



RADICADO NO.: 202500103000139143

**MEMORANDO**

BOGOTA, 18 marzo 2025.

PARA: MARGARITA BARRAQUER SOURDIS  
SECRETARIA GENERAL

DE: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

REFERENCIA: INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF. PERIODO DEL 1° DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE 2024

APRECIADA DOCTORA MARGARITA

La Oficina de Control Interno, en su rol evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad y conforme con lo dispuesto en el **Art. 23 Constitución Política de Colombia, Ley 1474 del 2011** “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión en su **Artículo 76, Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Con el fin de realizar una efectiva evaluación y seguimiento a la gestión del grupo de Transparencia Participación y Servicio al Ciudadano, así como el acceso a la Información, de la Defensoría del Pueblo, durante el segundo semestre del 2024, implementando controles de monitoreo y supervisión continua a la gestión de la entidad.

Por lo anterior, corresponde al líder de la Oficina de Control Interno- OCI, promover las acciones correctivas y preventivas para la aplicación de las recomendaciones efectuadas en el presente informe del Evaluación y Seguimiento.

Cordialmente,

**NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**CONTROL INTERNO**

Aprobado el: 18/marzo/2025 10:30:44 p. m.  
Hash: CI-340ce7fb28ef2f6460bca36df4d270b0b20d2cec

Anexo: UN (1 ) ANEXO

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
--	------------------------	--------------------------------

Proyectó y elaboró	Oscar Mauricio Salazar Saavedra	ossalazar [18/marzo/2025 10:27:52 p. m.]
Aprobó	Nestor Raul Caicedo Melendez	ncaicedo [18/marzo/2025 10:30:44 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.*



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF. PERIODO DEL 1° DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE 2024

## 1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento a la gestión, 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 al tratamiento dado a los diferentes modalidades de peticiones radicadas en la entidad.

Para efectos del presente seguimiento se realizara 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, teniendo en cuenta los criterios normativos que rigen el tema, cumplimiento por parte de los responsables de los procesos, que conlleven a mejorar el servicio y atención de manera continua al ciudadano.

## 2. Objetivos

El objetivo principal de la presente evaluación y seguimiento, consiste en la verificación la atención, recibo, tramite y resolución de quejas, sugerencias, reclamos y cierres a las PQRSDF que fueron formuladas por los ciudadanos durante el **segundo periodo de la vigencia 2024 comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre 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 secretaria general de la Defensoría del Pueblo.

### 2.1 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**

<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.

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

- **Ley 1474 del 2011** “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública **Art 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**. 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.
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 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”.
- **Ley 1757 de 2015**<sup>7</sup>, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- **Ley 1952 de 2019** “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”

#### 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>8</sup>. “**Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano**”.
- **Resolución 772 de 2020**<sup>9</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>10</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”, auditoría al sistema integrado de gestión.**

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

<sup>7</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>8</sup> Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=52532>

<sup>9</sup> Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=55153>

<sup>10</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)

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

- **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>11</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>12</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 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>13</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>14</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>15</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>16</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

<sup>11</sup> Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=58369>

<sup>12</sup> Defensoría del Pueblo <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/DE-P04%20V4%20PQRSDF%202021.pdf>

<sup>13</sup> Defensoría del Pueblo <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/LINEAMIENTOS%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO.pdf>

<sup>14</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>15</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>16</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>

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

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”.

### 3. Desarrollo

Con el fin de adelantar el proceso evaluador y de seguimiento, la Oficina de Control Interno, solicitó a la secretaria general, mediante memorando 202500103000015103<sup>17</sup> del 16 de enero 2025, 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 5 de febrero de 2025 a través de radicado 202500500400055313, en los siguientes términos:

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

Cabe aclarar que el momento de hacer la verificación, este se hace en el semestre siguiente al semestre evaluado, teniendo en cuenta lo anterior, al ingresar <https://www.defensoria.gov.co/portal-ninos-y-ninas>, entre el 18 al 20 de febrero de 2025, se pudo verificar que se sigue presentando que no están cargando los botones de acceso a dicho portal tal y como se evidenció en el informe de seguimiento anterior.



