los informes.

✓ Se considera pertinente incluir dentro de los informes de PQRSDF el análisis cualitativo de la información, (actividad 7 del Procedimiento DE-P04 de PQRSDF).

✓ Se realice, una revisión minuciosa a los informes antes de su publicación en procura que la información que allí se expone sea congruente, inequívoca, actualizada y completa.

5.14. La Oficina de Control Interno sigue advirtiendo que la capacitación referente a los temas de atención al ciudadano sea dirigida preferencialmente a los servidores públicos y contratistas que desarrollan dichas funciones, garantizándose su participación en el desarrollo de estas jornadas.

5.15. 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 TA.

Revisó y aprobó: Julio César Moreno Bernal, Jefe Oficina de Control Interno

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*

CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2018  
Anexo 1

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Denuncia	Anónimo	Regional Ocaña	Correspondencia	16/07/2018	Presuntos actos de corrupción del defensor regional			23/07/2018			08/08/2018	
2	Derecho de petición	Saúl Rojas Amazo	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	Virtual	23/07/2018	Inconformidad con el trámite dado al recurso de insistencia	25/07/2018	25/07/2018			27/07/2018	14/08/2018	De conformidad con el contenido de la petición la OCÍ considera que es un reclamo. En la respuesta emitida se evidenció que se utilizaron tecnicismos; por lo que la OCÍ recomienda tener en cuenta el perfil de los usuarios que acuden a la Defensoría del Pueblo para redactar las respuestas en un lenguaje sencillo y claro para el receptor.
3	Felicitación	Claudia Patricia Largo	Regional Cundinamarca		27/08/2018		29/08/2018					17/09/2018	Se consignó en la tabla la fecha de elaboración del oficio del memorando a la Regional Cundinamarca emitido por Secretaría General. De acuerdo con la evidencia enviada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano fue devuelto por la empresa de mensajería por difícil acceso el 11/09/2018; no obstante en el escrito de la señora aparece un número de celular, en donde se le pudo haber contactado para solicitarle el suministro de un correo electrónico para enviar la respuesta.
4	Queja	Luz Indira Rojas Triana	Centro de Atención al Ciudadano	Correspondencia	No aparece	Atención inadecuada de servidor público	19/11/2018						De conformidad con las evidencias no aparece fecha en el escrito de la señora, se evidencia que en la base de datos de Secretaría General 02/11/2018, el cual fue un viernes y el procedimiento vigente en el acápite de "Políticas o lineamientos de operación" determina en el numeral 3 que los buzones tendrán apertura únicamente los días martes, dejando constancia en el formato denominado "memoria de reunión". Por otro lado, el envío de la respuesta a la señora fue mediante mensaje electrónico en donde no se pudo establecer la fecha; la OCÍ realizó solicitud para el envío de los soportes y no fueron allegados.
5	Reclamo	María Inés Mora	Subdirección de Servicios Administrativos	Correspondencia	28/09/2018	Falta de servicio de baños para los usuarios	03/10/2018	02/10/2018				22/10/2019	Se observó dos (2) versiones diferentes en el informe presentado por el funcionario a quien se delegó para que hiciera la respectiva indagación; sin embargo en la respuesta emitida, no se tuvo en cuenta la versión que dio la usuaria. Consultado el CAC se evidenció que para el 28/09/2018 efectivamente no se agendó nuevas citas. En el oficio del reclamo no se consignó la hora de recibido, estos datos son importantes para establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos. Mediante mensaje electrónico del 26/02/2019 del GGD se nos informó que no se encontró trazabilidad del envío.

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
6	Solicitud de Información	Gilberto Augusto Blanco Zúñiga- Procurador Delegada para la Salud, la Seguridad Social y el trabajo decente		Correspondencia	26/07/2018	Solicitud de información recurso de insistencia del señor Jaime Alberto Rincón Correa					01/08/2018	10/08/2018	

NIVEL REGIONAL

6	Queja	Esperanza Coral	Regional Nariño	Correspondencia	20/11/2018	Inadecuada actitud y comportamiento de los abogados que la atendieron		23/01/2019				11/12/2018	Se observó que el formato utilizado para la recepción de las PQRSDF no corresponde al vigente y según las evidencias enviadas se incumple el procedimiento DE-P04 y por ende la Resolución 327 de 2018. A través de mensaje electrónico del 24 de enero de 2019 la regional informó que se hizo la búsqueda en Vision Web con el número de cédula y no se encontró registro alguno, se efectuó llamada al móvil que aparece allí y no corresponde a la señora, no obstante la encargada del tema en Secretaría General le indicó que realizara un oficio y se publicara en la cartelera de la Regional, enviando como evidencia una comunicación oficial a los usuarios calendado 23/01/2019 en donde se le comunica a la señora que se le dio traslado a la queja
7	Felicitación	Aide Ríos Quintero	Regional Quindío	Correspondencia	19/06/2018							11/07/2018	De conformidad con el mensaje electrónico de la regional del 5/02/2019 se informó que solo se evidenció la recepción del formato por lo tanto no se cumplió con el trámite establecido en el procedimiento vigente en lo concerniente a responder con un agradecimiento, valorando el esfuerzo de la entidad en lograr los objetivos e invitando al usuario a continuar atento a la gestión.

