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



DEFENSORIA DEL PUEBLO
Radicado: 20220010300290863

Fecha radicado: 2022-10-19

MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: Dr. OSCAR JULIAN VALENCIA LOAIZA
SECRETARIO GENERAL

DE: NÉSTOR RAÚL CAICEDO MELÉNDEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

REFERENCIA: PQRSDF - Informe de Evaluación y Seguimiento; Vigencia agosto 2022

Respetado doctor Valencia:


La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, así como en cumplimiento del Plan General de Actividades – vigencia 2022, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, analizó y examinó en forma selectiva los aspectos más representativos de la información relacionada con las PQRSDF correspondiente a la vigencia Agosto del 2022.

Por otra parte, anexamos las Bases de Datos que son parte fundamental del análisis y toma decisiones para la construcción de nuestro informe, el cual contiene la siguiente información:

- DATA:** Se refiere al conjunto de datos (diferentes campos), sobre la cual se construye "Tablas Dinámicas" para hacer un mejor análisis y que contribuya a la toma de decisiones (recomendaciones y conclusiones).
- SIN RESPUESTA VENCID:** Peticiones que los funcionarios NO enviaron respuestas a nuestros usuarios a nivel nacional (*Tabla dinámica construido por el Ingeniero de la OCI*).
- RESPUESTA EXTEMPORANEA:** Si bien es cierto, se dio respuesta a las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención oficiales definidos para la prestación de las peticiones (*Virtual, escrito, presencial y telefónico*) incumpliendo con lo dispuesto en las normas que rigen los términos de derecho de petición a pesar que se cuenta con todos los mecanismos al alcance de la Defensoría para resolver las peticiones ciudadanas (*Tabla dinámica construido por el Ingeniero de la OCI*).
- SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINO:** Peticiones que los funcionarios a la fecha NO han enviado respuesta dentro de los términos para responder de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020 (*Tabla dinámica construido por el Ingeniero de la OCI*).

Fecha : Octubre 19 2022, a las 4:35:34 pm
Codigo de Seguridad : FF0c46aF08ee8aa76d305369d169420a
Para verificar se debe abrir con Adobe Acrobat PDF



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



5. ESTADO DE PETICIONES "TIPIFICADAS": Peticiones "EN BLANCO" que NO tiene términos de respuestas, pero debería ser de objeto de análisis por la responsable del Grupo de Transparencia y Atención al Ciudadano, ya que existe un gran número de radicados de un periodo a otro en la cual podrían estar incurriendo en fallas al momento de su TIPIFICACIÓN en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO (*Tabla dinámica construido por el Ingeniero de la OCI*).

Cabe resaltar que, en los libros de Excel, está la información organizada y detallada por: ESTADO DE RESPUESTA; PETICIÓN; TIPO DE PETICIÓN; DEPENDENCIA y USUARIO ACTUAL; este último campo donde mostramos cuales son los OPERADORES (*funcionarios*) del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, que a la fecha de la generación de ambos reportes (*Bases de Datos - DB*) están colocando en RIESGO a la entidad por que continúan reflejándose respuestas extemporáneas, sin respuesta-vencido y sin respuesta dentro del término, lo que, puede verse reflejado en la interposición de acciones de tutelas y demandas en contra de la entidad, así como, puede verse afectada la imagen institucional de la Defensoría del Pueblo.

Teniendo en cuenta lo anterior, concierne al líder promover las acciones correctivas, preventivas y de mejora para la aplicación de las recomendaciones efectuadas en el informe.

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


Cordialmente,



NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: ALBERTO JOSE VALCARCEL ZARATE - OFICINA DE PLANEACION, ALEXANDER MONROY SALIVE - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL, ANA MARIA GOMEZ RUEDA - GRUPO DE TRANSPARENCIA Y SERVICIO CIUDADANO
Anexo:(Informe de Evaluación y Seguimiento & BD - Reportes de Derechos de Petición Enero - Marzo / Abril)

Tramitado y proyectado por: CISER JOSE CODINA BEQUIS - Fecha 19/10/2022
Revisado para firma por: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ
Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.


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



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

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



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

1. Introducción y alcance

La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento del Decreto 124 de enero 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”.*”, en concordancia con las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en Circular Externa No. 100-02-2016 de enero 27 del mismo año; considerando “*Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia*”.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2022 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.

Desde el **ámbito legal** y a efectos del presente seguimiento se tomó una muestra de las P¹Q²R³S⁴D⁵ presentadas ante la Defensoría del Pueblo⁶ con el objetivo de determinar la

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.

⁶ Papeles de trabajo - PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2022 (primer semestre). Transparencia y Servicio al Ciudadano - Secretaria General; MEMORANDO 20220010300198853.

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

calidad y el cumplimiento en la oportunidad de la información otorgada a los usuarios frente a las normas que las rigen y proceder a realizar recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo en la entidad.

2. Objetivos

Verificar la atención, recibo, trámite y resolución de quejas, sugerencias, reclamos y cierres a las PQRSDF durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2022 que los ciudadanos formulan y 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 **“Nos unen Tus Derechos”**.

MARCO NORMATIVO

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. (...)”*.
- ✓ **Artículo 74.** *“todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”*.

