



RADICADO NO.: 202400103000211533

**MEMORANDO**

BOGOTA, 24 octubre 2024.

PARA: MARGARITA BARRAQUER SOURDIS  
DE: LUIS JOAQUIN RAMOS CALLEREFERENCIA: ALCANCE AL RADICADO 202400103000203963 DEL 22 DE OCTUBRE DEL 2024 -  
INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF - PRIMER SEMESTRE 2024

RESPETADA DOCTORA

Con el presente me permito dar alcance al radicado del asunto, teniendo en cuenta que por error de digitación se brinda información equivocada en el la "Referencia" respecto a los periodo informado que corresponde al primer semestre 2024 y no al segundo, quedando además el cuerpo del memorando asi:

La Oficina de Control Interno, en su rol evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad y conforme con lo definido en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, sesión No. 4 del 6 de diciembre de 2023 con el fin de realizar una efectiva evaluación a la gestión del grupo de Transparencia de la Defensoría del Pueblo verificando la gestión de la entidad respecto de los controles implementados en la atención de las PQRSDF.

Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde al líder del grupo evaluado, promover las acciones correctivas y preventivas para la aplicación de las recomendaciones efectuadas en el informe de Evaluación y Seguimiento.

Esta oficina continuará realizando las actividades de verificación y seguimiento conforme lo determine la Ley.

Cordialmente,

LUIS JOAQUIN RAMOS CALLE  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN  
CONTROL INTERNO

Aprobado el: 24/octubre/2024 12:21:30 p. m.

Hash: CI-d95a0e5613e1798d6d26b90ac8586a86fea740a9

Anexo: 1 PDF

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Oscar Mauricio Salazar Saavedra	ossalazar [24/octubre/2024 11:00:45 a. m.]
Aprobó	Luis Joaquin Ramos Calle	lramos [24/octubre/2024 12:21:30 p. m.]

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

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.

PBX: (57) (601) 3144000

Línea Nacional: 01 8000 914814

[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

Plantilla vigente desde: 30/10/2023



---

*Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es  
Muy importante conocer su percepción frente a los  
Servicios prestados.*

*Evaluar los servicios que presta la Defensoría del  
Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra "Encuesta  
De Satisfacción al Usuario" escaneando el siguiente  
Código QR.*



**MEMORANDO**

BOGOTA, 22 octubre 2024.

PARA: MARGARITA BARRAQUER SOURDIS  
SECRETARIA GENERAL

DE: LUIS JOAQUIN RAMOS CALLE

REFERENCIA: INFORME DE INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF - SEGUNDO SEMESTRE 2024

RESPETADA DOCTORA

La Oficina de Control Interno, en su rol evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad y conforme con lo definido en el Comité Institucional de coordinación de Control Interno CICCI No 4 del 6 de diciembre de 2023 con el fin de realizar una efectiva evaluación a la gestión del grupo de Transparencia de la Defensoría del Pueblo implementan controles de monitoreo y supervisión continua a la gestión de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde al líder de la OCI promover las acciones correctivas y preventivas para la aplicación de las recomendaciones efectuadas en el informe de Evaluación y Seguimiento.

Esta oficina continuará realizando las actividades de verificación y seguimiento conforme lo determine la Ley.

Cordialmente,

LUIS JOAQUIN RAMOS CALLE  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN  
CONTROL INTERNO

Aprobado el: 22/octubre/2024 12:09:22 p. m.

Hash: CI-525eeeebdf5aaa60e73438163b19c30727a67026d

Anexo: 1 PDF

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Oscar Mauricio Salazar Saavedra	ossalazar [22/octubre/2024 11:50:28 a. m.]
Aprobó	Luis Joaquin Ramos Calle	lramos [22/octubre/2024 12:09:22 p. m.]

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



---

*Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es  
Muy importante conocer su percepción frente a los  
Servicios prestados.*

*Evaluar los servicios que presta la Defensoría del  
Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra "Encuesta  
De Satisfacción al Usuario" escaneando el siguiente  
Código QR.*



 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b> <b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**

**Primer semestre vigencia 2024.**

### 1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2024 y teniendo en cuenta lo establecido por la **Ley 1474 de 2011**, la cual dicta las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y que, en el **artículo 76** establece que “(...) “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, por lo cual la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”; por lo anterior, la OCI procede a verificar el cumplimiento de los aspectos legales y la revisión de la gestión documental de los expedientes de las respuestas generadas por parte del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano y Grupo de Gestión Documental, adscrito a la Secretaría General.

Para efectos del presente seguimiento se realizará un análisis de las **P<sup>1</sup>Q<sup>2</sup>R<sup>3</sup>S<sup>4</sup>D<sup>5</sup>** presentadas ante la Defensoría del Pueblo con el objetivo de determinar el cumplimiento, la oportunidad de la información, y si la respuesta fue satisfactoria o no para el usuario (de fondo) por parte de los responsables los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio y atención al ciudadano.

### 2. Objetivos

El objetivo principal de la presente evaluación y seguimiento, consiste en la verificación la atención, recibo, trámite y resolución de quejas, sugerencias, reclamos y cierres a las PQRSDF que fueron formuladas por los ciudadanos durante el primer periodo de la vigencia 2024 comprendido entre el período comprendido entre el **1 de enero al 30 de junio de 2024**, que permitan emitir una respuesta oportuna, clara y de fondo con la normatividad legal aplicable y con los lineamientos internos, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al ciudadano y mejorar la calidad del servicio. Así mismo, verificar la prestación del servicio y el cumplimiento de las funciones del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano adscrito a la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo. **“Nos unen Tus Derechos”**.

### **MARCO JURIDICO**

#### **CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA.**

- **Artículo 23.** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)” .