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



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

<sup>17</sup> Sistema de Gestión Documental - IRIS MEMORANDO\_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDf.

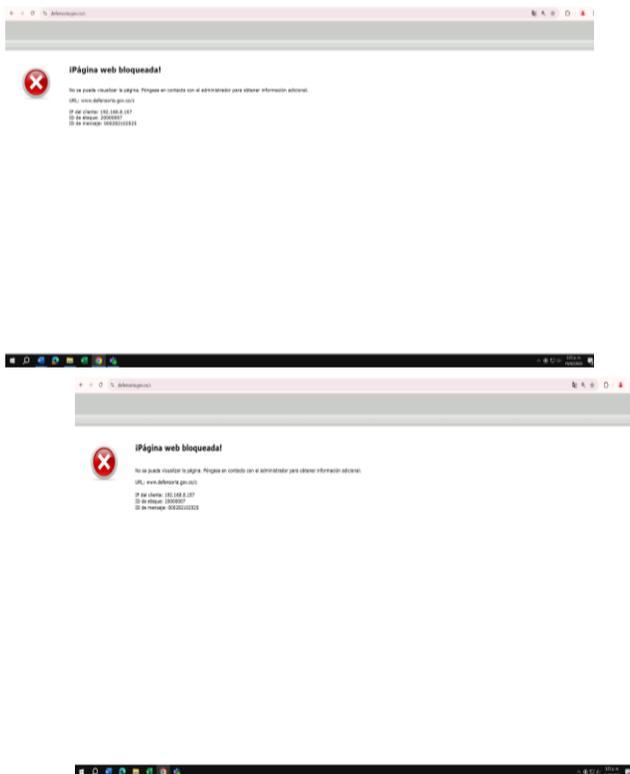
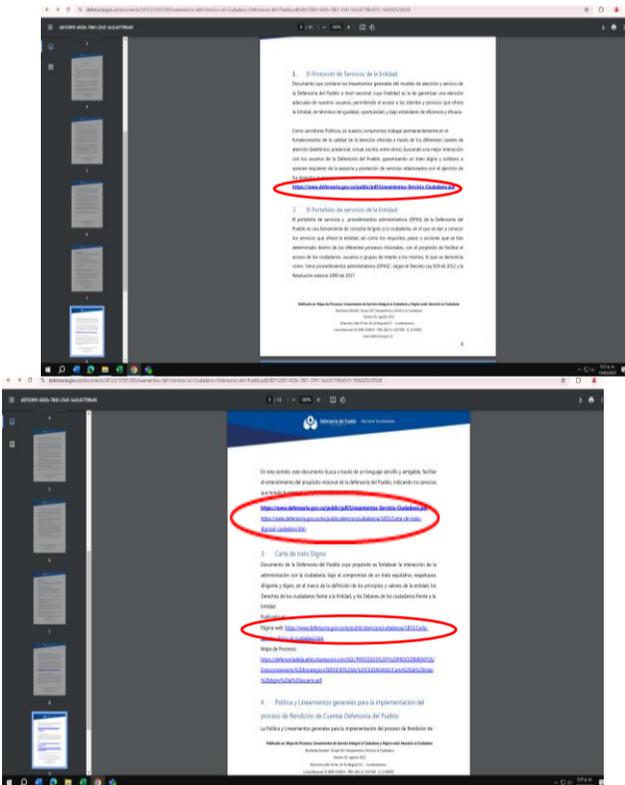
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