LEYES


- ✓ **Ley 87 de 1993⁷,** *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*. **Artículo 12 ítem i.**
- ✓ **Ley 1266 de 2008⁸,** *“Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales”*.
- ✓ **Ley 1437 de 2011⁹,** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. **Artículo 7.**
- ✓ **Ley 1474 de 2011¹⁰,** *“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”, establece en su **Artículo 76** la obligación de crear en la entidad por lo menos una dependencia encargada de recibir,*

⁷ Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

⁸ Secretaría Senado http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html

⁹ Secretaría Senado http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

¹⁰ Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

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

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 2015¹¹**, “*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 2014¹²**, “*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 2015¹³**, “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”

DECRETOS


- ✓ **Decreto 019 de 2012**, “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”.
- ✓ **Decreto 2641 de 2012**, “*Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011*”.
- ✓ **Decreto 025 de 2014**, del Departamento Administrativo de la Función Pública¹⁴. “*Por la cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo*”.
- ✓ **Decreto 103 de 2015**, “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.
- ✓ **Decreto 1081 de 2015**, “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.*”
- ✓ **Decreto 1083 de 2015**, “*Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del Sector Público*”.
- ✓ **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*

¹¹ Secretaria Senado http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

¹² Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

¹³ 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.>

¹⁴ Defensoría del Pueblo <https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/decreto-025-2014.pdf>

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

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

- ✓ **Decreto 648 de 2017**, “*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública*”.
- ✓ **Decreto 1499 de 2017**, “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*”.
- ✓ **Decreto 417 del 2020**, “*Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional*”.
- ✓ **Decreto 491 de 2020**, “*En el marco del Estado de la Emergencia ocasionado por la pandemia del coronavirus COVID 19*”.
- ✓ **Decreto 206 de 2021**, “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura*”.

RESOLUCIONES

- ✓ **Resolución 183 de 2020**¹⁵. “*Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano*”.
- ✓ **Resolución 772 de 2020**¹⁶ “*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**¹⁷ expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ✓ **Circular 22 de 14 diciembre de 2020** *Plan de acción intervención a la no conformidad mayor: “Incumplimiento en repuesta en términos de ley”, auditoria al sistema integrado de gestión.*
- ✓ **Circular No 006 del 17 de febrero 2021** “*Instrucciones para dar cumplimiento a la decisión tomada por el comité de gestión institucional SIGI- con relación a peticiones sin respuesta dentro de los términos legales*”.
- ✓ **Memorando del 6 de noviembre de 2020 sobre Socializar la Resolución 772 de 2020**¹⁸. “*Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el*

¹⁵ Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=52532>

¹⁶ Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=55153>

¹⁷ 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

¹⁸ 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

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, Felicitaciones¹⁹** *“Recepcionar, tramitar, direccionar, realizar respuestas y cierre a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDSF- 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:03).*
- ✓ **Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano²⁰.** *“(…) 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 Ciudadano²¹.** *“(…) 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 Ciudadana²².** *“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)”.*
- ✓ **Portafolio de Servicios y Procedimientos Administrativos (OPAS) 2019²³.** *“Es una herramienta de consulta dirigido a la ciudadanía, en el que se informa sobre los servicios que ofrece la entidad y sobre el conjunto de requisitos, pasos o acciones que se han determinado dentro de los procesos misionales para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los mismos”.*

¹⁹ Defensoría del Pueblo

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

²⁰ Defensoría del Pueblo

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

²¹ Defensoría del Pueblo


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

²² 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)

²³ Defensoría del Pueblo

[https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/2020-03-31%20Portafolio%20de%20Servicios%20OPAS%20\(3\).pdf](https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/2020-03-31%20Portafolio%20de%20Servicios%20OPAS%20(3).pdf)


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

- ✓ **Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública²⁴.** *“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”.*
- ✓ **Sistema de Gestión de Calidad²⁵**
 - NTC ISO 9001 V2015.
 - **Control de Documentos y Registros.**
 - **Control de Salidas No Conformes.** *“Identificar y controlar salidas de procesos misionales que no sean conformes a los requisitos de cada servicio, con el propósito de prevenir su uso, entrega o aplicación no intencional, a través de la implementación de las acciones adecuadas”.*
 - **Instructivo de Indicadores.** *“Diseñar, medir y analizar los indicadores que pertenecen al sistema de gestión de calidad, de la Defensoría del Pueblo apropiando los mecanismos e instrumentos que permitan realizar seguimiento, apoyar la toma de decisiones en las estrategias para lograr mejores resultados 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”.*

²⁴Defensoría 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>

²⁵ Defensoría del Pueblo <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/DE.aspx>

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

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

3. Desarrollo

La Oficina de Control Interno, solicitó al Secretario General, mediante oficio 20220010300198853²⁶ fechado el 29 de julio de 2022; aportar las evidencias en relación con las acciones que se han implementado respecto a las recomendaciones suministradas en el informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, remitido a su despacho el 04 de abril de 2022 por el Sistema de Gestión Documental ORFEO con radicado 20220010300106203²⁷.

3.1. PORTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES


Se sigue evidenciando que en el nuevo portal de niños, niñas y adolescentes NO existe el formulario único de recepción de peticiones para ellos.

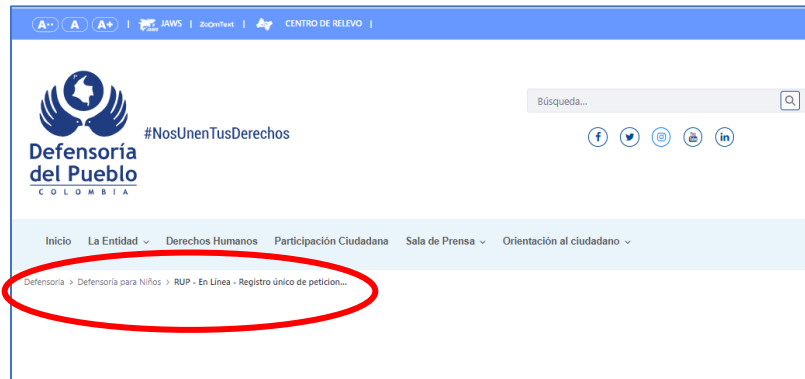


Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/portal-ninos-y-ninas>

²⁶ Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF.

²⁷ Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO_ Segundo Informe de Seguimiento Semestral PQRSDF_2020.

