



RADICADO NO.: 202500103000454953

MEMORANDO

BOGOTÁ, 12 septiembre 2025.

PARA: MARGARITA BARRAQUER SOURDIS
SECRETARIA GENERAL

DE: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

REFERENCIA: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDP PRIMER SEMESTRE - 2025

DOCTORA MARGARITA, CORDIAL SALUDO

La Oficina de Control Interno - OCI, en su rol evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad, se permite hacer envío del informe del asunto, cuyo desarrollo consiste en analizar la gestión realizada frente al cumplimiento y atención a las PQRSDP, en el marco de la Ley 1474 de 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", artículo 76 y la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...", en su artículo 14: "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones".

Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde al líder del grupo evaluado, atender las recomendaciones efectuadas en el presente informe de Evaluación y Seguimiento como ejercicio de autocontrol.

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

Cordialmente,

NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ
JEFE OFICINA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Aprobado el: 25/septiembre/2025 11:38:13 a. m.
Hash: CI-c4b5f7e7efa56c3575bec2a10a1dc130a5202e2c

Anexo: INFORME PQRSDP 1ER SEMESTRE 2025

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Oscar Mauricio Salazar Saavedra	ossalazar [18/septiembre/2025 07:38:18 p. m.]
Aprobó	Nestor Raul Caicedo Melendez	ncaicedo [25/septiembre/2025 11:38:13 a. 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 DEL1° DE ENERO A 30 DE JUNIO 2025

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 Secretaria General.

Para efectos del presente seguimiento se realizará un análisis de las **P¹Q²R³S⁴D⁵** presentadas ante la Defensoría del Pueblo con el objetivo de determinar el cumplimiento, por parte de los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio y atención al ciudadano.

2. Objetivos

El objetivo principal de la presente evaluación y seguimiento, consiste en la verificación la atención, recibo, tramite y resolución de quejas, sugerencias, reclamos y cierres a las PQRSDF que fueron formuladas por los ciudadanos durante el **primer semestre de la vigencia 2025 comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025**, que estas permitan emitir una respuesta oportuna, 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

2.1.1. 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. (...)”*.

2.1.2. LEYES

- **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.*

¹ **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
² **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
³ **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
⁴ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
⁵ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

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

- **Ley 1712 de 2014⁶**, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.
- **Ley 1755 de 2015⁷**, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- **Ley 1757 de 2015⁸**, “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”
- **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*”

2.1.3. 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*”.

2.1.4. RESOLUCIONES

- **Resolución 183 de 2020⁹**. “*Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano*”.
- **Resolución 772 de 2020¹⁰** “*Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública*”
- **Resolución 672 de 2024** “*Por el cual se regula el tramite interno de las peticiones de la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo*

2.1.5. OTROS DOCUMENTOS

- **Circular externa 001 de 2011¹¹** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- **Circular 22 de 14 diciembre de 2020** *Plan de acción intervención a la no conformidad mayor: “Incumplimiento en 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 2020¹²**. “*Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública*”.

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Procedimiento de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones**¹³ *“Recepcionar, tramitar, direccionar, realizar respuestas y cierre a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDf- 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**¹⁴. *“(…) Se debe promover el trato digno y solidario, proporcionando información básica sobre la atención, enfocando el servicio en términos de igualdad, oportunidad, eficiencia y eficacia (…)”.*
- **Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano**. *“En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y la Ley 1712 de 2014, anualmente se elabora la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.*
- **Carta de Trato Digno al Ciudadano**¹⁵. *“(…) propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna”.*
- **Política de Participación Ciudadana**¹⁶. *“La Defensoría del Pueblo integra mecanismos que propician y facilitan el ejercicio del derecho a la participación en todo el ciclo de la gestión institucional (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento)”.*
- **Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública**¹⁷. *“La Política de Transparencia de la Defensoría del Pueblo es un instrumento que contiene los mecanismos de transparencia activa y transparencia pasiva que permiten materializar el derecho fundamental de acceso a la información pública a toda la ciudadanía”.*

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 202500103000334413 del 4 de julio 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 10 de julio de 2025 mediante radicado 202500500400344843.

A continuación, el grupo evaluador da inicio a los siguientes análisis:

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, el grupo evaluador ingreso al portal entre el 20 y el 30 de julio del 2025 de <https://www.defensoria.gov.co/portal-ninos-y-ninas>, 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.