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

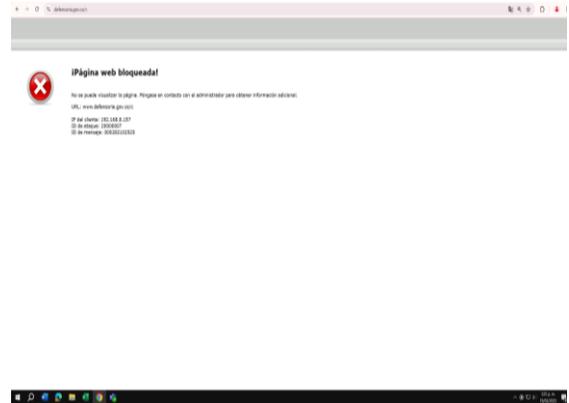
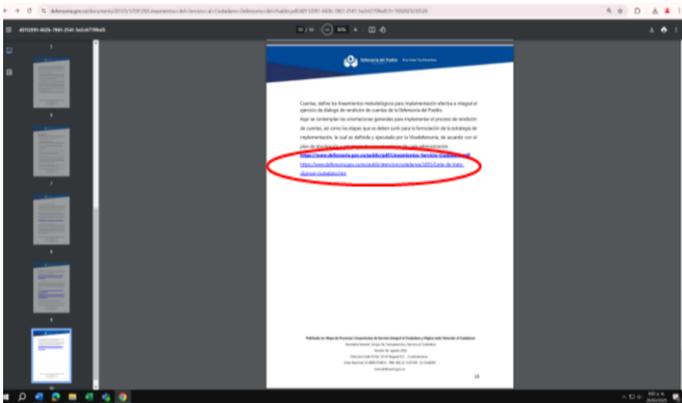
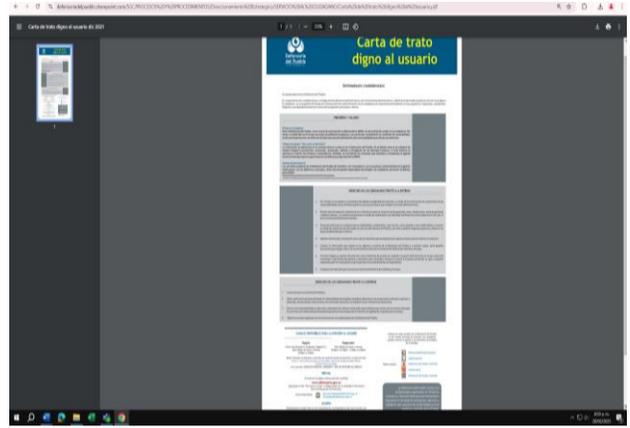
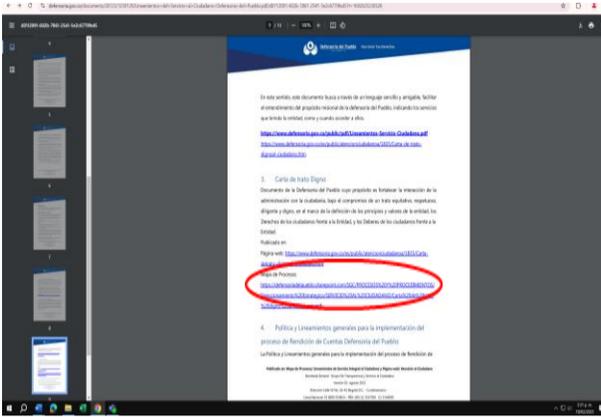


Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/que-hacemos-por-ti#>

En el documento “Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano” <https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1259129/Lineamientos+del+Servicio+al+Ciudadano+Defensoria+del+Pueblo.pdf/d0112091-602b-7861-2541-5e2c6779fed5?t=1692825230526> los links siguen sin estar disponibles, aparece la carta de trato digno, desactualizada