#### **LEYES.**

- **Ley 1712 de 2014<sup>6</sup>,** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

<sup>1</sup> **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>2</sup> **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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

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

<sup>5</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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

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

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b> <b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

- **Ley 1755 de 2015<sup>7</sup>**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1757 de 2015<sup>8</sup>**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

#### **DECRETOS.**

- **Decreto 124 de 2016**, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, página 39 “Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos”.
- **Decreto 1166 de 2016**, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

#### **RESOLUCIONES.**

- **Resolución 183 de 2020<sup>9</sup>**. “Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano”.
- **Resolución 772 de 2020<sup>10</sup>** “Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública”

#### **OTROS DOCUMENTOS.**

- **Circular externa 001 de 2011<sup>11</sup>** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- **Circular 22 de 14 diciembre de 2020 Plan de acción intervención a la no conformidad mayor**: “Incumplimiento en respuesta en términos de ley”, auditoria al sistema integrado de gestión.
- **Circular No 006 del 17 de febrero 2021** “Instrucciones para dar cumplimiento a la decisión tomada por el comité de gestión institucional SIGI- con relación a peticiones sin respuesta dentro de los términos legales”.
- **Circular 050 del 14 de diciembre de 2021** “Pautas para la atención oportuna de las líneas y extensiones telefónicas de la Defensoría del Pueblo”.
- **Memorando del 6 de noviembre de 2020 sobre Socializar la Resolución 772 de 2020<sup>12</sup>**. “Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública”.
- **Procedimiento de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones<sup>13</sup>** “Recepcionar, tramitar, direccionar, realizar respuestas y cierre a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRDSDF- mediante la aplicación de herramientas que permitan emitir una respuesta oportuna, clara y de

<sup>7</sup> Secretaría Senado [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

<sup>8</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública

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

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

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

<sup>11</sup> Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. [http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular\\_externa\\_001\\_de\\_2011.pdf](http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular_externa_001_de_2011.pdf)

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

<sup>13</sup> Defensoría del Pueblo

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

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b> <b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

*fondo a los usuarios, con el fin de mejorar la calidad de servicio". (Codigo:DE-P04; Versión:05).*

- **Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano<sup>14</sup>.** “(...) Se debe promover el trato digno y solidario, proporcionando información básica sobre la atención, enfocando el servicio en términos de igualdad, oportunidad, eficiencia y eficacia (...)".
- **Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano.** “En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y la Ley 1712 de 2014, anualmente se elabora la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.
- **Carta de Trato Digno al Ciudadano<sup>15</sup>.** “(...) propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna”.
- **Política de Participación Ciudadana<sup>16</sup>.** “La Defensoría del Pueblo integra mecanismos que propician y facilitan el ejercicio del derecho a la participación en todo el ciclo de la gestión institucional (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento)”.
- **Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública<sup>17</sup>.** “La Política de Transparencia de la Defensoría del Pueblo es un instrumento que contiene los mecanismos de transparencia activa y transparencia pasiva que permiten materializar el derecho fundamental de acceso a la información pública a toda la ciudadanía”.
  - y gestionar más eficiente y eficazmente sus procesos, así como facilitar la rendición de cuentas a usuarios y diferentes grupos de interés”.
  - **Manual de Riesgos.** “La Defensoría del Pueblo, con la participación del nivel directivo y funcionarios tanto de nivel central como regional y conforme al Sistema Integrado de Gestión, se compromete a monitorear y controlar los riesgos de gestión y corrupción que puedan impedir el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la entidad, partiendo del análisis del contexto estratégico y acciones para mejoramiento de los riesgos, así garantizando la efectividad de los procesos”.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG** “Opera a través de 7 dimensiones (Talento Humano, Direccionamiento Estratégico, Gestión con valores para resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicaciones, Gestión del conocimiento y Control Interno) que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, que, implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el MIPG funcione”.
- **FURAG** “El Decreto 2482 de 2012, compilado en el Decreto Único Sectorial de Función Pública, establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión pública. En este se estipula la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación”.
 

“(...) El diligenciamiento del Furag, conforme a lo señalado en el Decreto 2482 de 2012, le corresponde únicamente a las entidades del orden nacional, informando la vigencia inmediatamente anterior. Los Fondos Ganaderos, las Electrificadoras, las entidades en proceso de liquidación, supresión o disolución, no se han incluido en la población objetivo del Modelo, pero continúan con la obligación de aplicar, en lo pertinente, las políticas de desarrollo administrativo y reportar su avance en los medios que tengan establecidos”.