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




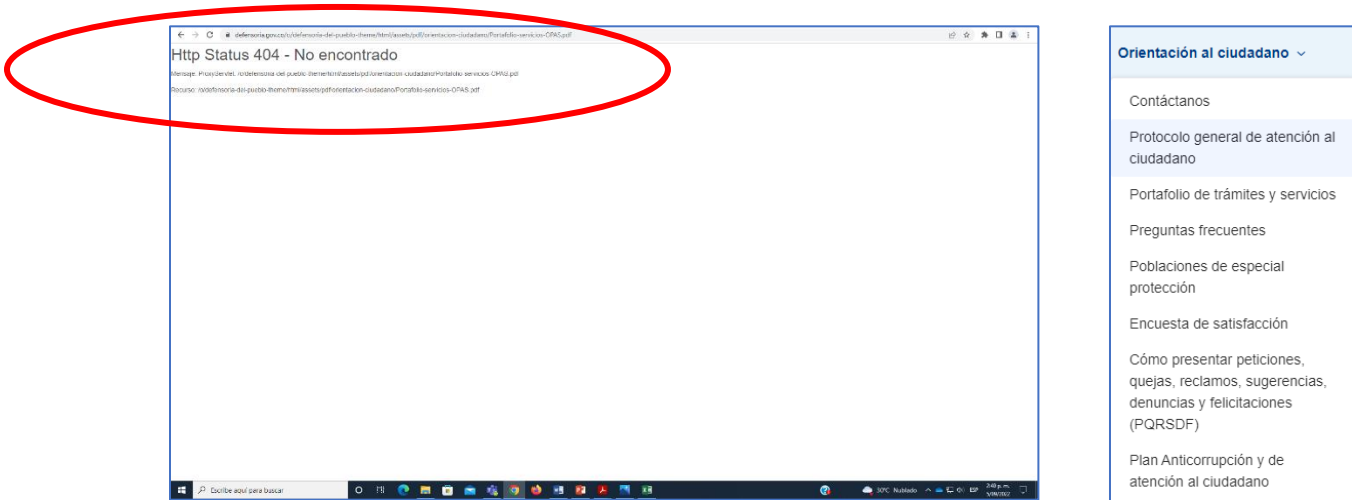
Fuente: <https://www.defensoria.gov.co/rup-en-linea-registro-unico-de-peticiones-ninos-y-ninas>

De conformidad con el documento **“Lineamientos para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la ciudadanía de las sedes electrónicas” versión 1** de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano - Departamento Administrativo de la Función Pública de diciembre de 2021, el cual en el **capítulo 3.4 PQRSD** determina que **“Los contenidos sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias (PQRSD) en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” deben dar claridad a los ciudadanos y grupos de valor de la entidad sobre los diferentes mecanismos para hacer uso de su derechos de petición, acceder a la información al interponer PQRSD y hacer seguimiento a su resolución, además de los tiempos de respuesta y la forma para acceder a ella”**; dando pautas sobre la publicación de contenidos detallados en el **Anexo 2** de la **Resolución MinTIC 1519 del 2020 “Estándares de publicación y divulgación información”** - Viceministerio de Transformación Digital - Dirección de Gobierno Digital de diciembre 2020 numeral 2.4.3.3.

Revisada la página web el día 5 de septiembre de 2022, NO se encontraron los documentos **“Carta de trato digno al usuario 2022”**, **“Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo”** y **“Portafolio de Servicios y Procedimientos Administrativos (OPAS)”**.



	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/o/defensoria-del-pueblo-theme/html/assets/pdf/orientacion-ciudadano/Portafolio-servicios-OPAS.pdf>


3.2. BUZONES DE SUGERENCIA

La Oficina de Control Interno constató que en la sede nacional sólo hay un buzón instalado en el primer piso del bloque C en el cual se evidenció **la INEXISTENCIA de los formatos correspondientes para que el ciudadano interponga las PQRSDF**, incumpliendo lo previsto en la política de operación numeral que indica: **“5. Los servidores públicos asignados (nivel central y regional) deben verificar que el buzón físico para la recepción de PQRSDF, se encuentre en un lugar seguro de fácil acceso a los usuarios y en óptimas condiciones, que siempre esté dotado del formato único de “Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones”²⁸**. Por otro lado, en las auditorías realizadas como por ejemplo la que se efectuó en la regional Cesar se evidenció como **NO CONFORMIDAD** que el buzón de PQRSDF se encuentra en mal estado y sin formatos



Fuente: Fotos tomadas por la OCI.

²⁸ Procedimiento | Direccionamiento Estratégico | procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones; Código: DE-P04; Versión: 4. <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/DE.aspx>

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

3.3. PAGINA WEB - Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)²⁹

Para este semestre evaluado, el GTSC NO dio cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 reglamentada por el Decreto 1081 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.*” En el TITULO I “*DISPOSICIONES GENERALES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL*”, a la vez esta ley encuentra un desarrollo interno, en la RESOLUCIÓN No.772 de 26 de junio de 2020³⁰, que “*(...) 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.*”




Imagen 1: Informes de Derechos de Petición e Informes de Seguimiento de Secretaría General a las PQRSDF
Fuente: Página Web de la Defensoría del Pueblo 05/09/2022.

Para el correcto desarrollo de este informe de Evaluación y Seguimiento, la OCI consultó en la página web de la entidad los informes de seguimiento trimestrales a las PQRSDF,

²⁹ Página Web de la Defensoría del Pueblo | Atención al Ciudadano (a) | Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) <https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1961/C%C3%B3mo-presentar-peticiones-sugerencias-quejas-reclamos-y-denuncias.htm>

³⁰ Defensoría del Pueblo | RESOLUCIÓN 772 DE 2020 <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=55153>

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

elaborados por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, los cuales NO se encuentran publicados a la fecha de la consulta (05/09/2022) y tampoco se encontró el segundo trimestre del listado de derechos de petición (abril - junio 2022), lo anterior en contravía del artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, el cual consagra:

“Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información DIVULGACIÓN PROACTIVA DE LA INFORMACIÓN³¹: El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.”