¹³ Defensoría del Pueblo
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/DE-P04%20V4%20%20PQRSDf%202021.pdf>

¹⁴ Defensoría del Pueblo
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/LINEAMIENTOS%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO.pdf>

¹⁵ Defensoría del Pueblo
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Carta%20de%20trato%20digno%20al%20usuario.pdf>

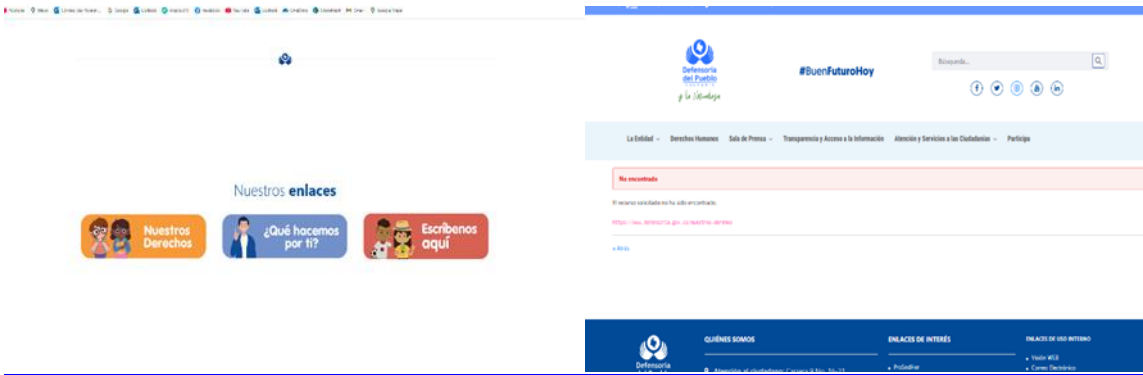
¹⁶ Defensoría del Pueblo
[https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Pol%C3%ADtica%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20\(1\).pdf](https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Pol%C3%ADtica%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20(1).pdf)

¹⁷ Defensoría del Pueblo
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/2020-08-27%20Pol%C3%ADtica%20de%20transparencia%20Final.pdf>

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



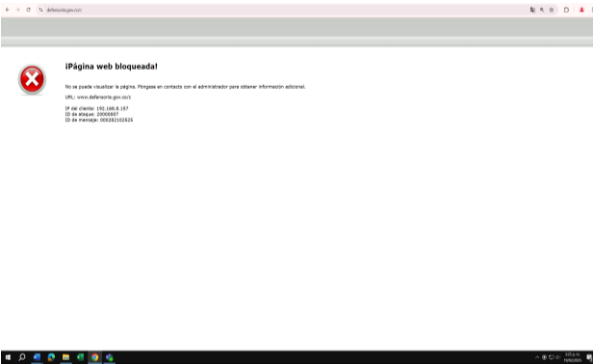
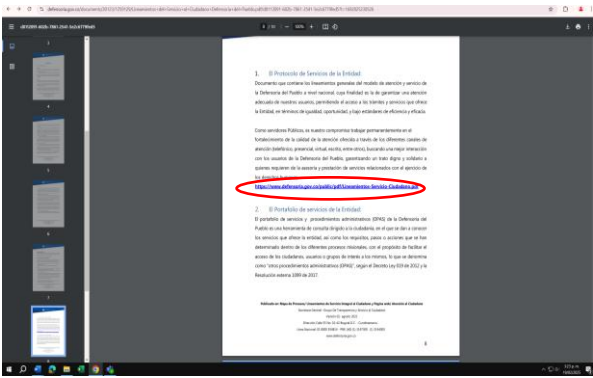
Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/portal-ninos-y-ninas>