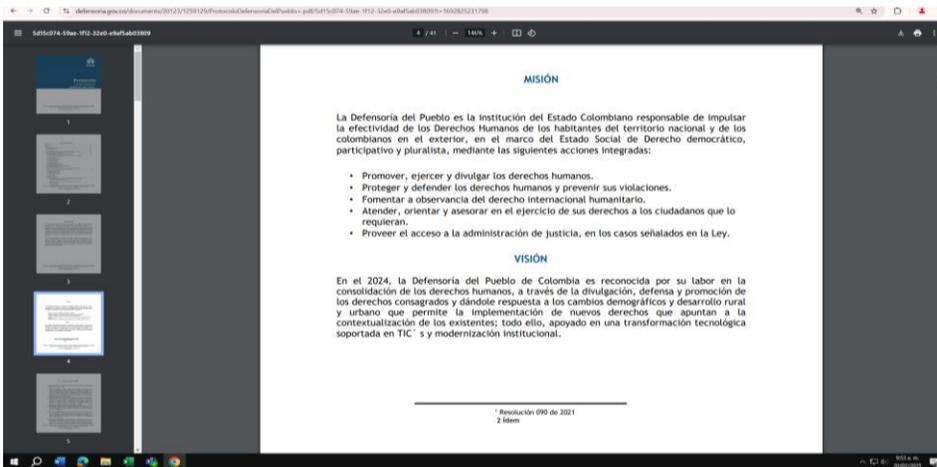
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



Fuente: Sede electrónica Defensoría del Pueblo

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

Se observó que tanto el documento “*Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano*”, como el “*Protocolo General de atención de la Defensoría del Pueblo*” desactualizada



Fuente: Sede electrónica Defensoría del Pueblo

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1259129/ProtocoloDefensoriaDelPueblo+.pdf/5d15c074-59ae-1f12-32e0-e9af5ab03809?t=1692825231798>

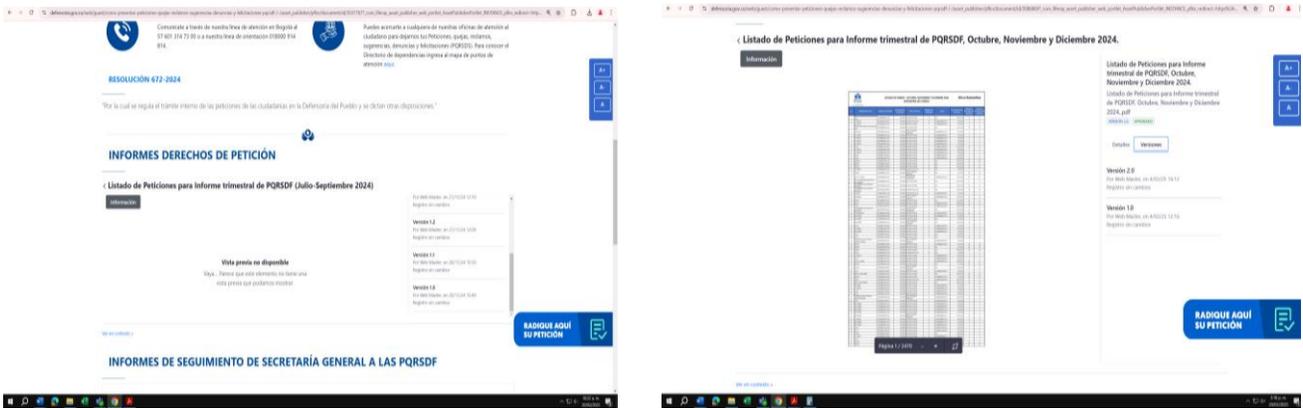
### 3.2 PAGINA WEB - Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)<sup>18</sup>

Se observó en el subtítulo *Informes de Derechos de Petición* donde se publican los *listados de peticiones para informe trimestral de PQRSDF (julio - septiembre 2024) (octubre - diciembre 2024)* tienen las siguientes columnas: *Dependencia actual, radicado de entrada, fecha de radicado, tipo de petición, término para responder, radicado de salida, fecha radicado de respuesta, tiempo de respuesta días laborales y tiempo respuesta días calendario*; de igual manera se evidenció que estos documentos fueron publicados el 20 de noviembre de 2024 y el 4 de febrero de 2025,

<sup>18</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-pqrsdf>

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

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 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 Defensoría del Pueblo