Fuente: Bases de datos PQRSDF segundo semestre 2018 y expedientes escaneados enviados por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano  
\*Esta clasificación fue tomada de la base de datos que aportó Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano para el caso del nivel central y de las matrices de PQRSDF que suministraron las defensorías regionales.  
\*\*\*Para el cálculo se tomó como referencia la fecha cuando el usuario realizó la PQRSDF, es decir, la columna sexta.

CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2018  
Anexo 1

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Denuncia	Anónimo	Regional Ocaña	Correspondencia	16/07/2018	Presuntos actos de corrupción del defensor regional			23/07/2018			08/08/2018	
2	Derecho de petición	Saúl Rojas Amazo	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	Virtual	23/07/2018	Inconformidad con el trámite dado al recurso de insistencia	25/07/2018	25/07/2018			27/07/2018	14/08/2018	De conformidad con el contenido de la petición la OCI considera que es un reclamo. En la respuesta emitida se evidenció que se utilizaron tecnicismos; por lo que la OCI recomienda tener en cuenta el perfil de los usuarios que acuden a la Defensoría del Pueblo para redactar las respuestas en un lenguaje sencillo y claro para el receptor.
3	Felicitación	Claudia Patricia Largo	Regional Cundinamarca		27/08/2018		29/08/2018					17/09/2018	Se consignó en la tabla la fecha de elaboración del oficio del memorando a la Regional Cundinamarca emitido por Secretaría General. De acuerdo con la evidencia enviada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano fue devuelto por la empresa de mensajería por difícil acceso el 11/09/2018; no obstante en el escrito de la señora aparece un número de celular, en donde se le pudo haber contactado para solicitarle el suministro de un correo electrónico para enviar la respuesta.
4	Queja	Luz Indira Rojas Triana	Centro de Atención al Ciudadano	Correspondencia	No aparece	Atención inadecuada de servidor público	19/11/2018						De conformidad con las evidencias no aparece fecha en el escrito de la señora, se evidencia que en la base de datos de Secretaría General 02/11/2018, el cual fue un viernes y el procedimiento vigente en el acápite de "Políticas o lineamientos de operación" determina en el numeral 3 que los buzones tendrán apertura únicamente los días martes, dejando constancia en el formato denominado "memoria de reunión". Por otro lado, el envío de la respuesta a la señora fue mediante mensaje electrónico en donde no se pudo establecer la fecha; la OCI realizó solicitud para el envío de los soportes y no fueron allegados.
5	Reclamo	María Inés Mora	Subdirección de Servicios Administrativos	Correspondencia	28/09/2018	Falta de servicio de baños para los usuarios	03/10/2018	02/10/2018				22/10/2019	Se observó dos (2) versiones diferentes en el informe presentado por el funcionario a quien se delegó para que hiciera la respectiva indagación; sin embargo en la respuesta emitida, no se tuvo en cuenta la versión que dio la usuaria. Consultado el CAC se evidenció que para el 28/09/2018 efectivamente no se agendó nuevas citas. En el oficio del reclamo no se consignó la hora de recibido, estos datos son importantes para establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos. Mediante mensaje electrónico del 26/02/2019 del GGD se nos informó que no se encontró trazabilidad del envío.


N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
6	Solicitud de Información	Gilberto Augusto Blanco Zúñiga- Procurador Delegada para la Salud, la Seguridad Social y el trabajo decente		Correspondencia	26/07/2018	Solicitud de información recurso de insistencia del señor Jaime Alberto Rincón Correa					01/08/2018	10/08/2018	

NIVEL REGIONAL

6	Queja	Esperanza Coral	Regional Nariño	Correspondencia	20/11/2018	Inadecuada actitud y comportamiento de los abogados que la atendieron		23/01/2019				11/12/2018	Se observó que el formato utilizado para la recepción de las PQRSDF no corresponde al vigente y según las evidencias enviadas se incumple el procedimiento DE-P04 y por ende la Resolución 327 de 2018. A través de mensaje electrónico del 24 de enero de 2019 la regional informó que se hizo la búsqueda en Vision Web con el número de cédula y no se encontró registro alguno, se efectuó llamada al móvil que aparece allí y no corresponde a la señora, no obstante la encargada del tema en Secretaría General le indicó que realizara un oficio y se publicara en la cartelera de la Regional, enviando como evidencia una comunicación oficial a los usuarios calendado 23/01/2019 en donde se le comunica a la señora que se le dio traslado a la queja
7	Felicitación	Aide Ríos Quintero	Regional Quindío	Correspondencia	19/06/2018							11/07/2018	De conformidad con el mensaje electrónico de la regional del 5/02/2019 se informó que solo se evidenció la recepción del formato por lo tanto no se cumplió con el trámite establecido en el procedimiento vigente en lo concerniente a responder con un agradecimiento, valorando el esfuerzo de la entidad en lograr los objetivos e invitando al usuario a continuar atento a la gestión.

Fuente: Bases de datos PQRSDF segundo semestre 2018 y expedientes escaneados enviados por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano  
\*Esta clasificación fue tomada de la base de datos que aportó Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano para el caso del nivel central y de las matrices de PQRSDF que suministraron las defensorías regionales.  
\*\*\*Para el cálculo se tomó como referencia la fecha cuando el usuario realizó la PQRSDF, es decir, la columna sexta.