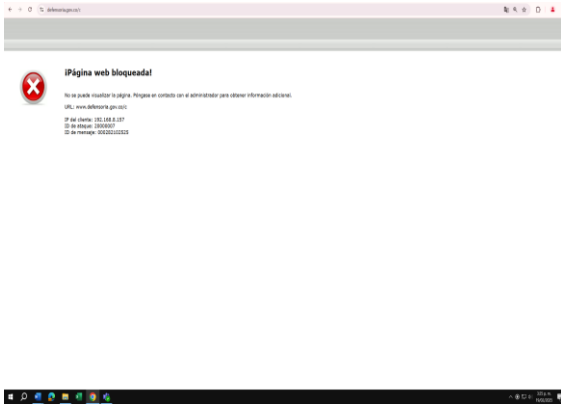
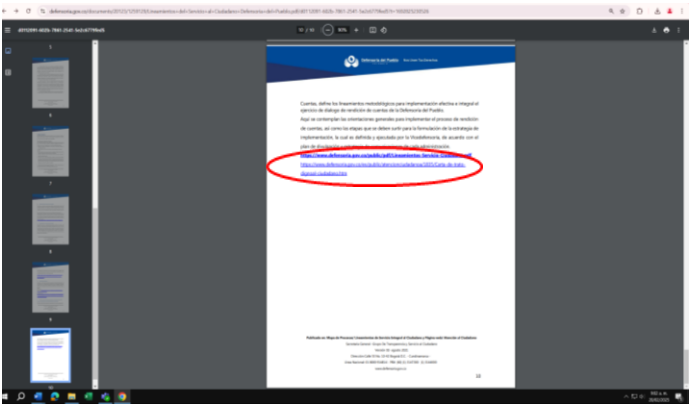
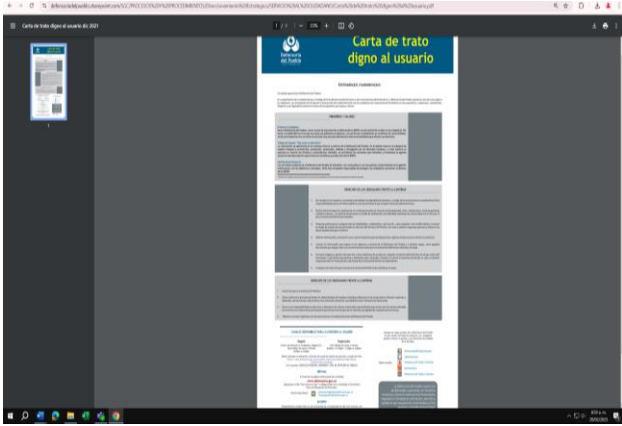
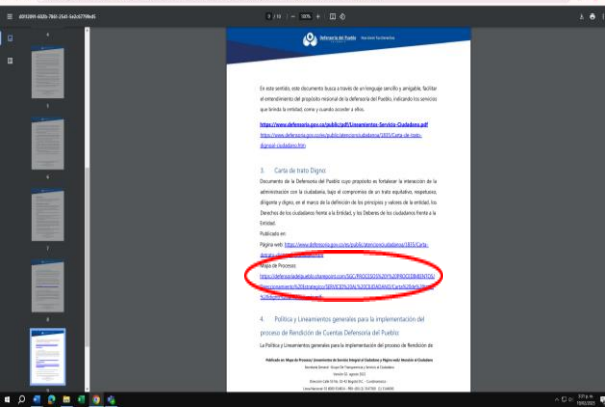
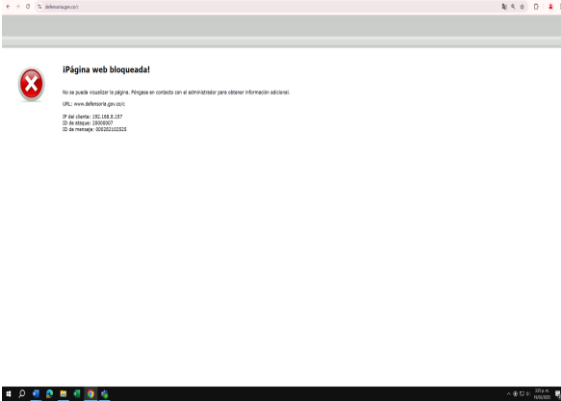
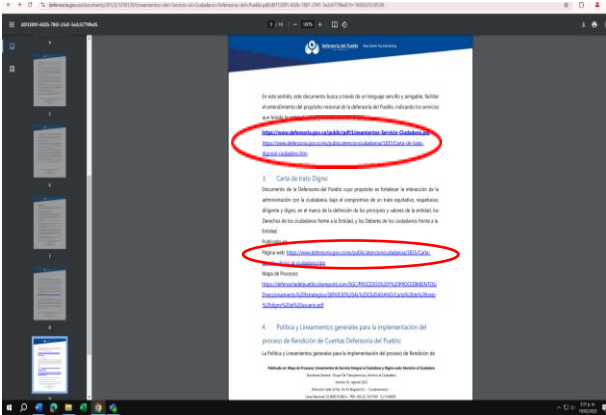
Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/nuestros-derechos>

Al dar clic en “NUESTRO DERECHOS” en el enlace “nuestros derechos” aparece la imagen que se observa a la izquierda, por lo que se puede evidenciar que el enlace se encuentra desactivado.

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*”, haciendo referencia a sus enlaces, estos no se encuentran activos como se puede observar en las imágenes, lo mismo se evidenció en el informe anterior, por lo que, en aquella evaluación, se hicieron las respectivas consideraciones, de otro lado los documentos en mención, son de agosto 2021, por lo que el evaluador de la OCI, considera que estos deben ser actualizados.

3.2. PAGINA WEB - Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)¹⁸

Se observó en el subtítulo *Informes de Derechos de Petición* donde se publican los *listados de peticiones para informe trimestral de PQRSDF (enero - marzo 2025)* 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

¹⁸ 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

3.3. ANALISIS DE LOS RADICADOS ACTIVOS QUE SE ENCUENTRAN EN BANDEJA- IRIS A CORTE 30 DE JUNIO 2025-

Mediante radicado No 202500103000334413 del 2025-07-04, la oficina de Control Interno solicita, entre otros temas, los radicados que se encuentran activos, en bandeja IRIS a corte del 30 de junio 20215, a lo que el Grupo de transparencia da respuesta con el radicado No 202500500400344843 del 2025/7/10, arrojando como resultado OCHO MIL SEICIENTOS OCHENTA Y CUATRO (8.684) radicados PQRSDF en Bandeja IRIS vencidos al 30 de Junio.

