	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: 20230010300160183  
  
Fecha radicado: 2023-06-15

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 julio - diciembre 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 2023, 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 Julio - Diciembre del 2022.


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 MELÉNDEZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: ANA MARIA GOMEZ RUEDA - GRUPO DE TRANSPARENCIA Y SERVICIO CIUDADANO, CLAUDIA BIBIANA MORENO - OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Anexo:(ES-P03-F10 Informe de Seguimiento Semestral a las PQRSDf\_JULIO - DICIEMBRE\_2022)

  
Fecha : Junio 15 2023, a las 8:58:01 am  
Codigo de Seguridad : ff38c201148bca70646107152ef2637c  
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

## 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 dadas por la 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 2023 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 P<sup>1</sup>Q<sup>2</sup>R<sup>3</sup>S<sup>4</sup>D<sup>5</sup> presentadas ante la Defensoría del Pueblo<sup>6</sup> con el objetivo de determinar la

<sup>1</sup> **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.


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

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

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

<sup>5</sup> **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

<sup>6</sup> 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 que fueron formuladas por los ciudadanos durante segundo periodo de la vigencia 2022 comprendido entre el período comprendido entre el **1 de julio al 31 diciembre 2023**, que permitan emitir una respuesta oportuna, clara y de fondo con la normatividad legal aplicable y con los lineamientos internos, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al ciudadano y mejorar la calidad del servicio. Así mismo, verificar la prestación del servicio y el cumplimiento de las funciones del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano adscrito a la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo. **“Nos unen Tus Derechos”**.

### MARCO 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 1993**<sup>7</sup>, *“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 2008**<sup>8</sup>, *“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 2011**<sup>9</sup>, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. **Artículo 7.**
- ✓ **Ley 1474 de 2011**<sup>10</sup>, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la*

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

<sup>8</sup> Secretaría Senado [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1266\\_2008.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html)

<sup>9</sup> Secretaría Senado [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html)

<sup>10</sup> 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

*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, 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 1712 de 2014<sup>11</sup>, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Ley 1755 de 2015<sup>12</sup>, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Ley 1757 de 2015<sup>13</sup>, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- ✓ Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”. Artículo 5.

#### 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 Pública<sup>14</sup>. “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

<sup>11</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

<sup>12</sup> Secretaría Senado [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

<sup>13</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335#:~:text=La%20presente%20ley%20regula%20la, democr%C3%A1tica%20de%20las%20organizaciones%20civiles.>

<sup>14</sup> 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

*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”.*
- ✓ **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”.*

## RESOLUCIONES

- ✓ **Resolución 183 de 2020**<sup>15</sup>. *“Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano”.*
- ✓ **Resolución 772 de 2020**<sup>16</sup> *“Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública”*

## OTROS DOCUMENTOS


- ✓ **Circular externa 001 de 2011**<sup>17</sup> expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ✓ **Circular 22 de 14 diciembre de 2020** *Plan de acción intervención a la no conformidad mayor: “Incumplimiento en 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”.*
- ✓ **Circular 050 del 14 de diciembre de 2021** *“Pautas para la atención oportuna de las líneas y extensiones telefónicas de la Defensoría del Pueblo”.*
- ✓ **Memorando del 6 de noviembre de 2020 sobre Socializar la Resolución 772 de 2020**<sup>18</sup>. *“Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el*

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

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

<sup>17</sup> Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. [http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular\\_externa\\_001\\_de\\_2011.pdf](http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular_externa_001_de_2011.pdf)

<sup>18</sup> 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, Felicitaciones<sup>19</sup>** *“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 Ciudadano<sup>20</sup>.** *“(…) Se debe promover el trato digno y solidario, proporcionando información básica sobre la atención, enfocando el servicio en términos de igualdad, oportunidad, eficiencia y eficacia (…)”.*
- ✓ **Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano.** *“En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y la Ley 1712 de 2014, anualmente se elabora la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.*
- ✓ **Carta de Trato Digno al Ciudadano<sup>21</sup>.** *“(…) propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna”.*
- ✓ **Política de Participación Ciudadana<sup>22</sup>.** *“La Defensoría del Pueblo integra mecanismos que propician y facilitan el ejercicio del derecho a la participación en todo el ciclo de la gestión institucional (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento)”.*
- ✓ **Portafolio de Servicios y Procedimientos Administrativos (OPAS) 2019<sup>23</sup>.** *“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”.*