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

## MEMORANDO

Bogotá, 6 de septiembre de 2018

PARA: DOCTOR JUAN MANUEL QUIÑONES PINZÓN, SECRETARIO GENERAL  
 DE: JULIO CÉSAR MORENO BERNAL, JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 REFERENCIA: REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

Respetado doctor QUIÑONES:

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, cuyo fin es orientar a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, en la revaluación de los planes y la implementación de correctivos. Elaboró el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones correspondiente al primer semestre de 2018, el cual nos permitimos remitir.

Esta oficina seguirá realizando las actividades de verificación y seguimiento, conforme lo determina la ley.

Cordialmente,




JULIO CÉSAR MORENO BERNAL  
 JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: Dr. Jorge Calero Chacón - Vice defensor  
 Dr. Giovanni Rojas Sánchez, Director Nal. de Atención y Trámite de Quejas  
 Dr. Avelino Díaz Rendón, Jefe Oficina de Planeación.  
 Dr. Jesús Prado Díaz, Jefe Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional  
 Dra. Claudia Contreras Peña, Subdirectora de Gestión del Talento Humano.  
 Ing. Giovanni De Los Reyes Guevara, Responsable del Grupo de Sistemas

Anexo: 21 folios - Informe de seguimiento a las PQRSDF

Proyectó: Bibiana Moreno  
 Revisó: Julio César Moreno Bernal  
 Archivado en: Informes de evaluación y seguimiento - Informe de seguimiento a las PQRSDF primer semestre 2018  
 Consecutivo Dependencia: 1030 - 104

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

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

### 1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular externa 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno. Realizó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales ingresaron, a través, de los diferentes canales para la atención establecidos en la Defensoría del Pueblo, durante el primer semestre de 2018.

### 2. Objetivos

Verificar la atención adecuada de PQRSDF, con respecto a la aplicación de los procesos que se tienen implementados en la Entidad y las normas legales vigentes, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio, como también al desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al usuario y al ciudadano.

### 3. Desarrollo

3.1. A través, de memorando 1030-072 del 4 de julio de 2018. La Oficina de Control Interno solicitó a Secretaría General, reporte sobre las acciones adoptadas con relación a las recomendaciones emitidas, en el *informe de seguimiento a las PQRSDF, del segundo semestre de 2017*, entregado el 16 de marzo de 2018. Sin que a la fecha de cierre de este informe se hubiera producido respuesta alguna, pese a que hubo reiteraciones al respecto.

Cabe anotar que el *informe de PQRSDF del primer trimestre de 2018*, fue publicado el 30 de mayo de 2018 y el del segundo trimestre, el 21 de agosto de 2018.

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 memorando 1060-041 remitido por mensaje electrónico del 5 de julio de 2018 informó con respecto a:

✓ Recomendación 5.7. sobre la actualización y aplicación de los indicadores, que evidencien la gestión y los resultados del proceso señaló, que se realizó la actualización del *Instructivo Diseño, Medición y Análisis de los Indicadores Código SQ-I03* y la ficha del indicador código SQ-F-09 el 28/04/2018. Alineando la plataforma estratégica con los objetivos de calidad del sistema de gestión, los cuales se encuentran publicados en la Intranet Mapa de Procesos - proceso de *Direccionamiento Estratégico*.

Agregó que, “*en relación con el levantamiento de indicadores del Proceso de Gestión del Servicio, el cual a partir del 31/10/2017, con la actualización de la caracterización del Proceso de Direccionamiento Estratégico, por decisión del líder del proceso el señor Defensor del Pueblo hace parte de éste como un procedimiento*”.

Mediante mesas de trabajo con la Secretaría General, se está construyendo el nuevo procedimiento y la OPL estableció cronograma de capacitación y asesorías, a los líderes de procesos sobre indicadores de acuerdo con

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

el *Instructivo Diseño, Medición y Análisis de los Indicadores Código SQ-103*; añadió que los indicadores del proceso de Direccionamiento Estratégico estarán contruidos en el mes de agosto.

✓ Recomendaciones 5.9. 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, señaló que *“...en la reunión sostenida en Secretaría General con el Grupo de Servicio y la Oficina de Control Interno, el día 11 de abril de 2018, se solicitó precisar [sic] cuáles son los parámetros en relación a las pqr sdf, contenidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 de 2015, que considera la OCI hacen falta por adoptar”*.

Señaló que en lo concerniente a, incluir el trámite a seguir cuando en las PQRSDF se establezca la responsabilidad de los contratistas (defensores públicos), determinándose directrices claras, planteó que *“...con la formulación del procedimiento de servicio el cual tiene actividades generales que involucran todas las herramientas de servicio al ciudadano, la Secretaría General está actualmente construyendo el Manual de Servicio al ciudadano, que contiene la descripción de actividades, que deben seguirse en la realización de las políticas de la Defensoría del Pueblo, para la satisfacción del usuario y partes interesadas, donde se tiene previsto incluir el tratamiento que debe darse a las pqr sdf contra los defensores públicos, en concordancia con el Manual de Denuncias, que se está construyendo con la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Dirección Nacional de Defensoría Pública, en el ajuste al procedimiento AT-P01”*.

En lo relativo a lo sugerido por la OCI, de revisar el formato *“Matriz de Registro de PQRSDF”* para el control de la emisión oportuna, de la respuesta y la información presentada en el *“glosario”* complementó manifestando, que por competencia se indague al Grupo de Servicio de Secretaría General.