RADICADOS ACTIVOS EN BANDEJA IRIS CON CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2025			
DEPENDENCIA	EN TERMINO	VENCIDO	Total General
VALLE DEL CAUCA	856	630	1486
CUNDINAMARCA	473	580	1053
BOGOTA	1838	532	2370
NORTE DE SANTANDER	406	479	885
GUAJIRA	274	405	679
META	1172	396	1568
CAUCA	422	286	708
RISARALDA	355	268	623
RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	704	266	970
TUMACO	234	250	484
TOLIMA	843	229	1072
ANTIOQUIA	706	227	933
OCAÑA	115	220	335
ARAUCA	267	218	485
MAGDALENA	759	215	974
SANTANDER	852	207	1059
CESAR	529	207	736
ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS	182	182	364
GUAVIARE	157	181	338
GUAINIA	190	167	357
BOLIVAR	913	163	1076
MAGDALENA MEDIO	412	162	574
ATLANTICO	741	142	883
PARA LOS GRUPOS ETNICOS	202	139	341
SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	125	137	262
COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR Y MIGRACION	50	130	180
QUINDIO	614	127	741
SOACHA	380	116	496
PACIFICO	236	112	348
CAQUETA	361	107	468
BOYACA	459	102	561
SUCRE	312	93	405
AMAZONAS	147	87	234
PREVENCION RIESGO VIOLACION DDHH Y DIH	157	75	232
PARA LOS ASUNTOS AGRARIOS Y TIERRAS	44	73	117
BAJO CAUCA ANTIOQUEÑO	68	72	140

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

GRUPO INTERNO ALERTAS TEMPRANAS SAT	62	67	129
CHOCO	267	67	334
VAUPES	145	56	201
VICHADA	141	46	187
PARA LA INFANCIA LA JUVENTUD Y LA VEJEZ	59	30	89
PARA PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES	2	29	31
PARA LA PROTECCION DCHO EN AMBIENTES DIGITALES	1	28	29
JURIDICA	56	26	82
SUBDIRECCION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	320	25	345
PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES	41	22	63
SUR DE BOLIVAR	161	20	181
NARIÑO	364	20	384
PARA EL DERECHO A LA SALUD Y LA SEGURIDAD SOCIAL	51	19	70
SUR DE CORDOBA	125	18	143
PARA LA POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	20	17	37
CORDOBA	278	15	293
PARA LA ORIENTACION Y ASESORIA DE VICTIMAS	35	15	50
DEFENSORIA PUBLICA	5	13	18
GRUPO INTERNO CENTRO DE CONCILIACION	31	13	44
PREVENCION TRANSFORMACION CONFLICTIVIDAD SOCIAL	11	12	23
CASANARE	361	11	372
GRUPO INTERNO REGISTRO Y SELECCION DE OPERADORES	49	10	59
GRUPO INTERNO DE INVESTIGACION PARA LA DEFENSA	8	9	17
DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	4	9	13
PARA LOS DERECHOS POBLACION EN MOVILIDAD HUMANA	3	9	12
PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	23	8	31
GRUPO INTERNO DE GESTION DOCUMENTAL	86	8	94
PARA LOS DERECHOS ECON SOCIALES Y CULTURALES	595	7	602
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	8	6	14
GRUPO INTERNO REPRESENTACION Y DEFENSA JUDICIAL	4	6	10
CALDAS	191	6	197
PUTUMAYO	148	6	154
PARA LA PROTECCION DE DERECHOS AL DEPORTE	5	4	9
GRUPO INTERNO DE ATENCION AL CIUDADANO CAC	251	4	255
GRUPO INTERNO DE PRESUPUESTO		3	3
DELEGADA REGIONES Y ARTICULACION TERRITORIAL		3	3
HUILA	299	3	302
ASUNTOS INTERNACIONALES	2	3	5
PROMOCION Y DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS	5	3	8
DESPACHO DEL VICE DEFENSOR DEL PUEBLO	5	3	8
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	2	5
JUSTICIATRANSICIONAL Y DEFENSA AL DCHO A LA PAZ	1	2	3
GRUPO INTERNO DE CONTRATACION	3	2	5
GRUPO INTERNO DE BIENES		2	2
SECRETARIA GENERAL	6	2	8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	32	1	33
GRUPO INTERNO DE TECNOLOGIAS DE LA INFO Y TIC		1	1
GRUPO INTERNO REPRESENTACION JUDICIAL A VICTIMAS	2	1	3
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CASA DERECHOS SOACHA		1	1
GRUPO INTERNO CASA DE DERECHOS DE TIERRA ALTA		1	1

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

URABA DARIEN	227	1	228
GRUPO INTERNO DE TESORERIA		1	1
GRUPO INTERNO DE COOPERACION INTERNACIONAL		1	1
GRUPO INTERNO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	14	1	15
GRUPO INTERNO JUZGAMIENTO DISCIPLINARIO		1	1
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS		1	1
COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL		1	1
GRUPO INTERNO DE CONTABILIDAD	3	1	4
PLANEACION	2		2
PARA LOS DERECHOS DE LA MUJERES Y GENERO	16		16
GRUPO INTERNO DE SERVICIO TRANSPARENCIA Y PC	11		11
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CASA DERECHOS SOLEDAD	1		1
Total general	21098	8684	29782