<sup>14</sup> Defensoría del Pueblo

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

<sup>15</sup> Defensoría del Pueblo

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

<sup>16</sup> Defensoría del Pueblo

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

<sup>17</sup> Defensoría del Pueblo

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

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión:02</b>

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

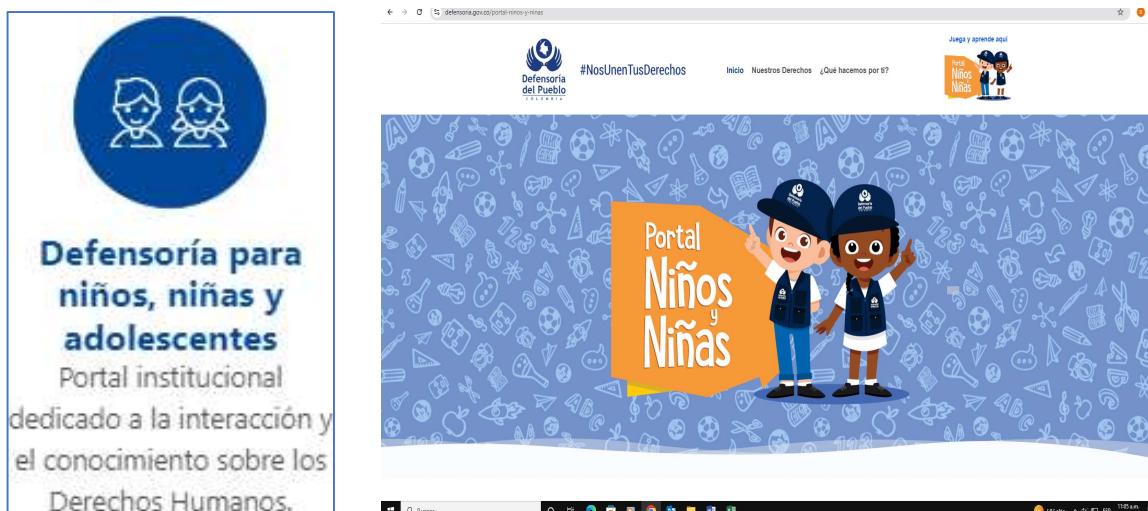
### 3. Desarrollo

Con el fin de adelantar el proceso evaluador y de seguimiento, la Oficina de Control Interno, solicitó a la Secretaría General, mediante memorando 2024103000072103<sup>18</sup> del 24 de julio de 2024, aportar las evidencias en relación con las acciones implementadas, teniendo en cuenta a las recomendaciones suministradas en el informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, emitiendo respuesta el 26 de agosto de 2024 a través de radicado 202400500400183, en los siguientes términos:

#### 3.1. PORTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

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

Entre el 9 y 11 de septiembre de 2024 al ingresar al *portal Defensoría para Niños, Niñas y Adolescentes* se pudo verificar que no estaban cargando los botones de acceso a dicho portal, sin saber durante cuantos días se pudo presentar esta afectación al servicio.



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

Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/que-hacemos-por-ti>

<sup>18</sup> Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO\_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF.

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión:02</b>

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

Al cliquear alguno de los documentos y juegos que aparecen dirige a esta imagen que aparece a continuación:

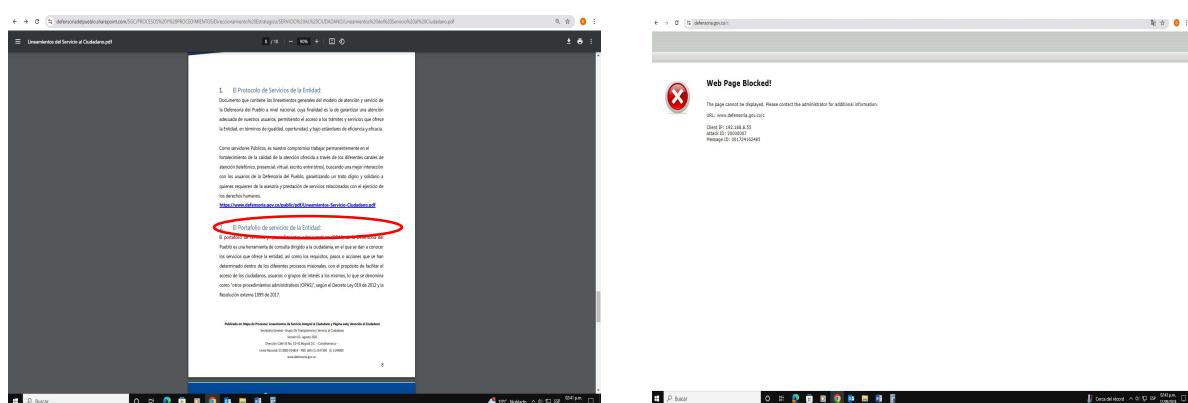


Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/que-hacemos-por-ti#>

en el documento “Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano”:

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1259129/Lineamientos+del+Servicio+al+Ciudadano+Defensoría+del+Pueblo.pdf/d0112091-602b-7861-2541-5e2c6779fed5?t=1692825230526>