<sup>19</sup> Defensoría del Pueblo

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

<sup>20</sup> Defensoría del Pueblo

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

<sup>21</sup> Defensoría del Pueblo


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

<sup>22</sup> Defensoría del Pueblo

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

<sup>23</sup> 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 Pública<sup>24</sup>.** *“La Política de Transparencia de la Defensoría del Pueblo es un instrumento que contiene los mecanismos de transparencia activa y transparencia pasiva que permiten materializar el derecho fundamental de acceso a la información pública a toda la ciudadanía”.*
- ✓ **Sistema de Gestión de Calidad<sup>25</sup>**
  - 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”.*  
*“(…) 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*

<sup>24</sup>Defensoría del Pueblo

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

<sup>25</sup> 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

*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 20230010300042763<sup>26</sup> fechado el 16 de febrero de 2023; aportar las evidencias en relación con las acciones implementadas respecto a las recomendaciones suministradas en el informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, remitido a su despacho el 19 de octubre de 2022 por el Sistema de Gestión Documental ORFEO con radicado 20220010300290863<sup>27</sup>.

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


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



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

<sup>26</sup> Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO\_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF.

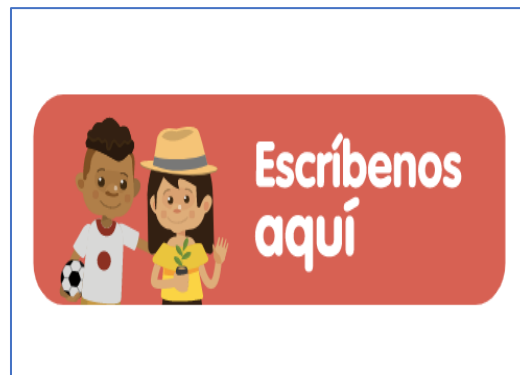
<sup>27</sup> Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO\_ Segundo Informe de Seguimiento Semestral PQRSDF\_2020.

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


## Cómo llenar el formulario **esríbenos aquí**



[https://www.youtube.com/watch?v=\\_JLRICONk\\_E](https://www.youtube.com/watch?v=_JLRICONk_E)  
<https://www.youtube.com/watch?v=z0kv3lMz2xs&t=6s>  
<https://www.youtube.com/watch?v=8lM6tNzR3jQ>



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

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

Registro Único de Peticiones - RUP - En Línea

Bienvenidos (as) al formulario único de recepción de peticiones de la Defensoría del Pueblo. Aquí podrás aportar la información que requieres para acceder a los servicios que presta la entidad.

Escribe tus datos personales

Tipo <input type="text" value="Tipo"/>	Identificación <input type="text"/>
Nombres <input type="text"/>	Apellidos <input type="text"/>
Correo para notificación <input type="text" value="Correo Valido"/>	Sexo <input type="text" value="-Sexo--"/>
Dirección de notificación <input type="text"/>	Teléfono <input type="text"/>
Edad <input type="text" value="-Edad--"/>	

Cuéntanos desde donde te comunicas

Departamento/Extranjero <input type="text" value="-- Seleccion"/>	Municipio/pais <input type="text" value="-- Seleccion"/>
Ciudad <input type="text"/>	

Cuéntanos cuál es la situación sobre la que necesitas apoyo de la Defensoría del Pueblo

Fecha de hechos

Cuál es la situación.

El texto debe ser claro y corto. No ingreses comillas dobles ni sencillas.

Describe brevemente lo que solicitas.

El texto debe ser claro y corto. No ingreses comillas dobles ni sencillas.


Departamento/Extranjero <input type="text" value="-- Selecciona Extranjero :"/>	Municipio <input type="text" value="-- Selecciona municipio/"/>
---	---

Anexar documento en formato PDF ( solo un archivo ) :  
 Ninguno archivo selec.

Por favor verifica la información digitada en este formulario antes de oprimir el botón "Enviar". Es importante que los datos queden completos y correctamente diligenciados. El envío de tu información personal o actualización constituye tu consentimiento para recolectar, utilizar o divulgar esta información. Limitamos nuestra colección de información personal a lo que es razonable bajo las circunstancias. Tus datos sólo serán utilizados y divulgados para los objetivos identificados de acuerdo a tu solicitud. Si decides no proporcionarnos dicha información, no obtendrás el servicio, trámite o información solicitada. Mantenemos tu información personal, siempre y cuando sea necesario con el fin de cumplir con los fines a los que dieron su consentimiento para siempre y por un periodo de tiempo razonable. Las solicitudes formuladas serán resueltas o contestadas bajo los principios, ítems y procedimientos contemplados en el código contencioso administrativo para el ejercicio del derecho de petición (Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificada por la Ley 1755 de 2015). La información sobre canales de atención y tiempos de respuesta a los requerimientos efectuados podrá encontrarlos en la Resolución 772 de 2020. Los costos asociados a la petición y a la reproducción de la información solicitada, se encuentran establecidos en la Resolución 177 de 2017 la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan. Autoriza notificaciones electrónicas