3.4. ANALISIS MUESTRA DE PQRSDF- IRIS de HISTÓRICO DE RADICADOS (enero - Junio 2025)

A continuación se presenta un cuadro, remitido por el grupo de transparencia, solicitado y respondido vía IRIS, con los mismos radicados del cuadro anterior, con un histórico de las PQRSDF radicadas en la Defensoría del Pueblo durante el periodo comprendido del 1º de enero 2025 al 30 de junio 2025, arrojando como resultado TREINTA Y SIETE MIL CUARENTA (37.040) PQRSDF VENCIDAS, esta información corresponde a un histórico de radicados vencidos, , los cuales ya se encuentran en estado archivado.

No.	DEPENDENCIAS	EN TERMINO	VENCIDO	TOTAL
1	AMAZONAS	511	138	649
2	ANTIOQUIA	10828	958	11786
3	ARAUCA	2237	444	2681
4	ASUNTOS INTERNACIONALES	26	9	35
5	ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS	1450	790	2240
6	ATLANTICO	10558	816	11374
7	BAJO CAUCA ANTIOQUEÑO	552	85	637
8	BOGOTA	14523	4899	19422
9	BOLIVAR	9045	1268	10313
10	BOYACA	6079	992	7071
11	CALDAS	5693	84	5777
12	CAQUETA	3219	255	3474
13	CASANARE	5122	387	5509
14	CAUCA	6067	556	6623
15	CESAR	7767	1787	9554
16	CHOCO	2755	222	2977
17	COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR Y MIGRACION	770	178	948
18	COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	8	4	12
19	CONTROL INTERNO	2		2
20	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	226	96	322
21	CORDOBA	4500	272	4772
22	CUNDINAMARCA	4906	1473	6379
23	DEFENSORIA PUBLICA	36	18	54

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

24	DELEGADA REGIONES Y ARTICULACION TERRITORIAL	4	7	11
25	DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	182	25	207
26	DESPACHO DEL VICE DEFENSOR DEL PUEBLO	26	17	43
27	GRUPO INTERNO ALERTAS TEMPRANAS SAT	113	121	234
28	GRUPO INTERNO CENTRO DE CONCILIACION	194	46	240
29	GRUPO INTERNO DE ATENCION AL CIUDADANO CAC	10212	236	10448
30	GRUPO INTERNO DE BIENES	1	10	11
31	GRUPO INTERNO DE CAPACITACION E INVESTIGACION	1	1	2
32	GRUPO INTERNO DE COMUNICACIONES INTERNAS	1		1
33	GRUPO INTERNO DE CONTABILIDAD	75	35	110
34	GRUPO INTERNO DE CONTRATACION	84	12	96
35	GRUPO INTERNO DE COOPERACION INTERNACIONAL	11	3	14
36	GRUPO INTERNO DE GESTION DOCUMENTAL	103	41	144
37	GRUPO INTERNO DE INVESTIGACION PARA LA DEFENSA	91	49	140
38	GRUPO INTERNO DE PRESUPUESTO	5	7	12
39	GRUPO INTERNO DE SERVICIO TRANSPARENCIA Y PC	56	1	57
40	GRUPO INTERNO DE SERVICIOS	192	10	202
41	GRUPO INTERNO DE TECNOLOGIAS DE LA INFO Y TIC	14	9	23
42	GRUPO INTERNO DE TESORERIA	178	18	196
43	GRUPO INTERNO DE TRABAJO CASA DERECHOS SOACHA		1	1
44	GRUPO INTERNO DE TRABAJO CASA DERECHOS SOLEDAD	1		1
45	GRUPO INTERNO JUZGAMIENTO DISCIPLINARIO	1	1	2
46	GRUPO INTERNO MONITOREO DDHH CONFLICTO ARMADO	1	2	3
47	GRUPO INTERNO REGISTRO Y SELECCION DE OPERADORES	293	177	470
48	GRUPO INTERNO REPRESENTACION JUDICIAL A VICTIMAS	18	6	24
49	GRUPO INTERNO REPRESENTACION Y DEFENSA JUDICIAL	33	11	44
50	GRUPO INTERNO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	548	11	559
51	GRUPO INTERNO VIGILANCIA ESTADISTICA	22	6	28
52	GUAINIA	966	275	1241
53	GUAJIRA	2364	1100	3464
54	GUAVIARE	2269	273	2542
55	HUILA	7575	143	7718
56	JURIDICA	179	121	300
57	JUSTICIATRANSICIONAL Y DEFENSA AL DCHO A LA PAZ	40	6	46
58	MAGDALENA	6497	890	7387
59	MAGDALENA MEDIO	3975	637	4612
60	META	7508	2633	10141
61	NARIÑO	8652	162	8814
62	NORTE DE SANTANDER	3860	1202	5062
63	OCAÑA	2463	401	2864
64	PACIFICO	2421	414	2835
65	PARA EL DERECHO A LA SALUD Y LA SEGURIDAD SOCIAL	1531	69	1600
66	PARA LA INFANCIA LA JUVENTUD Y LA VEJEZ	135	56	191
67	PARA LA ORIENTACION Y ASESORIA DE VICTIMAS	261	50	311
68	PARA LA POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	72	35	107
69	PARA LA PROTECCION DCHO EN AMBIENTES DIGITALES	6	21	27
70	PARA LA PROTECCION DE DERECHOS AL DEPORTE	17	10	27
71	PARA LOS ASUNTOS AGRARIOS Y TIERRAS	496	188	684
72	PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES	673	108	781
73	PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	255	36	291