Considerando la respuesta suministrada por la Oficina de Planeación, respecto a que faltó precisar los parámetros contenidos por implementar y extraídos en el documento, *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015”*, la OCI enfatiza que todas las inquietudes surgidas por los asistentes en la reunión, llevada a cabo el pasado 11 de abril de 2018. Fueron debidamente sustentadas y resueltas, específicamente en este ítem se hizo claridad en el deber de realizar, una lectura cuidadosa al capítulo *“Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencia y Denuncias”*. Entre ellos se menciona entre otros: *“Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas”*; *“lineamientos especiales- Ley 1755 de 2015”* entre otros.

En lo concerniente a los ajustes del formato *“Matriz de Registro de PQRSDF”*, en donde la OPL manifestó no ser competente, la OCI estima que teniendo en cuenta 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”*, en lo pertinente al artículo 11 Oficina de Planeación fija en el numeral *“5. Asesorar a las dependencias internas en la racionalización de los procesos y procedimientos de la entidad”*, y en el *“14. Elaborar y actualizar en coordinación con las demás dependencias, los manuales de procesos y procedimientos y demás herramientas de gestión”*; considerando lo anteriormente expuesto esta actividad si le atañe a la OPL.

3.3. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través del mensaje electrónico del 12 de julio de 2018 comunicó lo siguiente:

✓ Recomendación 5.3. concerniente a tener en cuenta el informe emitido por la Secretaría de Transparencia como resultado del acompañamiento que realizó sobre la implementación de la Ley 1712 de 2014 durante la

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

vigencia 2017, así como verificar que los enlaces se encuentren operando... indicó que se procedió a verificar cada uno de los enlaces, enviando los pantallazos.

3.4. El Grupo de Sistemas comunicó a través del memorando 5002-18-148 recibido por la OCI el 12 de julio de 2018 señaló lo siguiente:


✓ Recomendación 5.13. 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 se encuentra en fase final de desarrollo de una versión del módulo, *Formulario Único de Recepción de Peticiones* con el *Registro Único de Peticiones RUP*, que articula las solicitudes de los ciudadanos provenientes de la web institucional, con los sistemas de información misional. Agregó, que como compromiso por parte del grupo, en reunión de socialización de la herramienta, sostenida con el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, este módulo será sometido a ajustes, se solicitó que el reparto de las solicitudes allegadas por este medio debe ser automático, al interior del Grupo de Recepción y Análisis; una vez se efectúen las correcciones, se presentará ante las áreas funcionales, que intervienen en el *proceso de atención y trámite*. Por último, añadió que la herramienta entrará en producción, en cuanto se terminen de realizar las modificaciones correspondientes, tanto a nivel de aplicaciones sugeridas por las diferentes áreas como de procedimientos, también se hagan las pruebas funcionales y se apruebe por las instancias respectivas.

3.5. La Subdirección de Gestión del Talento Humano con mensaje electrónico del 10 de julio de 2018 informó:

✓ Recomendación 5.12. en lo concerniente al cumplimiento de las funciones, estipuladas en la Resolución 708 de 2013 del Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la Defensoría del Pueblo, señaló que, “*se ha realizado varias solicitudes al Departamento Administrativo de la Función Pública, para el acompañamiento en el desarrollo de una capacitación en el tema del Código de Integridad, con el fin de poner a disposición de esta instancia, el proceso de estructuración del código de integridad*”. Para los efectos adjuntaron evidencia, de los correos y radicados de la solicitud ante Función Pública. Complementó diciendo, que se viene estructurando la presentación ante el comité, del nuevo código de integridad y la propuesta de resolución de adopción del mismo, de acuerdo con los lineamientos de función pública. Se adjuntó mensaje electrónico del 15/02/2018, en donde se solicitó capacitación sobre Código de Integridad y el pantallazo, del sistema de información documental Orfeo del DAFP, en donde aparece que fue reasignado varias veces y por último archivado.

✓ Recomendación 5.14. en donde se advierte, realizar campañas informativas permanentes sobre la responsabilidad de los servidores públicos y contratistas, frente a los derechos de los ciudadanos, indicó que desde la Secretaría General y la subdirección, se tiene programado una serie de capacitaciones en materia de ética pública, integralidad y cultura del servicio. La cual se desarrollará, durante el segundo semestre de 2018. Añadió que dentro de la agenda de inducción y reintroducción básica institucional, se han aclarado los temas de código de ética y atención al ciudadano. La OCI evidenció el mensaje electrónico del 26/06/2018, dirigido a todos los servidores públicos del nivel central, en donde se realizó la convocatoria sobre el curso de la *ética del servicio e integralidad*, programando una sesión mensual para los meses de julio a octubre.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*

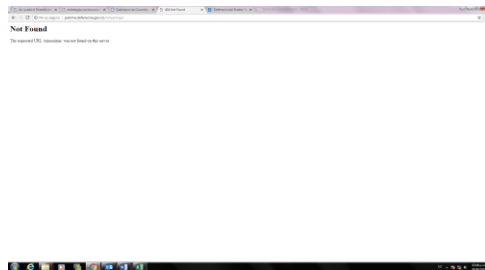
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

#### 4. Conclusiones

4.1. Entre el 17 de julio al 28 de agosto de 2018, se verificó la página web de la Defensoría del Pueblo y se sigue encontrando: que en la ruta *Atención al Ciudadano/PQRSDF/Informes* al hacer click en los vínculos de los *informes PQRS 2016, 2015 y 2014*, a excepción del *Informe PQRSDF - Abril a mayo de 2014* se muestra “No se puede encontrar esta página”



Al hacer click al vínculo portal de niños se mostró “The requested URL /ninoseninas/ was not found on this server”.