### 3.3 ANALISIS MUESTRA DE PQRSDF- IRIS (julio-diciembre 2024)

La OCI solicita información respecto a las PQRSDF radicadas en la Defensoría del Pueblo a partir del primero (1°) de julio 2024 con corte al 31 de diciembre, dando como resultado SETENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS OCENT Y NUEVE (74.889) , por lo que sin duda alguna, se esta presentando un claro 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 en el que se relaciona las PQRSDF, en termino, vencidas y el total, de las mismas:

#### CONSOLIDADO DE PQRSDF - SEGUNDO SEMESTRE 2024

Este informe presenta el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

NO.	DEPENDENCIAS	EN TÉRMINO	VENCIDO	TOTAL
1	AMAZONAS	455	767	1222
2	ANTIOQUIA	9573	1442	11015
3	ARAUCA	2923	1685	4608
4	ASUNTOS INTERNACIONALES	38	14	52
5	ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS	1396	724	2120
6	ATLANTICO	11374	1503	12877
7	BAJO CAUCA ANTIOQUEÑO	410	544	954
8	BOGOTA	15307	8395	23702
9	BOLIVAR	7980	4889	12869
10	BOYACA	6221	1607	7828
11	CALDAS	4716	300	5016
12	CAQUETA	3748	511	4259
13	CASANARE	6032	716	6748
14	CAUCA	7620	1096	8716
15	CESAR	8018	641	8659
16	CHOCO	3045	798	3843
17	COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR Y MIGRACION	768	50	818
18	COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	5	2	7
19	CONTROL INTERNO	1	5	6
20	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	190	123	313



Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016

NO.	DEPENDENCIAS	EN TÉRMINO	VENCIDO	TOTAL
21	CORDOBA	5646	1117	6763
22	CUNDINAMARCA	5930	2506	8436
23	DEFENSORIA DEL PUEBLO	51	13	64
24	DEFENSORIA PUBLICA	23	28	51
25	DELEGADA REGIONES Y ARTICULACION TERRITORIAL	8	9	17
26	DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	201	50	251
27	DESPACHO DEL VICE DEFENSOR DEL PUEBLO	6	15	21
28	GRUPO INTERNO ALERTAS TEMPRANAS SAT	137	178	315
29	GRUPO INTERNO CASA DE DERECHOS DE TIERRA ALTA		1	1
30	GRUPO INTERNO CENTRO DE CONCILIACION	636	148	784
31	GRUPO INTERNO DE ATENCION AL CIUDADANO CAC	8441	1285	9726
32	GRUPO INTERNO DE BIENES	2	6	8
33	GRUPO INTERNO DE CAPACITACION E INVESTIGACION	1	2	3
34	GRUPO INTERNO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		4	4
35	GRUPO INTERNO DE COMUNICACIONES INTERNAS		1	1
36	GRUPO INTERNO DE CONTABILIDAD	48	24	72
37	GRUPO INTERNO DE CONTRATACION	32	39	71
38	GRUPO INTERNO DE COOPERACION INTERNACIONAL	13	13	26
39	GRUPO INTERNO DE GESTION DOCUMENTAL	99	26	125
40	GRUPO INTERNO DE INVESTIGACION PARA LA DEFENSA	103	99	202
41	GRUPO INTERNO DE PRESUPUESTO	5	6	11
42	GRUPO INTERNO DE SERVICIO TRANSPARENCIA Y PC	2	2	4
43	GRUPO INTERNO DE SERVICIOS	69	26	95
44	GRUPO INTERNO DE TECNOLOGIAS DE LA INFO Y TIC	10	5	15
45	GRUPO INTERNO DE TESORERIA	220	30	250
46	GRUPO INTERNO GESTION CONTROL DE CASAS DERECHOS		1	1
47	GRUPO INTERNO JUZGAMIENTO DISCIPLINARIO	3	2	5
48	GRUPO INTERNO MONITOREO DDHH CONFLICTO ARMADO		6	6
49	GRUPO INTERNO REGISTRO Y SELECCION DE OPERADORES	110	272	382
50	GRUPO INTERNO REPRESENTACION JUDICIAL A VICTIMAS	4	34	38
51	GRUPO INTERNO REPRESENTACION Y DEFENSA JUDICIAL	74	34	108
52	GRUPO INTERNO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	287	58	345
53	GRUPO INTERNO SISTEMAS DE INFORMACION ANALITICA		1	1
54	GRUPO INTERNO VIGILANCIA ESTADISTICA	6	27	33
55	GUAINIA	808	387	1195
56	GUAJIRA	1785	3863	5648
57	GUAVIARE	2248	530	2778
58	HUILA	6769	437	7206
59	JURIDICA	359	185	544
60	JUSTICIATRANSICIONAL Y DEFENSA AL DCHO A LA PAZ	18	11	29
61	MAGDALENA	7117	1285	8402
62	MAGDALENA MEDIO	4906	955	5861
63	META	4824	6606	11430
64	NARIÑO	8894	465	9359
65	NORTE DE SANTANDER	6334	1672	8006
66	OCAÑA	2400	978	3378
67	PACIFICO	3058	1128	4186
68	PARA EL DERECHO A LA SALUD Y LA SEGURIDAD SOCIAL	2673	443	3116
69	PARA LA INFANCIA LA JUVENTUD Y LA VEJEZ	71	68	139
70	PARA LA ORIENTACION Y ASESORIA DE VICTIMAS	278	123	401
71	PARA LA POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	50	35	85
72	PARA LA PROTECCION DCHO EN AMBIENTES DIGITALES	6	11	17
73	PARA LA PROTECCION DE DERECHOS AL DEPORTE	8	8	16
74	PARA LOS ASUNTOS AGRARIOS Y TIERRAS	244	72	316
75	PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES	460	216	676
76	PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	248	116	364
77	PARA LOS DERECHOS DE LA MUJERES Y GENERO	76	73	149
78	PARA LOS DERECHOS ECON SOCIALES Y CULTURALES	226	105	331
79	PARA LOS DERECHOS POBLACION EN MOVILIDAD HUMANA	27	19	46
80	PARA LOS GRUPOS ETNICOS	1898	574	2472
81	PARA PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES	22	14	36
82	PLANEACION	1	6	7
83	PREVENCION RIESGO VIOLACION DDHH Y DIH	627	1280	1907