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

74	PARA LOS DERECHOS DE LA MUJERES Y GENERO	109	20	129
75	PARA LOS DERECHOS ECON SOCIALES Y CULTURALES	874	75	949
76	PARA LOS DERECHOS POBLACION EN MOVILIDAD HUMANA	25	33	58
77	PARA LOS GRUPOS ETNICOS	2093	380	2473
78	PARA PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES	15	12	27
79	PLANEACION	6	8	14
80	PREVENCION RIESGO VIOLACION DDHH Y DIH	986	430	1416
81	PREVENCION TRANSFORMACION CONFLICTIVIDAD SOCIAL	34	17	51
82	PROMOCION Y DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS	37	5	42
83	PUTUMAYO	2690	93	2783
84	QUINDIO	7523	594	8117
85	RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	7026	3163	10189
86	RISARALDA	4392	902	5294
87	SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1161	192	1353
88	SANTANDER	13210	991	14201
89	SECRETARIA GENERAL	31	8	39
90	SOACHA	4458	349	4807
91	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	41	13	54
92	SUBDIRECCION DE GESTION DE TALENTO HUMANO	6298	331	6629
93	SUBDIRECCION FINANCIERA	30	9	39
94	SUCRE	3169	413	3582
95	SUR DE BOLIVAR	2580	133	2713
96	SUR DE CORDOBA	2877	180	3057
97	TOLIMA	7137	1335	8472
98	TUMACO	1139	502	1641
99	URABA DARIEN	3124	156	3280
100	VALLE DEL CAUCA	19917	962	20879
101	VAUPES	1096	127	1223
102	VICHADA	1757	183	1940
TOTAL GENERAL		255390	37040	292430

Fuente Grupo de Transparencia- Defensoría del Pueblo

.

Teniendo en cuenta lo anterior, es evidente que, con la información registrada en los cuadros anteriores, se está 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 así, la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones, en este caso la Defensoría del Pueblo.

3.5. RESPUESTAS A LAS RECOMENDACIONES HECHAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO, DENTRO DEL INFORME INMEDIATAMENTE ANTERIOR, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024.

Recomendación 1.

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 del 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 /a 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”.

Respuesta: El Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General informa que, a partir del 2024, ha venido adelantando un ejercicio técnico de revisión integral de los contenidos publicados en los apartados de Transparencia y Acceso a la Información, Atención y servicio a la Ciudadanía y Participa, con el propósito

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

de garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas en materia de acceso a la información pública y participación ciudadana. A continuación, se presentan las acciones adelantadas:

El 11 de octubre de 2024, se remitió a la oficina de comunicaciones, mediante correo electrónico, la estructura del menú de Transparencia, organizada en las diez secciones establecidas en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC. Esta estructuración responde a los lineamientos técnicos y de contenido exigidos para asegurar el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Este proceso ha sido articulado con las dependencias responsables y se ha venido desarrollando un seguimiento riguroso al cumplimiento de las obligaciones de publicación a través de siguientes memorandos.

- Subdirección Gestión del Talento Humano. Mediante Memorando No. 202500500400042173 del 29 de enero de 2025, se solicitó el envío de informes de gestión de defensores del pueblo y secretarios generales.
- Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género, A través de los Memorandos No. 202500500400061553 del 7 de febrero No. 202500500400175533 del 7 de abril de 2025, se solicitó información de interés para las mujeres y la designación de un enlace con el GTSC para facilitar la inoculación.
- Oficina Jurídica. Por medio de los Memorandos N.o 202500500400107000 del 4 de marzo y No. 202500500400119000 del 7 de marzo de 2025, se solicitó la revisión y actualización del Módulo II "Normativa".
- Grupo de Contratación. A través del Memorando No 202500500400089403 del 21 de febrero de 2025, se solicitó la designación de un enlace para la actualización del botón correspondiente.
- Vicedefensoría del Pueblo. Memorando N.O 202500500400045743 del 7 de febrero de 2025, solicitando verificar la actualización del Directorio de agremiaciones, el calendario de actividades y eventos, los grupos de interés y la sección de Datos Abiertos.
- Delegada para los Asuntos Constitucionales. Memorandos N.O 202500500400119493 y N.º 202500500400175273 solicitando la revisión continua de los informes publicados sobre decisiones de tutela en materia de acceso a la información.