4.2. La Oficina de Control Interno, seleccionó una muestra aleatoria de cinco (5) PQRSDF, las cuales fueron tramitadas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano y dos (2) quejas de las Defensorías Regionales de: Atlántico y Guajira con el fin de verificar, la efectividad del derecho fundamental de petición<sup>1</sup> y el cumplimiento con los parámetros, establecidos en el procedimiento “*Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones*” del proceso “*Gestión del Servicio*”, cuyas observaciones se relacionaron en el anexo 1:

- ✓ De conformidad con la base de datos suministrada se constató, que de las cinco (5) seleccionadas, dos (2) de ellas se encontró su estado “*cerrado*” y las demás “*pendiente*”. En general, se observó, que en la muestra escogida, no se llevó a cabo completamente los procedimientos establecidos en el proceso.
- ✓ La denuncia del señor Félix Dionisio Henríquez Álvarez, en donde de conformidad con las evidencias aportadas, se comprobó que a pesar de ofrecer respuesta a Secretaría General y que dentro de la

<sup>1</sup> 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).

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

documentación suministrada, se encontró un oficio de la defensora regional, no se pudo constatar que se le haya remitido respuesta al denunciante.

✓ En la queja del señor Johny Amilkar Ángel se evidenció, que hubo mucha dilación con el trámite de la misma, sin que finalmente el ciudadano obtuviera respuesta alguna.

✓ Con relación al reclamo de William Villalba León, sobre la inconformidad con la atención telefónica, por parte de algunas servidoras públicas conforme con las evidencias presentadas, no hubo gestión.

✓ En cuanto a la *petición* del señor Rafael Chaves en donde solicita, se le informe sobre el estado de su proceso en la acción popular de *Doña Juana* se observó, que la respuesta fue incompleta.

✓ En cuanto a la queja del señor John Senior, sobre la devolución de los documentos por desistir de continuar, con el trámite que el defensor público inició, se comprobó que la comunicación en donde se le comunica al quejoso, sobre el traslado al servidor público competente para resolverla, fue devuelta por la empresa de correo 472 por la causal “*No existe*”, sin que se halla evidenciado que se hubiera hecho gestión, (llamada al ciudadano para rectificar la dirección o en su defecto, en los datos que se consignaron en el inicio de la gestión) para notificarle la comunicación.

✓ En lo concerniente a la queja del señor José Lorenzo Rumbo, aun cuando la defensora regional informó que se había comunicado con el quejoso telefónicamente previamente, se evidenció que la respuesta remitida por mensaje electrónico fue extemporánea.

✓ Las Defensoría Regional Atlántico, no utilizó la última versión del formato de la matriz PQRSDF, correspondiente al procedimiento *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones*.


✓ Se vuelve a presentar error en la clasificación de las PQRSDF tal y como se resume en la tabla que aparece a continuación.

CLASE DE PQRSDF S/BD DE GSTPC O REG	ELEVADA POR	FECHA DE PQRSDF	No. RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES OCI*
Denuncia	Felix Dionisio Henriquez Álvarez	7/05/2018	5543243	Presunta conducta irregular defensor público, pero resultó ser una inconformidad con la gestión del defensor público.	Quejas
Reclamo	William Villaba León	17/05/2018		Solicita se investigue y sancione la deficiente atención telefónica de varias servidoras públicas	
Solicitud de Información	Rafael Ricardo Chaves Rojas	15/04/2018	7230179	Solicitud sobre el estado actual de su proceso en la acción de grupo de <i>Doña Juana</i>	Peticiones
Queja	John Fredy Senior	7/03/2018	201800053543	Solicita la devolución de los documentos aportados.	
Queja	José Rumbo	19/06/2018		Impuntualidad en la atención	Reclamo

\*Esta reclasificación se hizo de conformidad con los conceptos 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”.

✓ El Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, no remitió las evidencias completas de algunas PQRSDF, en especial en lo concerniente a los mensajes electrónicos, para las que se tramitan por el canal virtual.

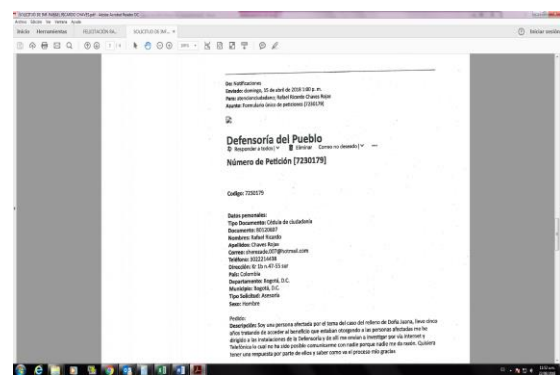
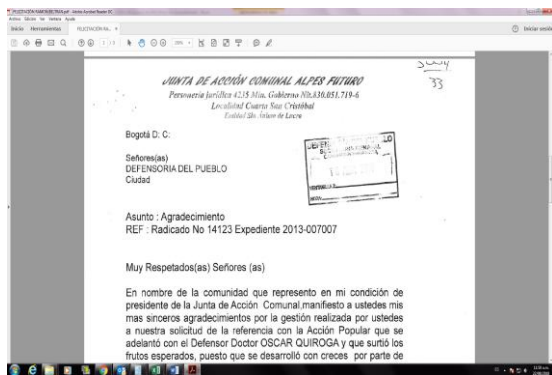
*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*

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

✓ Se continúa constatando que el seguimiento que se ha realizado, tanto del nivel central como de las defensorías regionales, no ha sido una herramienta eficaz, considerando lo evidenciado, a través, de los informes de seguimiento que ha emitido la OCI.