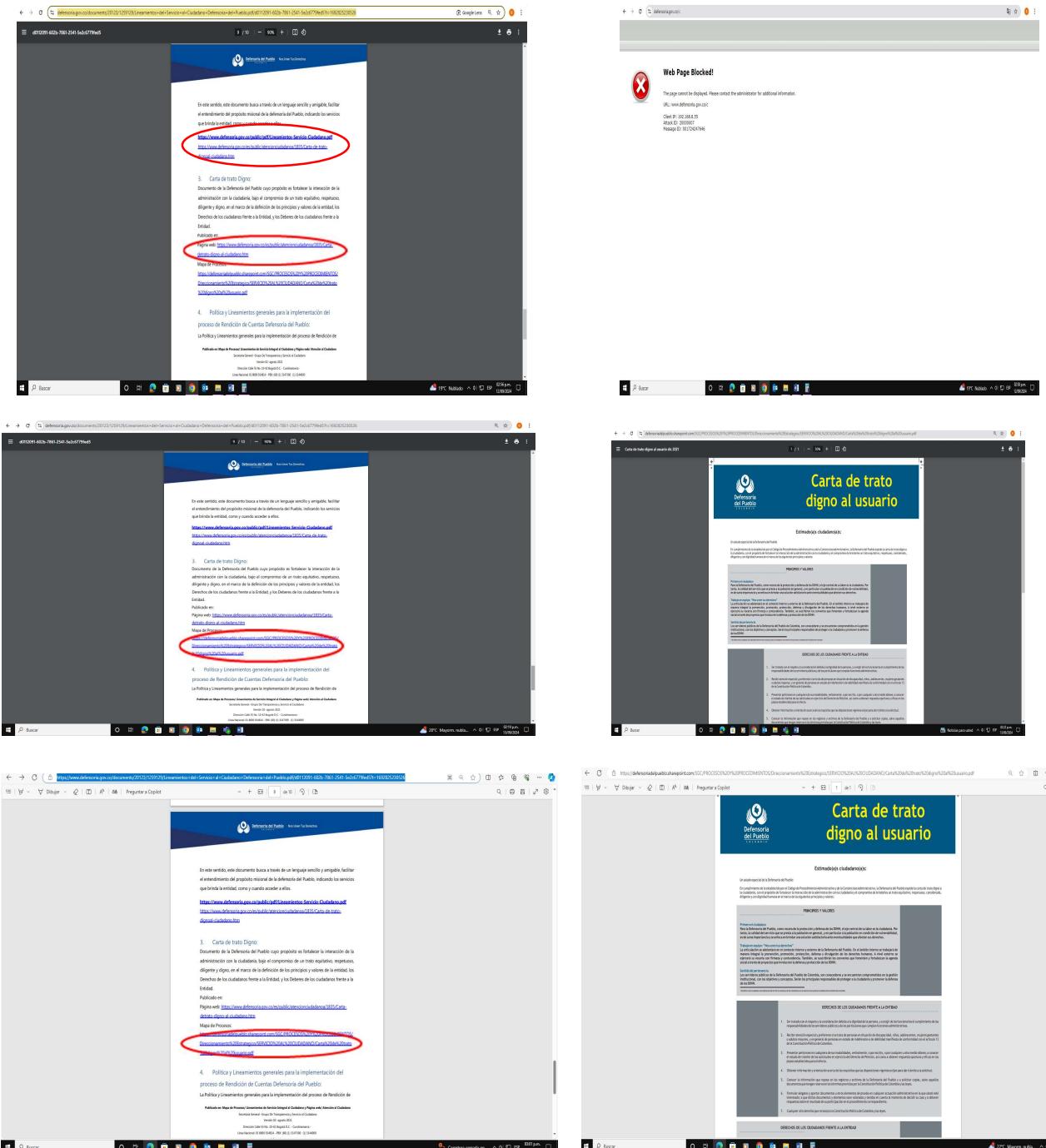
los links siguen no estando disponibles



 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b> <b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b> <b>Versión:02</b> <b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>
--	---	---

## Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.

### Primer semestre vigencia 2024.



The screenshots show the following content:

- Screenshot 1:** A general page with a red circle around a link to 'Carta de Trato Digno'.
- Screenshot 2:** A page titled 'Web Page Blocked!' with a red circle around the URL.
- Screenshot 3:** Another general page with a red circle around a link to 'Carta de Trato Digno'.
- Screenshot 4:** A detailed page titled 'Carta de Trato digno al usuario' with several numbered sections and links, all circled in red.
- Screenshot 5:** A screenshot of a browser showing a different page with a red circle around a link to 'Carta de Trato Digno'.
- Screenshot 6:** A screenshot of a browser showing the 'Carta de Trato digno al usuario' page with its content visible.

Fuente: Sede electrónica Defensoría del Pueblo  
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1259129/Lineamientos+del+Servicio+al+Ciudadano+Defensoria+del+Pueblo.pdf/d0112091-602b-7861-2541-5e2c6779fed5?t=1692825230526>

### 3.2. PAGINA WEB - Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)<sup>19</sup>

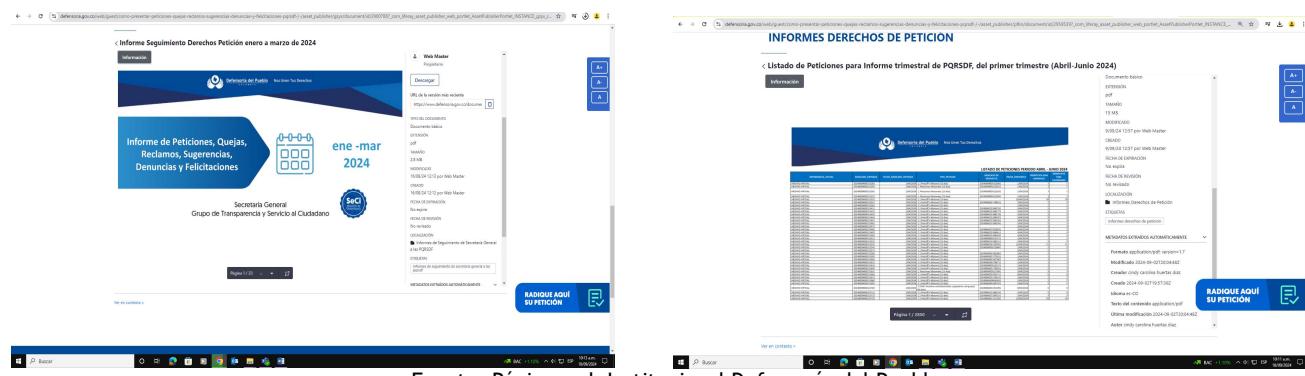
Se observó en el subtítulo *Informes de Derechos de Petición* donde se publican los *listados de peticiones para informe trimestral de PQRSDF (enero - marzo 2024) (abril - junio 2024)* tienen las siguientes columnas: *Dependencia actual, radicado de entrada, fecha de radicado, tipo de petición, radicado de respuesta, fecha de respuesta, tiempo respuesta días laborales y tiempo respuesta días calendario*; de igual manera se evidenció que estos documentos fueron publicados el 16 de agosto de 2024 y 9 de septiembre de 2024, respectivamente; situación que va en contravía con lo prescrito en el anexo 2 "Estándares de publicación y divulgación información" el cual hace parte de la Resolución 001519 del 24 de agosto de 2020 del MinTic "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la

<sup>19</sup> Página Web de la Defensoría del Pueblo | Atención al Ciudadano (a) | Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) <https://www.defensoria.gov.co/como-presentar-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones-pqrdf>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión:02</b>