Por otro lado, en el marco del Plan de mejora 217-1 de 2025, se plantearon las siguientes acciones:

- Realizar mesa de trabajo con la oficina de comunicaciones e imagen Institucional, para establecer los lineamientos para la actualización del botón de transparencia y acceso a la información.
- Solicitar a las dependencias que requieran la información actualizada para publicar en el botón de transparencia y acceso a la información con los lineamientos establecidos a través de comunicaciones y mesas de trabajo por las áreas que requieran apoyo.
- Elaboración de üblero de control para hacer seguimiento a la información que se debe publicar según la normatividad vigente.
- Actualización del Menú de transparencia y acceso a la información.

Respecto a la acción 1, el día 19 de mayo de 2025 se llevó a cabo una reunión con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, en la cual dicha dependencia informó al Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano los requisitos y el procedimiento que deben seguir las dependencias para remitir la información que será publicada en el menú de transparencia y Acceso a la Información del sitio web institucional.

Respecto a la acción número 2, se ha solicitado a las dependencias la revisión y la remisión de la información actualizada para publicar en el botón de transparencia y acceso a la información.

a Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales. Memorando. 202500500400288643 del 6 de junio de 2025.

- Grupo de Contratación. Memorando. 202500500400286433 del 6 de junio de 2025; reunión presencial de apoyo el 16 de junio.
- Oficina de Control Interno. Memorando. 202500500400284453 del 6 de junio de 2025; reunión virtual de apoyo realizada el 21 de mayo.
- Grupo de Gestión Documental. Memorando. 202500500400287843 del 5 de junio de 2025.
- Delegada para la Infancia y la Vejez y Delegada para el Buen Futuro de las Juventudes y la Protección del Derecho al Deporte, Memorando. 202500500400269153 del 28 de mayo de 2025; reunión presencial aen la Delegada de Infancia el 13 de junio.
- Oficina Jurídica, Memorando. 202500500400280853 del 4 de junio de 2025; reunión vinual de apoyo el 16 de junio. a delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género. Memorando. 202500500400269233 del 27 de mayo de 2025.
- Oficina de Planeación. Memorando. 202500500400283533 del 6 de junio de 2025; reunión presencial el 22 de mayo.
- Dirección de Promoción y Divulgación. Memorando. 202500500400271403 del 29 de mayo de 2025.
- Subdirección Financiera. Memorando. 202500500400292073 del 6 de junio de 2025.
- Subdirección de Gestión del Talento Humano. Rad. 202500500400287443 del 6 de junio de 2025.
- Vicedefensoría del Pueblo. Memorando. 202500500400272303 del 29 de mayo de 2025.

Respecto a la acción número 3, el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano construyó una herramienta en Power BI, con el fin de que el seguimiento a las obligaciones de transparencia se realice de manera automatizada y se puedan generar reposos e indicadores que permitan medir el porcentaje de cumplimiento por parte de las diferentes dependencias de la Entidad. Esta herramienta busca facilitar el análisis de la información y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional en materia de acceso a la información pública.

Todas estas acciones que se adelantan desde el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Defensora del Pueblo tienen como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 "Estándares de publicación y divulgación de información", el cual hace parte integral de la Resolución 001519 del 24 de agosto de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, "Por la cual se den los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se den los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".

En este sentido, el Grupo enfoca sus esfuerzos en garantizar que toda la información sujeta a publicación, en el marco de la transparencia activa, sea divulgada de forma inmediata o en tiempo real, incluyendo de manera clara y visible la fecha de publicación, conforme a los criterios técnicos establecidos por el mencionado anexo normativo.

Recomendación 2.

También 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 normalizarse con cada uno de los sistemas para la correcta atención en los procesos de recepción, mapa y análisis de las PQRSDF.

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

Respuesta: En el primer semestre de 2025, se llevaron a cabo reuniones con las siguientes Defensorías Regionales de Guajira, Bogotá, Cundinamarca, Mea, Valle del Cauca, Cesar, Amazonas, Boyacá, Antioquia, Santander, Norte de Santander, Atlántico y Risaralda. En dichas reuniones, algunas de estas dependencias manifestaron necesidades específicas de capacitación, tanto en herramientas TIC como en el manejo del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos (SGDEA), para lo cual, desde el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano se adelantaron las gestiones necesarias para atender dichas solicitudes.

Recomendación 3.

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

Respuesta. Respecto al tratamiento del riesgo asociado al trámite inoportuno o la no respuesta de las PQRSDF, el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano se permite precisar que, si bien el riesgo consignado en el Mapa Institucional se encuentra formulado como una posible afectación reputacional derivada de una investigación disciplinaria, en la práctica, este Grupo ha adoptado un enfoque preventivo, reiterando en todos los comités de acompañamiento realizados con las regionales y dependencias, la importancia de dar respuesta oportuna a las PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley.