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

NO.	DEPENDENCIAS	EN TÉRMINO	VENCIDO	TOTAL
84	PREVENCION TRANSFORMACION CONFLICTIVIDAD SOCIAL	65	63	128
85	PROMOCION Y DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS	36	56	92
86	PUTUMAYO	3020	305	3325
87	QUINDIO	8060	616	8676
88	RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	7647	4462	12109
89	RISARALDA	4746	1621	6367
90	SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1063	197	1260
91	SANTANDER	19775	2189	21964
92	SECRETARIA GENERAL	32	24	56
93	SOACHA	3159	774	3933
94	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	39	33	72
95	SUBDIRECCION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	9401	2291	11692
96	SUBDIRECCION FINANCIERA	8	64	72
97	SUCRE	5477	1030	6507
98	SUR DE BOLIVAR	2517	336	2853
99	SUR DE CORDOBA	3953	386	4339
100	TOLIMA	7048	2499	9547
101	TUMACO	1217	773	1990
102	URABA DARIEN	2486	938	3424
103	VALLE DEL CAUCA	22940	2187	25127
104	VAUPES	1478	299	1777
105	VICHADA	1717	201	1918
<b>TOTAL</b>		<b>274306</b>	<b>74889</b>	<b>349195</b>

Fuente Grupo de Transparencia- Defensoría del Pueblo

### 3.4 MAPA DE RIESGOS

Analizando el informe del segundo cuatrimestre ubicado el mapa de riesgos (a 21 de febrero de 2025 no se encontró publicado el del tercer cuatrimestre 2024), la gráfica de indicadores y los informes del tercer y cuarto 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.