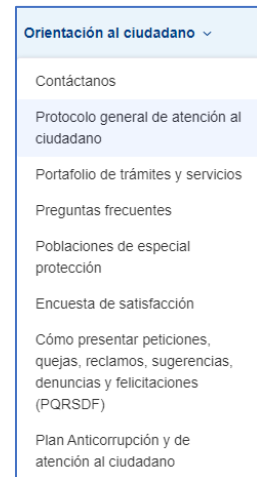
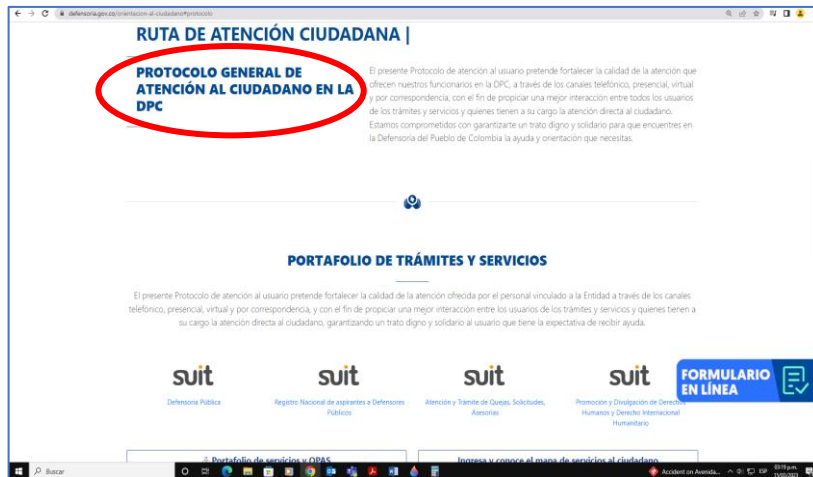
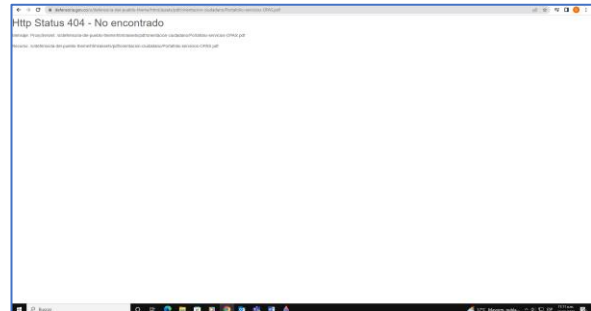
Fuente: [http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/web\\_preconsulta\\_ninos.php](http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/web_preconsulta_ninos.php)

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 PQRS**D determina que **“Los contenidos sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias (PQRS) 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 PQRS 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

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

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 en el período comprendido entre el 15 y el 22 de marzo de 2023, NO se encontraron de fácil acceso y consulta 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)”**.



Fuente: Sede electrónica Defensoría del Pueblo

De igual manera se observó que el listado de peticiones publicadas trimestralmente no cumple con la información solicitada en el registro público organizado sobre los derechos de petición que trata la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.

LISTADO DE PETICIONES PERIODO -JULIO- SEPTIEMBRE 2022						
DEPENDENCIA ACTUAL	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO	TIPO DE PETICION	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA
ARCHIVO VIRTUAL	20220060133406042	2022-07-25	04. Peticiones entre autoridades.	20220060133174971	2022-08-12	18
ARCHIVO VIRTUAL	20220060262406712	2022-07-25	04. Peticiones entre autoridades.	20220060262984991	2022-08-03	9
ARCHIVO VIRTUAL	20220060032256982	2022-07-13	04. Peticiones entre autoridades.	20220060032858011	2022-07-26	13
ARCHIVO VIRTUAL	20220060082250282	2022-07-12	04. Peticiones entre autoridades.	20220060082666851	2022-07-13	1
ARCHIVO VIRTUAL	20220060032429272	2022-07-27	04. Peticiones entre autoridades.	20220060032944371	2022-08-01	5
ARCHIVO VIRTUAL	20220060302261412	2022-07-13	04. Peticiones entre autoridades.	20220060302800251	2022-07-21	8
ARCHIVO VIRTUAL	20220060032256852	2022-07-13	04. Peticiones entre autoridades.	20220060032978031	2022-08-02	20
ARCHIVO VIRTUAL	20220060342265012	2022-07-13	04. Peticiones entre autoridades.	20220060342963011	2022-08-02	20
ARCHIVO VIRTUAL	20220030203434652	2022-07-27	04. Peticiones entre autoridades.	20220030203119751	2022-08-10	14
ARCHIVO VIRTUAL	20220060032429732	2022-07-27	04. Peticiones entre autoridades.	20220060032939911	2022-07-31	4
ARCHIVO VIRTUAL	20220060032429312	2022-07-27	04. Peticiones entre autoridades.	20220060032087331	2022-08-09	13
ARCHIVO VIRTUAL	20220050053089232	2022-09-16	04. Peticiones entre autoridades.	20220000050270221	2022-09-21	5