En dichos espacios de seguimiento, se ha hecho énfasis en que el incumplimiento de los tiempos de respuesta no solo puede generar eventuales consecuencias disciplinarias, sino que impacta directamente en la percepción de la ciudadanía, sobre la calidad, eficiencia y legitimidad de los servicios prestados por la Entidad, lo cual coincide con lo planteado por la OCI respecto a la posible afectación reputacional.

Racomendación 4.

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

Respuesta: La recomendación señalada es acogida por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano en el marco de los acompañamientos y la asesoría permanente que realiza a todas las dependencias de la Entidad. En ejercicio de sus funciones de acompañamiento preventivo, se recuerda a los jefes de dependencia que, de conformidad con lo establecido en el artículo vigésimo séptimo, numeral 5, de la Resolución 2522 de 2024, tienen la obligación de remitir a la oficina de Control interno Disciplinario todas aquellas quejas o denuncias que, por su naturaleza, puedan dar lugar al inicio de una actuación disciplinaria. De la misma manera, estas actividades preventivas se realizan conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento DE-PO4.

En ese sentido, si bien el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano realiza un acompañamiento preventivo y orientador en estos procesos, es deber del jefe de cada dependencia garantizar el cumplimiento de los plazos y la calidad en la respuesta a las peticiones, así como reportar a la Oficina de Control Interno Disciplinario cualquier situación que configure una posible falta disciplinaria por incumplimiento de en la respuesta de la PQRSDF.

Desde el Grupo estaremos atentos a brindar cualquier información adicional que se requiera.

Dado que la plataforma IRS tiene limitaciones de espacio para el cargue de los anexos, puede encontrar la información en el Siguiente enlac

4. Conclusiones

- Teniendo en cuenta la evaluación anterior correspondiente al segundo semestre 2024, se observa que en este periodo (primer semestre 2025) en la página WEB, continúan vínculos o enlaces que presentan errores tal y como se describió en el capítulo 3.1 del presente documento.
- Se analizaron dos cuadros emitidos por el Grupo de Transparencia de Secretaria General, en el que el primero (Núm. 3.3 de este documento) corresponde a los radicados que se encuentran activos, en bandeja IRIS al 30 de junio 2025, el que da como resultado OCHO MIL SEICIENTOS OCHENTA Y CUATRO (8.684) radicados PQRSDF en Bandeja IRIS vencidos al 30 de Junio. De otro lado, en el segundo cuadro (Núm. 3.4 de este documento) describe un histórico de radicados correspondientes al periodo del 1º de enero al 30 de Junio 2025, dando como resultado TREINTA Y SIETE MIL CUARENTA (37.040) PQRSDF VENCIDAS.
Por anterior se evidencia, que se presentan serias falencias en el cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” Se encontró al momento de hacer la evaluación, que los informes de seguimiento trimestral (Enero - Marzo y abril- Junio 2025), se encuentran publicados.
- Continúan presentándose respuestas extemporáneas, sin respuesta-vencido, lo que, como ya se mencionó puede verse reflejado en la interposición de acciones judiciales en contra de la entidad, así como verse afectada la imagen institucional de la entidad.
- Se evidencia un reiterado incumplimiento en dar respuesta oportuna a las PQRSDF, lo que acarrea sanciones vía tutela y en consecuencia posible desacato a la misma, así como sanciones de carácter disciplinario atendido la ley 1952 de 2019 art 38, Deberes *del funcionario*. Normativa que debe ser atendida por funcionarios responsables, en cada dependencia.

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

5. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno (OCI) 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.

- La OCI invita al Grupo de Transparencia de la Secretaria General, tener en cuenta el anexo 2 *"Estándares de publicación y divulgación de la 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"*.
- La OCI se permite invitar al Grupo de Transparencia, estructurar mecanismos de control que conduzcan a evitar de manera eficaz el vencimiento de las PQRSDF, desde el mismo día de la recepción y que estos sean trasladados a su destinatario competente de dar la respectiva respuesta según el caso. capacitan periódicamente a los funcionarios o contratistas operadores de recepción de PQRSDF, teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015, *"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones"*
- En el mismo sentido la Oficina de Control Interno se permite recomendar al Grupo de Transparencia de la Secretaria General, brindar línea técnica mediante capacitaciones o comunicados periódicos a los líderes de los procesos y líderes de dependencia receptores de PQRSDF, sobre la estricta aplicación de 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 y funcionarios públicos y los particulares que cumplan funciones.
- Respecto al punto 3.1 del presente documento, esta oficina le recuerda al GTSC, acudir al grupo de las Tics y a la oficina de comunicaciones, con el fin de solicitar la habilitación de los enlaces que aparecen en *"Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano"*


Néstor Raúl Caicedo Meléndez
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Oscar Mauricio Salazar Saavedra PE-19.

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