3.4. INFORMES DE PQRSDF (enero - marzo y abril - junio de 2022)

Analizados los informes de PQRSDF correspondiente a los trimestres **enero - marzo; abril - junio de 2022**, se encontró lo siguiente:

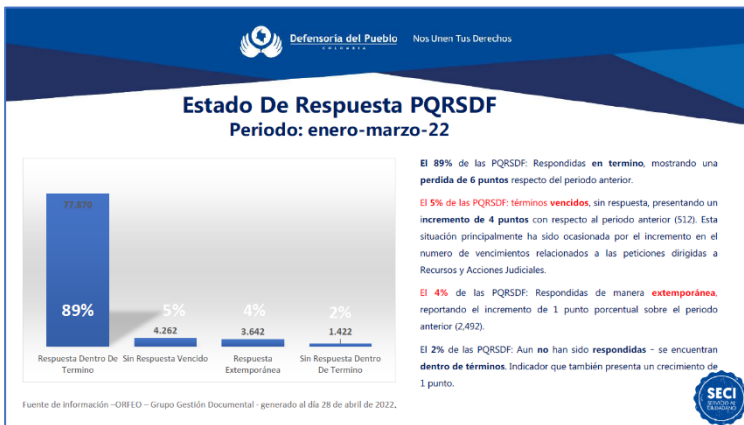
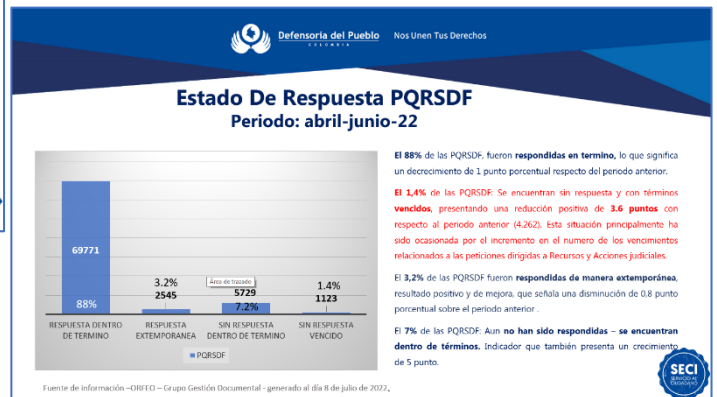



Imagen 3: Informe de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestral abril - junio de 2022)
Fuente: Información enviada por el GTSC.

Imagen 2: Informe de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestral enero - marzo de 2022)
Fuente: Información enviada por el GTSC.



³¹ [Ley 1712 de 2014](#) “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.”

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

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

PETICIONES	TOTAL
SIN RESPUESTA VENCIDO	4262
PETICION	4260
01. Derecho de Petición	4083
19. Solicitud Defensor Público	87
02. Petición de Documentos o Información	34
04. Peticiones entre Autoridades	27
12. Queja misional	25
05. Consultas	3
06. Honorables Congresitas	1
FELICITACIONES	2
16. Felicitaciones	2
Total general	4262

Tabla 4: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestral abril - junio de 2022).
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

Tabla 3: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestral enero - marzo de 2022).
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
SIN RESPUESTA VENCIDO	1123
PETICION	1119
01. Derecho de Petición	935
19. Solicitud Defensor Público	71
04. Peticiones entre autoridades	54
02. Petición de documentos o información	40
12. Queja misional	13
05. Consultas	4
06. Honorables Congresitas	2
QUEJAS	2
21. Queja sobre funcionario o contratista DP	2
RECLAMO	1
13. Reclamo por servicios Defensoria	1
FELICITACIONES	1
16. Felicitaciones	1
Total general	1123

Acorde con la información suministrada, se puede observar que el sistema arroja una información detallada según el tipo documental radicado. Una vez clasificada la tabla dinámica, esta nos muestra lo siguiente:

Los tipos de documento: “Derechos de Petición y solicitud de defensor público” (Ver. **Tablas 3 y 4**) muestran una preocupante cifra que no fueron atendidas en el Sistema.

Adicionalmente, se generan diferentes tipos de **RIESGOS** para la entidad, derivados por la no respuesta oportuna (Ver. **Tablas 3 y 4**), los cuales están relacionados con la afectación a la


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

IMAGEN INSTITUCIONAL, así como también de tipo **LEGAL**, debido a la posibilidad de acciones de tutelas, demandas, acciones disciplinarias, entre otras.

Llama la atención para el Tipo: “**DERECHO DE PETICIÓN y SOLICITUD DEFENSOR PÚBLICO, entre otras...**” que se encuentre un elevado número de radicados vencidos, sin que se pueda determinar si se ha prestado el servicio o no al ciudadano que lo ha requerido. Siendo importante la intervención de los diferentes actores (*PAG, Defensor Regional, Dirección Nacional de Defensoría Pública, jefes y líderes de Oficina*) que tienen responsabilidad compartida frente a esta parte fundamental de la misionalidad de la Entidad.


Adicionalmente, en el **PROCEDIMIENTO DE-P04 “Peticiónes, Quejas, reclamos, Sugerencias, felicitaciones”** se encuentran las “**TIPIFICACIONES**” de las PQRSDF en el sistema de gestión documental:

PETICIONES	TOTAL
(en blanco)	190151
PETICION	87037
RECLAMOS	62
QUEJAS	55
FELICITACIONES	38
SUGERENCIA	4
Total general	277347

Tabla 5: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN TIPIFICAR (Trimestral enero - marzo de 2022).
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

Tabla 6: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN TIPIFICAR (Trimestral abril - junio de 2022).
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
PETICION	79009
(en blanco)	64300
QUEJAS	82
RECLAMO	48
FELICITACIONES	21
SUGERENCIA	8
Total general	143468

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


PETICIONES	TOTAL
(en blanco)	190151
07. Acciones Judiciales	147799
17. No requiere respuesta	14802
22. Tramites Talento Humano	6162
08. Invitaciones	3504
10. Informes	2623
20. Misión de Trabajo	305
09. Facturas	109
11. Publicaciones	31
Total general	190151

Tabla 7: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN TIPIFICAR (Trimestral enero - marzo de 2022).
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

Tabla 8: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN TIPIFICAR (Trimestral abril - junio de 2022).
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
(en blanco)	64300
07. Acciones Judiciales	24337
17. No requiere respuesta	12161
22. Tramites Talento Humano	5779
08. Invitaciones	4099
10. Informes	2836
20. Misión de Trabajo	218
09. Facturas	109
11. Publicaciones	29
Total general	64300

De los reportes anteriores, podemos concluir que se continúan presentando un gran número de radicados sin “TIPIFICAR” en las diferentes dependencias y que no han sido objeto de control por parte de los líderes a cargo (*Direcciones Nacionales, Defensores Regionales, jefes y líderes de oficina, Grupo de Gestión Documental y Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano*).