✓ Se sigue constatando, con relación a la información consignada en la base de datos en Excel elaborada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano que existen diferencias en las fechas en las cuales se instaura la PQRSDF de conformidad con los soportes, así:


Clase de PQRSDF	Elevado por:	Fecha según soportes	Fecha base de datos en Excel GSTPC
Felicitación	Ramón E. Beltrán Junta de Acción Comunal Alpes Futuro	18/04/2018	17/04/2018
Petición	Rafael Ricardo Cháves Rojas	15/04/2018	13/04/2018




4.3. Aún se continua encontrando, que los conceptos de petición, queja, reclamo y 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 Servicios) y el Procedimiento EG-P01 Versión 3 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; asimismo, hay enunciados distintos canales de atención, entre, los citados 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.

4.4. Se constató que no es coincidente la información que aparece en el anexo denominado, “glosario” del formato EG-P01F03 Versión 02 denominado Matriz de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones del procedimiento EG-P01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

		#REF!
Concepto Formato	Explicación	
Dependencia o Región	Regional	
No. Radicado	El número con el cual correspondencia controla los envíos (201600XXXX)	
Fecha	Fecha de Radicado	
Asunto	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación	
Análisis	Correspondencia, Correo electrónico, Telefónico, Buzón, Presencial	
Canal	Nombre de la persona que eleva la PQRSDF	
Nombre Usuario	Número telefónico de contacto del usuario y/o Celular	
Teléfono	Dirección de Notificación del usuario	
Dirección	Día de Trámite de la PQRSDF	
Correo Electrónico	Día en el que se le da respuesta al usuario	
Fecha Respuesta	Abierta, Trámite, Cerrada.	

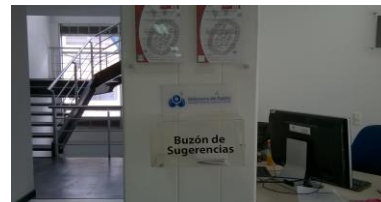
4.5. Se evidenció dentro de los *informes de PQRSDF* del primer y segundo trimestre lo siguiente:

- ✓ Se incorporó en el numeral 3.4.2. *Solicitudes de acceso a la información*; no obstante solo se tuvo en cuenta las recibidas en el nivel central.
- ✓ No se incluyen **todos** los derechos de petición que llegan a la entidad.
- ✓ En la parte de caracterización de usuario, no se tiene en cuenta el documento *Caracterización de Usuarios*, como tampoco se ha actualizada dicha herramienta.
- ✓ Al no haber claridad en los términos de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, solicitud de información se alteran las estadísticas presentadas en los acápites, “*Datos Estadísticos sede central*” y “*Datos Estadísticos Regionales*”
- ✓ Al presentarse confusión para establecer la fecha, desde cuando llega la PQRSDF, se dificulta el poder establecer el plazo para emitir respuesta oportuna.
- ✓ Falta incluir el análisis cualitativo actividad 7 del procedimiento.
- ✓ Se evidenció en la página 6 del primer trimestre *tabla 2. Distribución de PQRSDF, por canal de comunicación* que están erróneas las sumatorias de los canales de *Radicado ventanilla*, en donde se consignó 13 y es 12. Y del *correo electrónico* cuyo resultado fue de cinco (5) y colocaron 4. Igualmente sucedió lo mismo con el del segundo trimestre, encontrándose que en la página 7 se totalizó en el canal *radicado ventanilla* 20 y suma 21, también en el *formulario único de recepción de peticiones* el resultado es 34 y no 30, afectando el gran total cuya sumatoria es de 77 y no de 73, es decir, se presenta inexactitud.
- ✓ En el informe del segundo trimestre, se informó en el numeral 5.3. *Tipo de solicitudes recibidas* que entre las regionales, que no entregaron reporte al Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano se nombró a Guajira; sin embargo al indagar a la regional sobre la PQRSDF, se evidenció que hubo dos en el mes de junio. Además al final del párrafo (página 15), se indicó que las felicitaciones aumentaron principalmente en la regional Antioquia, lo cual no es coincidente, teniendo en cuenta que en el primer trimestre obtuvo 11 y en este 8, concluyéndose que hubo un descenso.

4.6. La Oficina de Control Interno, sigue constatando en cuanto a los buzones instalados en la sede de Chapinero, ubicados en el primer y segundo piso Defensoría Regional Cundinamarca, la inexistencia de los formatos correspondientes, para que el ciudadano interponga las PQRSDF, conforme con lo previsto en la política de operación numeral 2. Procedimiento vigente para la fecha EG-P01 versión 3; además en la Unidad de Atención al Ciudadano U.A.C. sede centro no se encontró el buzón instalado.




Sede chapinero -primer piso



Regional Cundinamarca

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

## 5. Recomendaciones<sup>2</sup>

5.1. La Oficina de Control Interno reitera al *Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano*, se emita la respuesta adecuada a las recomendaciones que efectúa la OCI; así como también el suministro oportuno de los informes de PQRSDF, teniendo en cuenta que la OCI realiza el seguimiento en los meses de febrero y agosto de cada anualidad.