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

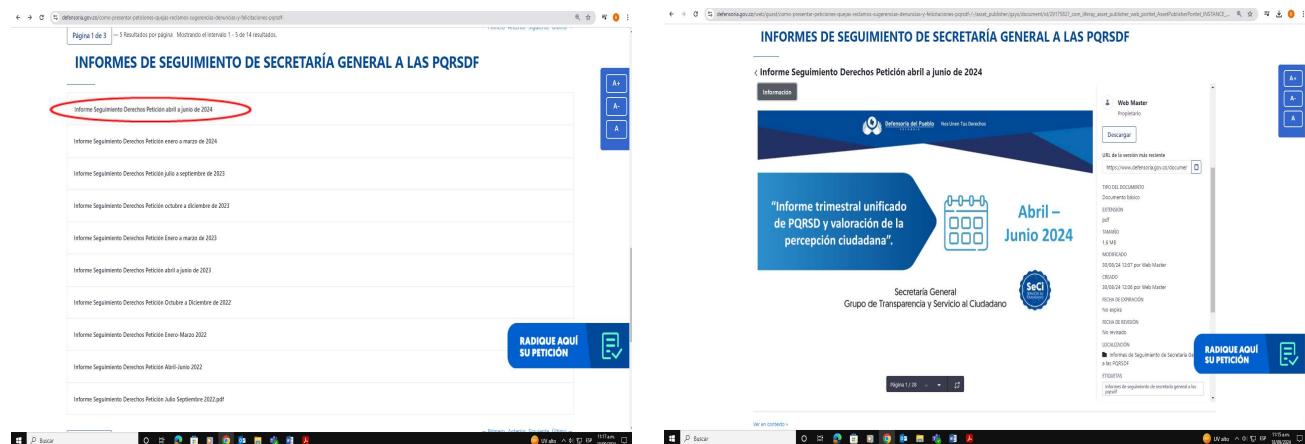
*información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” en cuanto a “Toda la información debe ser publicada de manera inmediata o en tiempo real e incluir fecha de publicación”.*



Fuente: Página web Institucional Defensoría del Pueblo

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

De otro lado la OCI, consultó en la página web de la entidad los informes de seguimiento trimestrales a las PQRSDF, elaborados por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, sin que se encontrara publicado abril - junio 2024, lo anterior en contravía al artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y el anexo 2 "Estándares de publicación y divulgación información" el cual hace parte de la Resolución 001519 del 24 de agosto de 2020 del MinTic.



Fuente: Informes de Derechos de Petición e Informes de Seguimiento de Secretaría General a las PQRSDF-  
Página Web de la Defensoría del Pueblo 18/09/2024

<sup>20</sup> Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. [http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular\\_externa\\_001\\_de\\_2011.pdf](http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular_externa_001_de_2011.pdf)

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión:02
		Vigencia desde: 01/02/2016

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

### 3.3. ANALISIS MUESTRA DE PQRSDF- ORFEO (enero- junio 2024)

Es necesario tener en cuenta que la plataforma ORFEO fue reemplazada por la plataforma IRIS, encargada de los registros documentales y su respectivo direccionamiento, trámite, gestión, respuesta y archivo.

Es así que la OCI solicitó un reporte de las PQRSDF radicadas en la plataforma ORFEO, la que dejó de operar el 26 de mayo, arrojando un resultado de **44 (cuarenta y cuatro) PQRSDF VENCIDAS**, por lo que claramente podemos concluir que se está **INCUMPLIENDO con la Ley 1755 de 2015, “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”** donde consagra las disposiciones legales respecto a los derechos de petición para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones.

PENDIENTES DE ORFEO	VENCIDOS
ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS	2
CAUCA	1
DEFENSOR DEL PUEBLO	4
DEFENSORIA PUBLICA	1
NORTE DE SANTANDER	1
PACIFICO	1
PARA LA PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES	1
PROMOCION Y DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS	1
RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	31
SUBDIRECCION FINANCIERA	1
<b>Total general</b>	<b>44</b>

Fuente. Grupo de transparencia

### 3.4 ANALISIS MUESTRA DE PQRSDF- IRIS (enero- junio 2024)

Es importante tener en cuenta respecto al reporte aportado por la Oficina de Transparencia, que la plataforma IRIS como herramienta para la recepción, radicación, direccionamiento, de todas tipologías documentales y sus diferentes medios de recepción, tuvo inicio funcional en la defensoría del Pueblo el 27 de mayo 2024.

Por lo anterior la OCI solicita información respecto a las PQRSDF radicadas en la Defensoría del Pueblo a partir del 27 de Mayo con corte al 30 de Junio, dando como resultado 12436 (Doce mil cuatrocientos treinta y seis) PQRSDF VENCIDAS, por lo que sin duda alguna, se concluye que se está **INCUMPLIENDO con la Ley 1755 de 2015, “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”** donde consagra las disposiciones legales respecto a los derechos de petición para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones. A continuación, cuadro

DEPENDENCIA	EN TERMINO	SIN RESPUESTA	VENCIDOS	Total general
AMAZONAS	92	3	73	168
ANTIOQUIA	736	690	474	1900
ARAUCA	412	85	283	780
ASUNTOS INTERNACIONALES	8	1	8	17
ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS	109	63	115	287
ATLANTICO	1527	609	559	2695
BAJO CAUCA ANTIOQUEÑO	10	28	57	95
BOGOTA	1908	1513	1305	4726
BOLIVAR	807	463	693	1963
BOYACA	1104	364	214	1682
CALDAS	594	294	62	950
CAQUETA	508	152	106	766
CASANARE	446	409	136	991
CAUCA	1234	136	262	1632
CESAR	941	263	111	1315
CHOCO	143	65	182	390