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

PETICIONES	TOTAL
RESPUESTA EXTEMPORANEA	3642
PETICION	3625
01. Derecho de Petición	1882
19. Solicitud Defensor Público	1120
04. Peticiones entre Autoridades	232
12. Queja misional	203
02. Petición de Documentos o Información	153
06. Honorables Congressitas	18
05. Consultas	17
FELICITACIONES	9
16. Felicitaciones	9
QUEJAS	5
21. Queja sobre funcionario o contratista DP	5
RECLAMOS	2
13. Reclamo por servicios Defensoría	2
SUGERENCIA	1
14. Sugerencia	1
Total general	3642

Tabla 10: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
(Trimestral abril - junio de 2022).
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.


Tabla 9: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS (Trimestral enero - marzo
de 2022).

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
RESPUESTA EXTEMPORANEA	2545
PETICION	2532
01. Derecho de Petición	1173
19. Solicitud Defensor Público	768
04. Peticiones entre autoridades	283
02. Petición de documentos o información	164
12. Queja misional	115
06. Honorables Congressitas	29
SUGERENCIA	4
14. Sugerencia	4
RECLAMO	4
13. Reclamo por servicios Defensoria	4
FELICITACIONES	4
16. Felicitaciones	4
QUEJAS	1
21. Queja sobre funcionario o contratista DP	1
Total general	2545

Si bien es cierto, se dio respuesta a las **3.642 y 2.545 peticiones** recibidas por los diferentes canales de atención oficiales definidos para la prestación de las peticiones³² (*Virtual, escrito, presencial y telefónico*) incumpliendo con los dispuesto en las normas que rigen los términos de derecho de petición a pesar que se cuenta con todos los mecanismos al alcance de la Defensoría para resolver las peticiones ciudadanas.

³² [RESOLUCIÓN No 772 DE 26 DE JUNIO DE 2020, Artículo 6.](#) Canales de atención oficiales definidos para la presentación de las peticiones. La Defensoría del Pueblo cuenta para la presentación y radicación de las peticiones.

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

“(…) La agilidad se refiere a la prontitud y celeridad, caracterizadas por el impulso oficioso de las actuaciones sin dilaciones, ni trámites innecesarios.

La oportunidad da cuenta de la atención de los requerimientos ciudadanos en el momento u ocasión propicia.

La experticia consiste en emplear todos los conocimientos técnico-jurídicos, sociológicos y del contexto histórico y cultural, necesarios para alcanzar la materialización de los derechos humanos.

Finalmente, la pedagogía hace referencia a que todas las acciones de la Defensoría deben permitir tanto a las autoridades, como a los particulares y a los peticionarios, conocer y entender las razones por las cuales se está frente a una amenaza o vulneración de los derechos humanos o del Derecho Internacional Humanitario; las obligaciones de que son titulares y los derechos que les asisten; así como los procesos, procedimientos y actividades que deben desarrollar, en forma concreta o general, con el fin de alcanzar mayores niveles de efectividad en la materialización de los derechos humanos (...)³³


PETICIONES	TOTAL
SIN RESPUESTA DENTRO DE TERMINO	1422
▣ PETICION	1422
01. Derecho de Petición	1408
02. Petición de Documentos o Información	11
05. Consultas	3
Total general	1422

Tabla 12: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN RESPUESTA DENTRO DE TERMINO (Trimestral abril - junio de 2022).
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

Tabla 11: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN RESPUESTA DENTRO DE TERMINO (Trimestral enero - marzo de 2022).
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
SIN RESPUESTA DENTRO DE TERMINO	5729
▣ PETICION	5712
01. Derecho de Petición	4359
19. Solicitud Defensor Público	1130
02. Petición de documentos o información	79
04. Peticiones entre autoridades	54
12. Queja misional	54
05. Consultas	36
▣ QUEJAS	9
21. Queja sobre funcionario o contratista DP	9
▣ RECLAMO	7
13. Reclamo por servicios Defensoria	7
▣ FELICITACIONES	1
16. Felicitaciones	1
Total general	5729

³³ RESOLUCIÓN 396, por medio de la cual se adopta el Instructivo General para el Sistema de Atención Integral.

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

Del reporte anterior, podemos concluir que se está **INCUMPLIENDO** en la Ley 1755 de 2015, “**Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**” y “**Decreto 491 de 2020; Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones**”, dentro de los cuales se estipula las disposiciones legales de 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 públicas.


PETICIONES	IT	TOTAL
RESPUESTA DENTRO DE TERMINO		50
QUEJAS		50
ARCHIVO VIRTUAL		50
21. Queja sobre funcionario o contratista DP		50
ARCHIVO		50
RESPUESTA EXTEMPORANEA		5
QUEJAS		5
ARCHIVO VIRTUAL		5
21. Queja sobre funcionario o contratista DP		5
ARCHIVO		5
Total general		55

Tabla 14: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN QUEJA SOBRE FUNCIONARIO O CONTRATISTA DP (Trimestral abril - junio de 2022). Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

Tabla 13: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo QUEJA SOBRE FUNCIONARIO O CONTRATISTA DP (Trimestral enero - marzo de 2022).