5.2. Se sugiere al *Grupo Interno de Trabajo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano*, verificar, que los enlaces se encuentren operando y se muestre la información correspondiente y actualizada, consignando la fecha de elaboración y/o modificaciones de los documentos que se publican. De igual manera implementar el formulario de PQRSDF en el portal de niños.

5.3. También se recalca que es deber de la entidad, observar estricto acatamiento con los requisitos y términos establecidos, para emitir respuesta a los derechos de petición, considerando que el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán sanciones, de acuerdo con régimen disciplinario<sup>3</sup>, por lo tanto es urgente implementar los mecanismos necesarios para cumplir con lo ordenado en la ley.

5.4. Se reitera la recomendación en conservar la trazabilidad de la información, dentro de los expedientes de las PQRSDF, observando el cumplimiento con lo establecido en el proceso de *Gestión Documental*, considerando que al enviarnos los soportes en algunos casos no se puede establecer si las solicitudes se tramitaron adecuadamente.

5.5. 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 ofrecer una respuesta por parte de la Entidad, que sea conocida a plenitud por el solicitante*” y continúe “*la responsabilidad de la notificación que 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*”.


5.6. La Oficina de Control Interno, recomienda capacitar a los servidores públicos y contratistas sobre el capítulo 4 de la *Guía de Servicio al ciudadano* de la Esap, “*Manejo de las actitudes de los servidores públicos y de los ciudadanos en el servicio*”, considerando que el ciudadano es la razón de ser de las instituciones públicas y es nuestra obligación como Entidad pública, de buscar el bien común y aplicar los principios constitucionales de eficiencia, transparencia, imparcialidad y eficacia en la prestación de los servicios.

5.7. Se sigue haciendo hincapié en la importancia de implementar las medidas contundentes, definitivas y apropiadas, tomando en consideración lo consignado en los *informes trimestrales de PQRSDF*, en aras de la

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Artículo 31 Ley 1755 de 2015.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

mejora continua del *Proceso de Gestión del Servicio*, en razón a que se continúa observando de manera reiterativa 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 (plan de mejoramiento), efectuando los ajustes y controles necesarios.

5.8. Considerando que los procesos de control y evaluación del servicio, deben contar con indicadores apropiados de soporte los cuales deben reflejar con objetividad, oportunidad y precisión los resultados y gestión, se vuelve a recalcar la importancia tanto en la actualización como la aplicación de los mismos.

5.9. Se recomienda actualizar y estandarizar la información en las herramientas, que están publicadas en la sede electrónica e intranet: *Carta de Trato digno al Usuario, Portafolio de Servicios, Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo, Informes trimestrales de PQRSDF, Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano* y procedimientos establecidos, del proceso de *Gestión del servicio* así como dar cumplimiento con lo que está allí establecido.

5.10. 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 de seguimiento y auditorías de gestión.

5.11. La Oficina de Control Interno advierte, que de acuerdo con el *mapa de riesgos de gestión del servicio* se han materializado los riesgos de “*Afectación de la imagen institucional*” y la “*Deficiencia en la atención, orientación y asesoría*”, obteniéndose como consecuencia “*Imagen institucional afectada por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios a los usuarios e inoportunidad en la información*”. Es fundamental revisar si los controles implementados y las acciones no han sido efectivos.

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


✓ La Oficina de Control Interno recomienda, observar cumplimiento a lo preceptuado en la Circular Externa 001 de 2011 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*”.

✓ La Oficina de Control Interno, insiste en el deber que tiene la Entidad en 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 todas<sup>4</sup> 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*

<sup>4</sup> [subrayado y negrilla nuestro]

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

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”.

✓ Se recalca que dentro de los informes, se realice la *clasificación por caracterización de usuario*, teniendo en cuenta el documento denominado “*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 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 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 Servicios al Ciudadano* del Departamento Nacional de Planeación.

✓ 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, así como actualizar permanentemente la base de datos que se utiliza para el control, teniendo en cuenta que constituye un insumo para la elaboración de las estadísticas que se presentan en el informe.

✓ Se hace primordial establecer mecanismos de verificación para la adecuada clasificación de: petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia de conformidad con los conceptos emitidos en los documentos “*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” y la “Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública”*”, en aras de lograr exactitud y confiabilidad en las estadísticas que se presentan en los informes.

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


✓ Se realice, una revisión minuciosa a los informes antes de su publicación en procura que la información que allí se expone sea congruente, inequívoca, actualizada y completa.

5.13. 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.

5.14. Se insiste en la realización de campañas informativas permanentes, sobre la responsabilidad de los servidores públicos y contratistas frente a los derechos de los ciudadanos<sup>5</sup>, 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*”.

<sup>5</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la 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

5.15. La Oficina de Control Interno, recomienda que la capacitación referente a los temas de atención al ciudadano sea dirigida preferencialmente a los servidores públicos y contratistas que desarrollan dichas funciones, garantizándose su participación en el desarrollo de estas jornadas.

5.16. 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 TA.