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

DEPENDENCIA	EN TERMINO	SIN RESPUESTA	VENCIDOS	Total general
COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR Y MIGRACION	54		115	169
CONTROL INTERNO	1			1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	3	58	65
CORDOBA	246	373	265	884
CUNDINAMARCA	451	556	296	1303
DEFENSORIA DEL PUEBLO	21	140	4	165
DEFENSORIA PUBLICA	3	1	1	5
DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	2	2	3	7
GRUPO INTERNO ALERTAS TEMPRANAS SAT	45	40	100	185
GRUPO INTERNO CENTRO DE CONCILIACION	74	6	26	106
GRUPO INTERNO DE ATENCION AL CIUDADANO CAC	180	1460	176	1816
GRUPO INTERNO DE BIENES		6	1	7
GRUPO INTERNO DE CAPACITACION E INVESTIGACION		1		1
GRUPO INTERNO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		4		4
GRUPO INTERNO DE CONTABILIDAD	1	4	1	6
GRUPO INTERNO DE CONTRATACION	2	7	8	17
GRUPO INTERNO DE GESTION DOCUMENTAL	4	57	27	88
GRUPO INTERNO DE INVESTIGACION PARA LA DEFENSA	3	16	2	21
GRUPO INTERNO DE PRESUPUESTO		2	1	3
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS	5	4	9	18
GRUPO INTERNO DE TECNOLOGIAS DE LA INFO Y TIC	1			1
GRUPO INTERNO DE TESORERIA	15	2	7	24
GRUPO INTERNO REGISTRO Y SELECCION DE OPERADORES	15	7	44	66
GRUPO INTERNO REPRESENTACION JUDICIAL A VICTIMAS			1	1
GRUPO INTERNO REPRESENTACION Y DEFENSA JUDICIAL		64	1	65
GRUPO INTERNO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		1		1
GRUPO INTERNO VIGILANCIA ESTADISTICA			1	1
GUAINIA	41	43	71	155
GUAJIRA	43	184	374	601
GUAVIARE	126	88	48	262
HUILA	847	228	405	1480
JURIDICA	81	321	18	420
MAGDALENA	367	631	125	1123
MAGDALENA MEDIO	698	116	113	927
META	468	204	941	1613
NARIÑO	1252	537	149	1938
NORTE DE SANTANDER	680	535	293	1508
OCAÑA	156	238	162	556
PACIFICO	70	91	113	274
PARA EL DERECHO A LA SALUD Y LA SEGURIDAD SOCIAL	183	215	84	482
PARA LA INFANCIA LA JUVENTUD Y LA VEJEZ	4	4	37	45
PARA LA ORIENTACION Y ASESORIA DE VICTIMAS	14	3	11	28
PARA LA POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA		3	2	5
PARA LOS ASUNTOS AGRARIOS Y TIERRAS	2		3	5
PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES	6	34	2	42
PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	1	13	6	20
PARA LOS DERECHOS DE LA MUJERES Y GENERO	6	1	2	9
PARA LOS DERECHOS ECON SOCIALES Y CULTURALES	3	3	5	11
PARA LOS DERECHOS POBLACION EN MOVILIDAD HUMANA		6	3	9
PARA LOS GRUPOS ETNICOS	89	42	45	176
PARA PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES			1	1
PREVENCION RIESGO VIOLACION DDHH Y DIH	8	46	15	69
PREVENCION TRANSFORMACION CONFLICTIVIDAD SOCIAL	24	1	4	29
PROMOCION Y DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS		5	2	7
PUTUMAYO	248	206	27	481
QUINDIO	828	574	122	1524
RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	451	145	752	1348
RISARALDA	133	751	283	1167
SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	14	37	83	134
SANTANDER	2804	1062	328	4194
SECRETARIA GENERAL		1	2	3
SOACHA	357	169	152	678
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		1	3	4
SUBDIRECCION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	875	1717	196	2788
SUCRE	541	161	418	1120
SUR DE BOLIVAR	161	342	60	563
SUR DE CORDOBA	255	298	54	607
TOLIMA	415	730	548	1693
TUMACO	28	44	55	127
URABA DARIEN	82	108	88	278
VALLE DEL CAUCA	1705	1119	428	3252
VAUPES	38	203	5	246
VICHADA	203	200	38	441
<b>Total general</b>	<b>26013</b>	<b>19354</b>	<b>12463</b>	<b>57830</b>

Fuente Grupo de Transparencia- Defensoría del Pueblo

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b> <b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

### 3.5 MAPA DE RIESGOS

Analizando los informes el mapa de riesgos y los informes del primer trimestre 2024 de PQRSDF, se evidenció una clara materialización de los riesgos, toda vez que, se enunciaron diferentes falencias como: **Respuestas extemporáneas y sin respuesta-vencido** por lo que, dicha información, comparándola, se presenta de manera incoherente, por este motivo, solicitamos verificar y actualizar la información.

6.4 REPORTE 1 enero a 30 de abril de 2024					
RIESGOS DE GESTION	VALORACIÓN DEL RIESGO AUTOEVALUACIÓN DE CONTROLES				MONITOREO SE MATERIALIZÓ EL RIESGO?
	TOTAL AUTOEVALUACIÓN DE CONTROLES	TRATAMIENTO	RANGO DE CALIFICACIÓN DE CONTROLES	ESTRATEGIA PARA COMBATIR EL RIESGO	
Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por investigación disciplinaria debido a la inadecuada asesoría en la formulación del Plan de Acción	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO
Posibilidad de Afectación Reputacional por investigación disciplinaria, debido a la inadecuada asesoría en el Sistema de Gestión Institucional - SGI	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO
Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por investigación disciplinaria debido al inadecuado seguimiento de proyectos	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO
Posibilidad de Afectación Reputacional por investigación disciplinaria, debido a la falta de disposición en el cumplimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF de acuerdo a los términos de ley establecidos	Entre 71 - 100	EVITAR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO
RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
RIESGOS DE CORRUPCIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO AUTOEVALUACIÓN DE CONTROLES				MONITOREO SE MATERIALIZÓ EL RIESGO?
	TOTAL AUTOEVALUACIÓN DE CONTROLES	TRATAMIENTO	RANGO DE CALIFICACIÓN DE CONTROLES	ESTRATEGIA PARA COMBATIR EL RIESGO	
Posibilidad de clasificación, direcciónamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF en beneficio propio o de terceros	ENTRE 86 Y 95	REDUCIR	Fuerte	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO

14

**Fuente:** INTRANET - Mapa de Procesos

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/RIESGOS/Reporte%20primer%20cuatrimestre%202024/INFORME%20DE%20MONITOREO%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTIO%CC%81N%20Y%20CORRUPCIO%CC%81N%20primer%20cuatrimestre%202024.pdf>