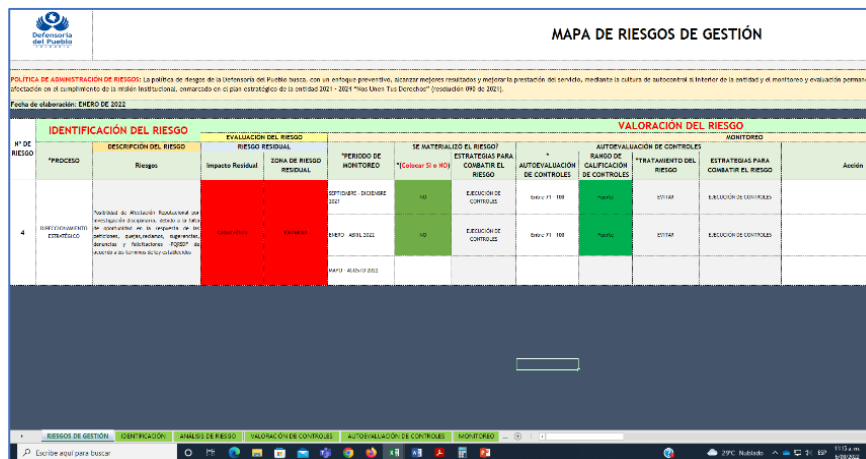
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	IT	TOTAL
RESPUESTA DENTRO DE TERMINO		70
QUEJAS		70
21. Queja sobre funcionario o contratista DP		70
ARCHIVO VIRTUAL		69
ARCHIVO		69
QUINDIO		1
JAVIER HERNANDO NUNEZ RAMOS		1
RESPUESTA EXTEMPORANEA		1
QUEJAS		1
21. Queja sobre funcionario o contratista DP		1
ARCHIVO VIRTUAL		1
ARCHIVO		1
SIN RESPUESTA DENTRO DE TERMINO		9
QUEJAS		9
21. Queja sobre funcionario o contratista DP		9
META		2
DEYBI AZUCENA HERRERA AGUDELO		1
SANDRA PAOLA ORTIZ MURIEL		1
RISARALDA		2
GLORIA INES QUICENO RAMIREZ		2
CAQUETA		2
PEDRO YEPES GALLEGO		2
VALLE DEL CAUCA		1
LUZ DARY GOMEZ JARAMILLO		1
QUINDIO		1
JAVIER HERNANDO NUNEZ RAMOS		1
PUTUMAYO		1
JAIME ALEXANDER CUESVAS BUCHELLY		1
SIN RESPUESTA VENCIDO		2
QUEJAS		2
21. Queja sobre funcionario o contratista DP		2
RISARALDA		1
SANDRA YANETH CAMPOS ESCOBAR		1
ARCHIVO VIRTUAL		1
ARCHIVO		1
Total general		82

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

Dentro de la muestra seleccionada (*Trimestral enero - marzo de 2022*), la OCI validó en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, el radicado 20220060080763522 siendo una petición clasificada como: **“Queja sobre funcionario o contratista DP”** que NO se le brindó una solución de raíz a la solicitud del usuario, además a la fecha se encuentra en **“ARCHIVO VIRTUAL”**³⁴, por este importante motivo la OCI las (*Tablas 13 - 14*) donde se sugiere que se realice un seguimiento, evaluación y control sobre este tipo de peticiones tipificadas y archivadas.

3.5. MAPA DE RIESGOS




N° DE RIESGO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		EVALUACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO							
	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Impacto Residual	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	PERIODO DE MONITOREO	SE MATERIALIZA EL RIESGO? (Clickar Si o No)	ESTRATEGIAS PARA COMBATIR EL RIESGO	AUTOEVALUACIÓN DE CONTROLES	RANGO DE CALIFICACIÓN DE CONTROLES	TREATAMIENTO DEL RIESGO	ESTRATEGIAS PARA COMBATIR EL RIESGO	Acción
4	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Notificación de quejas por parte de usuarios que se refieren a la gestión de los procesos de atención, respuesta, atención y notificación PQRSD de carácter de trámite sin solución.	Alto	Alto	OTROBRE - DICIEMBRE 2021	SI	ESECCION DE CONTROLES	SEVU P1 888	Medio	01114F	ESECCION DE CONTROLES	
					ENERO - ABRIL 2022	NO	ESECCION DE CONTROLES	SEVU P1 888	Medio	02114F	ESECCION DE CONTROLES	
					MAYO - ABRIL 2022							

Tabla 15: Mapa de Riesgos de Gestión (Cuatrimestral enero - abril de 2022)
Fuente: INTRANET - Mapa de Procesos.


De la **Tabla 9**, se concluyó que en los informes del primer y segundo trimestres de PQRSD, se registró la materialización de los riesgos, toda vez que, se enunciaron diferentes falencias como: **Respuestas extemporáneas y sin respuesta-vencido (Ver. Tablas 9 -12)** por lo que, dicha información se presenta de manera incoherente, por este motivo, solicitamos verificar y actualizar la información.

³⁴ Finalizó el trámite.

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

3. Conclusiones

1. Se pudo evidenciar que continúa existiendo falta de claridad en el **“Portal de Niños, Niñas y Adolescentes”**, toda vez que, no existe el formulario único de recepción de peticiones para ellos. Así mismo, no es posible cargar los documentos **“Carta de trato digno al usuario 2022”**, **“Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo”** y **“Portafolio de Servicios y Procedimientos Administrativos (OPAS)”**.
2. En el mismo sentido, persiste el **INCUMPLIMIENTO** a la Política de Operación de Procedimiento de **PQRSDF**, pues se pudo evidenciar que, en la **SEDE NACIONAL**, únicamente existe un solo buzón de sugerencias, además de la **INEXISTENCIA** de los formatos, el Procedimiento de PQRSDF, dentro de los lineamientos establece que el procedimiento es transversal a todas las áreas de la entidad, que los servidores deben verificar que el buzón físico de recepción se encuentre en un lugar seguro, de fácil acceso a los usuarios y en óptimas condiciones, y dotado del formato único de PQRSDF, los jefes de dependencia deben dar respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos en la Ley, el incumplimiento debe ser informado a la **OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**.
3. El GTSC debe realizar trimestralmente un informe analizando y consolidando de manera clara la información de los radicados, formulando acciones correctivas, preventivas y de mejora. Respecto a esto, se pudo evidenciar que los informes de seguimiento trimestrales **NO** se encuentran publicados en la plataforma, 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 evidencia que persiste la falta de profundidad en el análisis cualitativo en los informes trimestrales presentado por el GTSC.
4. De la información enviada por el grupo respecto a los informes de PQRSDF, se evidenció que del tipo documental **“Derechos de petición”** para el período **enero - marzo 2022** se encontraban **4.083 peticiones sin respuesta y con términos vencidos**; y, para el período **abril - junio de 2022** el número fue **1.119**, si bien, hubo disminución en los radicados vencidos, existe un **RIESGO** para la entidad, teniendo en cuenta el incumplimiento de la **Ley 1755 de 2015** y el **Decreto 491 de 2020**, ahora bien, el **NO TRÁMITE Y RESPUESTA OPORTUNA** puede acarrear **ACCIONES DISCIPLINARIAS** para el funcionario que lo tenga a su cargo por **INCUMPLIMIENTO** de deberes consagrados en el Código General Disciplinario (**Ley 1952 de 2019, reformado por la Ley 2094 de**