Revisó y aprobó: Julio César Moreno Bernal, Jefe Oficina de Control Interno

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*

CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2018  
Anexo 1

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Denuncia	Anónimo	Regional Ocaña	Correspondencia	16/07/2018	Presuntos actos de corrupción del defensor regional			23/07/2018			08/08/2018	
2	Derecho de petición	Saúl Rojas Amazo	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	Virtual	23/07/2018	Inconformidad con el trámite dado al recurso de insistencia	25/07/2018	25/07/2018			27/07/2018	14/08/2018	De conformidad con el contenido de la petición la OCÍ considera que es un reclamo. En la respuesta emitida se evidenció que se utilizaron tecnicismos; por lo que la OCÍ recomienda tener en cuenta el perfil de los usuarios que acuden a la Defensoría del Pueblo para redactar las respuestas en un lenguaje sencillo y claro para el receptor.
3	Felicitación	Claudia Patricia Largo	Regional Cundinamarca		27/08/2018		29/08/2018					17/09/2018	Se consignó en la tabla la fecha de elaboración del oficio del memorando a la Regional Cundinamarca emitido por Secretaría General. De acuerdo con la evidencia enviada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano fue devuelto por la empresa de mensajería por difícil acceso el 11/09/2018; no obstante en el escrito de la señora aparece un número de celular, en donde se le pudo haber contactado para solicitarle el suministro de un correo electrónico para enviar la respuesta.
4	Queja	Luz Indira Rojas Triana	Centro de Atención al Ciudadano	Correspondencia	No aparece	Atención inadecuada de servidor público	19/11/2018						De conformidad con las evidencias no aparece fecha en el escrito de la señora, se evidencia que en la base de datos de Secretaría General 02/11/2018, el cual fue un viernes y el procedimiento vigente en el acápite de "Políticas o lineamientos de operación" determina en el numeral 3 que los buzones tendrán apertura únicamente los días martes, dejando constancia en el formato denominado "memoria de reunión". Por otro lado, el envío de la respuesta a la señora fue mediante mensaje electrónico en donde no se pudo establecer la fecha; la OCÍ realizó solicitud para el envío de los soportes y no fueron allegados.
5	Reclamo	María Inés Mora	Subdirección de Servicios Administrativos	Correspondencia	28/09/2018	Falta de servicio de baños para los usuarios	03/10/2018	02/10/2018				22/10/2019	Se observó dos (2) versiones diferentes en el informe presentado por el funcionario a quien se delegó para que hiciera la respectiva indagación; sin embargo en la respuesta emitida, no se tuvo en cuenta la versión que dio la usuaria. Consultado el CAC se evidenció que para el 28/09/2018 efectivamente no se agendó nuevas citas. En el oficio del reclamo no se consignó la hora de recibido, estos datos son importantes para establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos. Mediante mensaje electrónico del 26/02/2019 del GGD se nos informó que no se encontró trazabilidad del envío.

N.O.	*CLASE PQRSDF	ELEVADO POR	DEPENDENCIA	CANAL DE ATENCIÓN	FECHA DE LA PQRSDF	ASUNTO	FECHA RECIBIDO MEMORANDO REMISORIO POR LA DEP. IMPLICADA	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO SOBRE EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN	FECHA MEMORANDO REMISION PQRSDF A OCID O AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	FECHA OFICIO PARA EL USUARIO EN DONDE SE INFORMA MOTIVO DE LA DEMORA Y FECHA DE ENTREGA DE RPTA.	FECHA ENTREGA DEL OFICIO DE RTA. DEFINITIVA POR LA DEP. IMPLICADA AL USUARIO	***PLAZO MÁXIMO PARA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
6	Solicitud de Información	Gilberto Augusto Blanco Zúñiga- Procurador Delegada para la Salud, la Seguridad Social y el trabajo decente		Correspondencia	26/07/2018	Solicitud de información recurso de insistencia del señor Jaime Alberto Rincón Correa					01/08/2018	10/08/2018	

NIVEL REGIONAL

6	Queja	Esperanza Coral	Regional Nariño	Correspondencia	20/11/2018	Inadecuada actitud y comportamiento de los abogados que la atendieron		23/01/2019				11/12/2018	Se observó que el formato utilizado para la recepción de las PQRSDF no corresponde al vigente y según las evidencias enviadas se incumple el procedimiento DE-P04 y por ende la Resolución 327 de 2018. A través de mensaje electrónico del 24 de enero de 2019 la regional informó que se hizo la búsqueda en Vision Web con el número de cédula y no se encontró registro alguno, se efectuó llamada al móvil que aparece allí y no corresponde a la señora, no obstante la encargada del tema en Secretaría General le indicó que realizara un oficio y se publicara en la cartelera de la Regional, enviando como evidencia una comunicación oficial a los usuarios calendado 23/01/2019 en donde se le comunica a la señora que se le dio traslado a la queja
7	Felicitación	Aide Ríos Quintero	Regional Quindío	Correspondencia	19/06/2018							11/07/2018	De conformidad con el mensaje electrónico de la regional del 5/02/2019 se informó que solo se evidenció la recepción del formato por lo tanto no se cumplió con el trámite establecido en el procedimiento vigente en lo concerniente a responder con un agradecimiento, valorando el esfuerzo de la entidad en lograr los objetivos e invitando al usuario a continuar atento a la gestión.

Fuente: Bases de datos PQRSDF segundo semestre 2018 y expedientes escaneados enviados por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano  
\*Esta clasificación fue tomada de la base de datos que aportó Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano para el caso del nivel central y de las matrices de PQRSDF que suministraron las defensorías regionales.  
\*\*\*Para el cálculo se tomó como referencia la fecha cuando el usuario realizó la PQRSDF, es decir, la columna sexta.