## 4. Conclusiones

- Al ingreso a la página web hay vínculos que presentan errores tal y como se describió en el capítulo anterior.
- El GTSC con lo analizado se presenta falencias en el cumplimiento a la **Ley 1712 de 2014**, reglamentada por el **Decreto Reglamentario 1081 de 2015**, en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- Se encontró al momento de hacer la evaluación, que el tercer informe de seguimiento trimestral (ABRIL- JUNIO 2024), no se encuentra publicado en la sede electrónica informes donde se consolida la información de todos los radicados que ingresan a la Defensoría en todas sus tipologías, lo que conlleva a un incumplimiento de la actividad 5 del procedimiento, la cual se basa en “**Analizar, consolidar y presentar informe cualitativo y cuantitativo de manera trimestral**”, se le recuerda al GTSC que es su responsabilidad solicitar a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional la publicación y hacer seguimiento a que quede efectivamente publicado. Por otro lado, se sigue evidenciando que persiste la falta de profundidad en el análisis cualitativo en los informes trimestrales presentado por el GTSC.
- Dentro de la presente evaluación se logra evidenciar que, tanto en la muestra seleccionada como en el informe de seguimiento de Secretaría General de las PQRSDF, se presenta falta de oportunidad en las respuestas a las PQRSDF teniendo en cuenta con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- Se pudo identificar que continúan materializándose riesgos por lo que se evidencian respuestas extemporáneas y sin respuesta-vencido, lo que, como ya se mencionó puede verse reflejado en la interposición de acciones de acciones judiciales en contra de la entidad, así como podría verse afectada la imagen institucional de la entidad.
- Analizando el cuadro RIESGOS DE GESTION para este periodo, se observa que continúan las pautas que definen la causa inmediata y de raíz del riesgo, y que continua el incumplimiento de las PQRSDF, causas que deben ser tenidas en cuenta por los funcionarios responsables del

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b> <b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**

**Primer semestre vigencia 2024.**

control, aplicando los mecanismos de control adoptados dentro del mismo proceso, y que los funcionarios analicen porque continua esa debilidad en el cumplimiento.

- Como se evidencio en el informe anterior (Segundo semestre 2023), nuevamente se observa en el primer semestre 2024 en la base de datos del registro de PQRSDF, que se hace necesario recomponer y minimizar la clasificación de los medios de recepción PQRSDF, teniendo en cuenta el documento, Protocolos de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Funciona Pública y del Departamento Nacional de Planeación se deben generar acciones de mejora que eliminan las causas de la debilidad presentada.
- 

## 5. Recomendaciones

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

Para tal fin se hace necesario tener en cuenta la Resolución 672 de 2024 en su Artículo 3. En virtud de la ley 1437 de 2011, modificada por la ley 1755, la Defensoría del Pueblo resolverá las distintas modalidades de peticiones así:

<b>Tipología</b>	<b>Término de respuesta</b>
Peticiones de alcance misional	15 días hábiles
Peticiones misionales asociadas a la solicitud de Acciones Constitucionales	30 días hábiles
Otras Peticiones generales	15 días hábiles
Peticiones asociadas a la prestación del servicio - Q R S D F	15 días hábiles
Petición de Documentos o Información	10 días hábiles
Petición entre Autoridades	10 días hábiles
P: Consultas	30 días hábiles
P: Honorables Congresistas	5 días hábiles

- En atención al numeral 3.2 Pagina Web, la OCI se permite recomienda hacer un estricto control a la aplicación de el anexo 2 "Estándares de publicación y divulgación información" el cual hace parte de la Resolución 001519 del 24 de agosto de 2020 del Min Tic "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" en cuanto a "Toda la información debe ser publicada de manera inmediata o en tiempo real e incluir fecha de publicación".
- Se recomienda al grupo de las TICs realizar visitas periódicas a la Oficina de Comunicaciones e imagen institucional, concretamente a los canales de recepción de la página WEB de la entidad, como lo indica la resolución 183 del 30 de enero de 2020, en su numeral 13, para el caso que nos atañe, los servicios de radicación de PQRSDF.
- Nuevamente se recomienda implementar capacitaciones en los temas de las Tics o informática a cada uno de los funcionarios o contratistas operadores de tal manera que puedan familiarizarse con cada uno de los sistemas para la correcta atención en los procesos de recepción, reparto y análisis de PQRSDF.
- Es importante la práctica de una revisión al detalle y estricta de los informes antes de su publicación, socialización y envío, lo anterior obedece a que la información que allí se encuentra sea correcta, actualizada y completa.
- La OCI insiste que la materialización del riesgo opera desde el mismo instante del incumplimiento en la no respuesta y trámite inoportuno a las PQRSDF y no como está registrado en el cuadro referido, donde se plantea que este riesgo se da únicamente cuando existe una investigación disciplinaria, generando así una posible afectación reputacional a la entidad. Los cumplimientos e incumplimientos a las respuestas de PQRSDF, derivan si o si, en una percepción de satisfacción o insatisfacción, de confianza y desconfianza frente a los servicios misionales de la entidad. Es por eso que este despacho recomienda tener en cuenta las no

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

respuestas - trámite inoportuno a las PQRSDF no solo como causa del riesgo, sino como RIESGO en sí y que sea contemplado en el cuadro RIESGO DE GESTION.

- Este despacho le recuerda al GTSC el deber de los servidores públicos de informar a la Oficina de Control Interno Disciplinario, los actos que puedan acarrear investigaciones disciplinarias para los funcionarios que, en cuya dependencia, se genere el incumplimiento en la NO RESPUESTA Y TRÁMITE OPORTUNO de las peticiones, así como aquellos radicados que se encuentran vencidos.

**NOTA:** El Auditor de la OCI, con el fin de obtener más información, y teniendo en cuenta el volumen de PQRSDF vencidos en el Primer semestre Enero- Junio 2024 solicita información respecto a las PQRSDF radicadas en la Defensoría del Pueblo a partir del 27 de Mayo con corte al 15 de octubre 2024, dando como resultado un numero de 17555 ( diecisiete mil quinientos cincuenta y cinco ) PQRSDF VENCIDOS, por lo que se concluye se continua con el INCUMPLIMIENTO a la Ley 1755 de 2015, "Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" donde consagra las disposiciones legales respecto a los derechos de petición para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones. A continuación, el cuadro referido.