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


2021), así mismo, para su superior jerárquico por no hacer seguimiento a las tareas y funciones delegadas a los funcionarios y contratista de su dependencia. Por otro lado, puede conllevar a la interposición de acciones de tutelas en contra de la entidad por no la **NO REPUESTA OPORTUNA** del Derecho de Petición consagrado en el catálogo de Derechos Fundamentales de la **Constitución Política de 1991, Artículo 23**, de la siguiente manera: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

5. Respecto a las solicitudes de Defensor Público, se visualiza para el trimestre **enero - marzo, 87 solicitudes en términos vencidos y para el período abril - junio se encuentran 71**, si bien, el número disminuyó, **persiste** demora en la asignación, lo que implica otro riesgo para la entidad, teniendo en cuenta que uno de los principios de la **Ley 941 de 2022 “por la cual se organiza el Sistema Nacional de Defensoría Pública”** es la oportunidad, consagrado en el **Artículo 5** de la siguiente manera: *“El Sistema Nacional de Defensoría Pública prestará un servicio oportuno”*, así mismo, contra el principio de calidad establecido en el **Artículo 7**, lo anterior, puede llevar a la interposición de acciones de tutela en contra de la entidad, por la no prestación de un servicios esencial, así como puede acarrear acciones disciplinarias para los funcionarios encargados de realizar las acciones de defensores públicos.

6. Por otro lado, se encuentran para el segundo trimestre **64.300 radicados SIN TIPIFICAR**, lo que genera un **INCUMPLIMIENTO** al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones por parte de los Jefes de Dependencia, Servidores y contratistas, al no contar con una clasificación clara de los radicados dentro de la entidad, además no se brinda explicación sobre la ausencia en la tipificación y **NO** se visualizan acciones y actividades a desarrollar con el fin de evitar que se continúen presentando estas situaciones y mitigar el **RIESGO** de afectación de imagen institucional, toda vez que esta situación se presentó de manera reiterada durante la **vigencia 2020, 2021 y lo transcurrido del 2022**.

Se debe tener en cuenta que la consecuencia de esta materialización no solo constituye un incumplimiento legal, sino con lleva a:

- ✓ Pérdida de imagen y confianza institucional.
- ✓ Investigaciones disciplinarias.
- ✓ Reproceso en el trámite de las PQRSDF.
- ✓ Acción de Tutela por vulneración de derecho del ciudadano.


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

7. Ahora bien, para el trimestre enero - marzo de 2022, se visualizan 3.642 respuestas extemporáneas y para el periodo abril - junio de 2022, se visualizan 2.545, **INCUMPLIENDO** lo consagrado en las normas que rigen el derecho de petición **Artículo 23** constitución política, **Ley 1755 de 2015 que modifica la ley 1437 de 2011, Decreto 491 de 2020 (que modificó los términos de respuesta por la pandemia del COVID-19)** y la **Ley 2207 de 2022** que derogó el Decreto anteriormente mencionado.
8. De acuerdo a lo anterior, se puede identificar que continúan materializándose riesgos porque continúan reflejándose respuestas extemporáneas y sin respuesta-vencido, lo que, como ya se mencionó puede verse reflejado en la interposición de acciones de tutelas y demandas en contra de la entidad, así como, puede verse afectada la imagen institucional de la entidad. Así mismo, **respecto al mapa de riesgos de corrupción se pudo evidenciar que se encuentra DESACTUALIZADO el periodo de plan estratégico, dado que aparece 2017-2020.**

1. Recomendaciones

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

1. Generar en todas las dependencias (nivel central y regionales) criterios de unificación de atención de usuarios y trámites de PQRSDF, desarrollando inducciones y capacitaciones de forma continua a los funcionarios y contratistas de la entidad, sobre la forma en que opera el Sistema de Gestión Documental de la entidad, la importancia de la debida tipificación de los radicados y de dar respuesta dentro del término correspondiente, lo anterior con el fin de desarrollar una cultura vocacional y de servicio a todo el personal adscrito a la Defensoría del Pueblo, sobre el compromiso que tiene la entidad sobre el usuario en cumplimiento de su MISIÓN como institución y su compromiso con el promoción y protección de Derechos.
2. En el mismo sentido, se recomienda establecer una **cultura informática** a cada uno de los operadores de manera pedagógica, en la que puedan familiarizarse con cada uno de los sistemas para la correcta atención en los procesos de recepción y análisis de PQRSDF.

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


3. Respecto al “*Portal de Niños, Niñas y Adolescentes*”, nuevamente se recomienda la implementación del formulario único de PQRSDf, pero de una manera didáctica y de fácil comprensión para esta población y que de esta manera se facilite el diligenciamiento.
4. Es importante que el GTSC dé cumplimiento al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones; Código: DE-P04; Versión: 4, en el sentido que pueda verificar continuamente que los buzones de atención se encuentren visibles y en óptimas condiciones en todas las dependencias, así como que cuenten con el formulario, también que pueda verificar que se hace la apertura semanal como lo indican los lineamientos del procedimiento y que efectivamente se está dando respuesta a las solicitudes radicadas por este medio.
5. Nuevamente nos permitimos recomendar se realice e incluya en los informes un análisis cualitativo de la información en el que se logre determinar las causas raíces, revisando en cuál(es) actividad(es) del proceso se generaron las debilidades, determinando el impacto, su efecto, entre otras características. En el mismo sentido, se recuerda la importancia de la revisión minuciosa y pormenorizada de los informes antes de su publicación, socialización y envío, lo anterior con el fin que la información que allí se encuentra sea correcta, actualizada y completa.
6. Se hace necesario recalcar 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, por lo anterior, el GTSC debe informar a dicha dependencia 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: Ingeniero, Ciser José Codina Bequis y Claudia Bibiana Moreno.
Funcionarios de la Oficina de Control Interno.