RIESGOS DE GESTION	VALORACION DEL RIESGO				MONITOREO
	TOTAL AUTOEVALUACION DE CONTROLES	TRATAMIENTO	RANGO DE CALIFICACION DE CONTROLES	ESTRATEGIA PARA COMBATIR EL RIESGO	
Potencialidad de Afectación Económica y Repetición por Investigación disciplinaria, debido a la inmediatez necesaria en la formulación del Plan de Acción	Entre 71 - 100	EVITAR	Puente	EJECUCION DE CONTROLES	NO
Potencialidad de Afectación Repetición por Investigación disciplinaria, debido a la inmediatez necesaria en el Sistema de Gestión Institucional -SGI	Entre 71 - 100	EVITAR	Puente	EJECUCION DE CONTROLES	NO
Potencialidad de Afectación Económica y Repetición por Investigación disciplinaria, debido al inadecuado seguimiento de proyectos	Entre 71 - 100	EVITAR	Puente	EJECUCION DE CONTROLES	NO
Potencialidad de Afectación Repetición por Investigación disciplinaria, debido a la falta de oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes PQRSDF de acuerdo a los términos de ley establecidos.	Entre 71 - 100	EVITAR	Puente	EJECUCION DE CONTROLES	NO

RIESGOS DE CORRUPCION	VALORACION DEL RIESGO				MONITOREO
	TOTAL AUTOEVALUACION DE CONTROLES	TRATAMIENTO	RANGO DE CALIFICACION DE CONTROLES	ESTRATEGIA PARA COMBATIR EL RIESGO	
Potencialidad de clasificación, direccionamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes PQRSDF en beneficio propio o de terceros	ENTRE 86 Y 95	REDUCIR	Puente	EJECUCION DE CONTROLES	NO
Potencialidad de uso de los recursos financieros asignados a los proyectos de inversión, en beneficio propio o de terceros	ENTRE 96 Y 100	REDUCIR	Puente	EJECUCION DE CONTROLES	NO



Fuente: Suite Vision Empresarial

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>

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

## 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 y cuarto informe de seguimiento trimestral (JULIO - SEPTIEMBRE y OCTUBRE- DICIEMBRE 2024), se encuentran debidamente publicados, sin embargo el informe (Abril - Junio 2024) a la fecha de la elaboración de este informe, no se encuentra publicado.
- 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.
- Continúan presentándose respuestas extemporáneas, 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 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 control, aplicando los mecanismos de control adoptados dentro del mismo proceso, y que los funcionarios analicen porque continua esa debilidad en el cumplimiento.

## 5. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno se permite plantear 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.

- En atención al numeral 3.2 del presente documento, el que relaciona lo evidenciado en la Página Web de la entidad, la OCI se permite recomendar al grupo de transparencia y servicio al ciudadano, 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, para coadyuvar al Grupo de transparencia y atención al ciudadano, y para que se de cumplimiento a lo que indica la Resolución 183 del 30 de enero de 2020, Artículo 7° y Artículo 8° en su numeral 13, para el caso que nos atañe, los servicios de radicación de PQRSDF.
- Se recomienda capacitar periódicamente en los temas de las Tics o informática a cada uno de los funcionarios o contratistas operadores de recepción de PQRSDF 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.
- Teniendo en cuenta el numeral 3.5 del presente documento, la Oficina de Control Interno reitera, que la materialización del riesgo opera desde el mismo instante del incumplimiento a la respuesta y trámite inoportuno a las PQRSDF y no como está registrado en el cuadro mapa de riesgos, donde se plantea que este riesgo se da únicamente cuando existe una investigación disciplinaria, por lo que la OCI considera que se genera una posible afectación reputacional a la entidad. Los cumplimientos e incumplimientos a las respuestas de PQRSDF, derivan si o si,

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

en una percepción de satisfacción o insatisfacción, de confianza y desconfianza frente a los servicios misionales de la entidad. Es por eso que este despacho recomienda tener en cuenta las no respuestas - tramite inoportuno a las PQRSDF no solo como causa del riesgo, sino como RIESGO en 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.



Néstor Raúl Caicedo Meléndez  
Jefe de la Oficina de Control Interno

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

**Revisó:** Néstor Raúl Caicedo Meléndez - Jefe de la Oficina de Control Interno.