DEPENDENCIA	EN TERMINO	VENCIDO	Total general
AMAZONAS	125	500	625
ANTIOQUIA	474	290	764
ARAUCA	351	726	1077
ASUNTOS INTERNACIONALES		6	6
ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS	151	39	190
ATLANTICO	693	210	903
BAJO CAUCA ANTIOQUEÑO	97	185	282
BOGOTA	2367	1390	3757
BOLIVAR	883	491	1374
BOYACA	417	513	930
CALDAS	152	30	182
CAQUETA	207	73	280
CASANARE	243	241	484
CAUCA	504	226	730
CESAR	490	44	534
CHOCO	229	53	282
COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR Y MIGRACION	41	3	44
CONTROL INTERNO	2	2	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12	104	116
CORDOBA	486	63	549
CUNDINAMARCA	948	819	1767
DEFENSORIA PUBLICA	8	11	19
DEPENDENCIA1		1	1
DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	7	5	12
DESPACHO DEL VICE DEFENSOR DEL PUEBLO	1	1	2
GRUPO INTERNO ALERTAS TEMPRANAS SAT	3	128	131
GRUPO INTERNO CENTRO ANALITICA DE DATOS	1	1	2
GRUPO INTERNO CENTRO DE CONCILIACION	50	30	80
GRUPO INTERNO DE ATENCION AL CIUDADANO CAC	418	13	431
GRUPO INTERNO DE BIENES	2	1	3
GRUPO INTERNO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		4	4
GRUPO INTERNO DE CONTABILIDAD	2	6	8
GRUPO INTERNO DE CONTRATACION	14		14
GRUPO INTERNO DE GESTION DOCUMENTAL	16	6	22
GRUPO INTERNO DE INVESTIGACION PARA LA DEFENSA	5	18	23
GRUPO INTERNO DE PRESUPUESTO		4	4
GRUPO INTERNO DE SERVICIO TRANSPARENCIA Y PC	8		8
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS	2	4	6
GRUPO INTERNO DE TECNOLOGIAS DE LA INFO Y TIC	3		3
GRUPO INTERNO DE TESORERIA	1	1	2
GRUPO INTERNO GESTION CONTROL DE CASAS DERECHOS		1	1
GRUPO INTERNO JUZGAMIENTO DISCIPLINARIO	4		4
GRUPO INTERNO MONITOREO DDHH CONFLICTO ARMADO		6	6
GRUPO INTERNO REGISTRO Y SELECCION DE OPERADORES	35	48	83
GRUPO INTERNO REPRESENTACION JUDICIAL A VICTIMAS		11	11
GRUPO INTERNO REPRESENTACION Y DEFENSA JUDICIAL	13	7	20
GRUPO INTERNO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	36	21	57
GRUPO INTERNO SISTEMAS DE INFORMACION ANALITICA		1	1
GRUPO INTERNO VIGILANCIA ESTADISTICA		8	8
GUAINIA	175	266	441

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Evaluación y Seguimiento: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.**  
**Primer semestre vigencia 2024.**

DEPENDENCIA	EN TERMINO	VENCIDO	Total general
GUAJIRA	638	1699	2337
GUAVIARE	128	267	395
HUILA	222	7	229
JURIDICA	23	70	93
JUSTICIA TRANSICIONAL Y DEFENSA AL DCHO A LA PAZ		17	17
MAGDALENA	512	121	633
MAGDALENA MEDIO	254	272	526
META	1111	1367	2478
NARIÑO	324	126	450
NORTE DE SANTANDER	452	299	751
OCAÑA	164	382	546
PACIFICO	116	61	177
PARA EL DERECHO A LA SALUD Y LA SEGURIDAD SOCIAL	102	11	113
PARA LA INFANCIA LA JUVENTUD Y LA VEJEZ	10	36	46
PARA LA ORIENTACION Y ASESORIA DE VICTIMAS	43	18	61
PARA LA POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	7	8	15
PARA LA PROTECCION DCHO EN AMBIENTES DIGITALES	2	3	5
PARA LA PROTECCION DE DERECHOS AL DEPORTE	1	3	4
PARA LOS ASUNTOS AGRARIOS Y TIERRAS	22	1	23
PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES	52	42	94
PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	34	23	57
PARA LOS DERECHOS DE LA MUJERES Y GENERO	26	2	28
PARA LOS DERECHOS ECON SOCIALES Y CULTURALES	15	4	19
PARA LOS DERECHOS POBLACION EN MOVILIDAD HUMANA	4	1	5
PARA LOS GRUPOS ETNICOS	82	138	220
PARA PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES	2	4	6
PLANEACION		1	1
PREVENCION RIESGO VIOLACION DDHH Y DIH	107	250	357
PREVENCION TRANSFORMACION CONFLICTIVIDAD SOCIAL	3	35	38
PROMOCION Y DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS	4	24	28
PUTUMAYO	206	85	291
QUINDIO	304	71	375
RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	2690	1731	4421
RISARALDA	640	486	1126
SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	80	55	135
SANTANDER	1153	1065	2218
SECRETARIA GENERAL	22	2	24
SOACHA	201	62	263
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	4	2	6
SUBDIRECCION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	885	216	1101
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	4	7
SUCRE	345	111	456
SUR DE BOLIVAR	80	6	86
SUR DE CORDOBA	196	54	250
TOLIMA	691	586	1277
TUMACO	136	125	261
URABA DARIEN	254	564	818
VALLE DEL CAUCA	1009	408	1417
VAUPES	76	1	77
VICHADA	83	17	100
<b>Total general</b>	<b>23194</b>	<b>17555</b>	<b>40749</b>



Luis Joaquín Ramos Calle  
Jefe de la Oficina de Control Interno (FA)

**Proyectó:** Oscar Mauricio Salazar Saavedra PE-19  
Bibiana Moreno -TA 15

**Revisó:** Doctor Luis Joaquín Ramos Calle - jefe de la Oficina de Control Interno (FA)