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

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

3.6. ANALISIS DE LA MUESTRA PQRSDF (PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2022)

DEPENDENCIAS	RADICADO ENTRADA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE LA PQRSDF	*TIPO DE PETICIÓN	**TERMINOS_PETICION	FECHA VENCIMIENTO	REFERENCIA	CANAL DE RECEPCIÓN	NOMBRE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	***DÍAS	OBSERVACIONES OCI
DELEGADA PARA LOS DERECHOS ECONÓMICOS SOCIALES Y CULTURALES	20220050051358962	2/05/2022	30/04/2022	DERECHO DE PETICIÓN	15	20/06/2022	Queja contra Institución educativa	VIRTUAL	Veeduría ciudadana municipio de Soledad Atlántico	20220401102360100	21/06/2022	22	Respuesta EXTEMPORÁNEA, transcurrieron 22 días hábiles para que el usuario recibiera la respuesta por parte de la Entidad. NO cumple con los requisitos de Respuesta de Derechos de Petición.
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	20220009051747862	7/04/2022	7/04/2022	DERECHO DE PETICIÓN	15	2/05/2022	DOÑA JUANA	VIRTUAL	CATALINA DEL ROSARIO TORO FAJARDO	: 20220030302355251	21/06/2022	49	Respuesta EXTEMPORÁNEA, transcurrieron 49 días hábiles para que el usuario recibiera la respuesta por parte de la Entidad.
DERECHO A LA SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	20220060122003102	22/06/2022	NO APARECE	QUEJA MISIONAL	15	15/07/2022	SOLICITUD ATENCIÓN MEDICA ESPECIALIZADA - PPL	VIRTUAL	DEFENSORIA REGIONAL ANTIOQUIA	NO APARECE	NO APLICA	15	En el mensaje electrónico del radico de entrada NO fue posible establecer la fecha. NO aparece radicado asociado con la respuesta, sin embargo se observó el radicado de respuesta 20220040502708411 del 15 de julio de 2022 en donde le informan el traslado de su petición al área correspondiente, se evidenció que además NO se le envió copia a la Regional Antioquia.
REGISTRO Y SELECCIÓN DE OPERADORES	20220060361813262	6/06/2022	NO APARECE	QUEJA MISIONAL	15	29/06/2022	QUEJA EN CONTRA	VIRTUAL	JUZGADO PROMISCUO DE FAMILIA DE PUERTO CARREÑO	20220060362145000	7/06/2022	1	En el mensaje electrónico NO se pudo establecer la fecha de radicado de la petición. ERROR de tipo clasificación, NO es queja misional, si no, un reclamo. Revisada la respuesta emitida por la PAG de la Regional Vichada, se constató que a pesar que fue "oportuna" fue incompleta, NO fue congruente con el requerimiento, ni hubo una solución efectiva a lo solicitado.
SECRETARIA GENERAL	:20220009051900422	16/05/2022	16/05/2022	NO REQUIERE RESPUESTA	30	30/06/2022	SOLICITUD CERTIFICACIÓN LABORAL DE CONTRATISTA	VIRTUAL	CERSAR MORENO BOYACA	NO APARECE	NO APLICA	50	ERROR en la TIPIFICACIÓN en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. A la fecha que verifiqué la OCI (13 de septiembre de 2022) han transcurrido 50 días hábiles sin que el usuario reciba su respuesta a la solicitud.
ATENCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS	20220030400654472	28/02/2022	28/02/2022	NO REQUIERE RESPUESTA	30	12/04/2022	DENUNCIA: AMEDRANTAMIENTO HACIA CIUDADANO Y SU CAMPAÑA ELECTORAL	VIRTUAL	EDWAR ALVAREZ VACCA	NO APARECE	NO APLICA	101	ERROR en la TIPIFICACIÓN en el sistema de Gestión Documental ORFEO. A la fecha que verifiqué la OCI (13 de septiembre de 2022) han transcurrido 101 días hábiles sin que el usuario reciba su respuesta a la solicitud.
AMAZONAS	: 20220009001427512	7/03/2022	7/03/2022	NO REQUIERE RESPUESTA	30	21/04/2022	ASESORIA ELABORACIÓN TUTELA, TEMA SALUD	VIRTUAL	ELIASIB FACHIN SALAZAR	NO APARECE	NO APLICA	97	ERROR en la TIPIFICACIÓN en el sistema de Gestión Documental ORFEO. A la fecha que verifiqué la OCI (13 de septiembre de 2022) han transcurrido 97 días hábiles sin que el usuario reciba su respuesta a la solicitud. Se observo dentro del Sistema de gestión Documental - ORFEO / Historico, se solicito "reclasifique este radicado por asesoria concluida y finalizar trámite" sin que haya quedado registrado el medio por el cual se realizo la asesoria.
CALDAS	20220060080763522	8/03/2022	8/03/2022	QUEJA SOBRE FUNCIONARIO O CONTRATISTA DP	15	30/03/2022	QUEJA SOBRE DEFENSOR PÚBLICO	ESCRITO	MARIA ALEJANDRA MORALES TINJACÁ	:20220060081010511	18/03/2022	8	A pesar que la queja fue contestada en terminos de ley, la respuesta NO fue completa y de fondo; además se pudo facilitar el concepto con otro abogado de su especialidad para generar valor agregado y satisfacción al usuario.

*Tipo de petición corresponde a la tipificación establecida en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.
 **Los términos de la petición variaron por la contingencia de conformidad al Decreto 491 de 2020 -Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplen funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica -
 ***Días se refiere a los días hábiles transcurridos entre las fechas de los radicados de entrada y de respuesta.