Fuente: [file:///C:/Users/cmoreno/Downloads/Listado%20de%20peticiones%20periodo%20Julio-septiembre%2022%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/cmoreno/Downloads/Listado%20de%20peticiones%20periodo%20Julio-septiembre%2022%20(1).pdf)

### 3.2. BUZONES DE SUGERENCIA

La Oficina de Control Interno continúa constatando 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 de Procedimiento de PQRSDF, 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.”**



Fuente: Fotos tomadas por la OCI.

	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)<sup>28</sup>

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 2020<sup>29</sup>, 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.*”

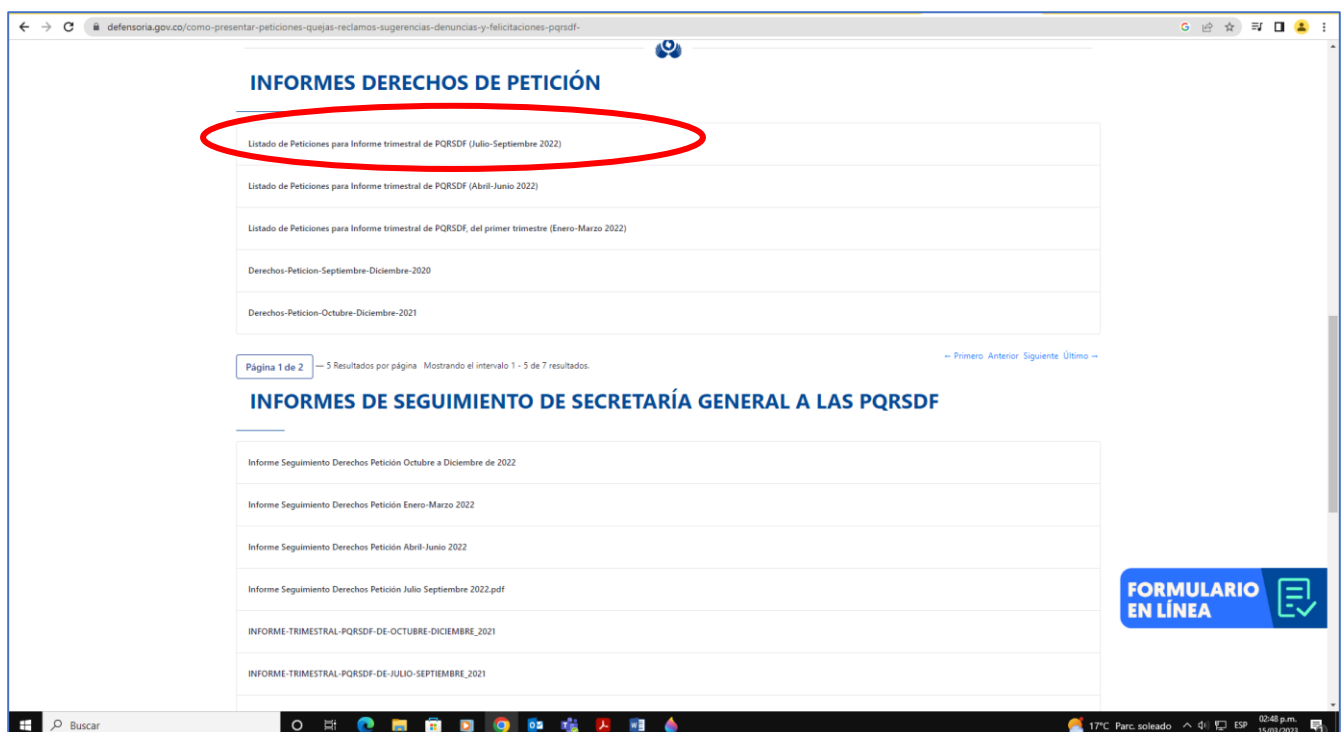



Imagen 1: Informes de Derechos de Petición e Informes de Seguimiento de Secretaría General a las PQRSDF  
Fuente: Pagina Web de la Defensoría del Pueblo 15/03/2023.

<sup>28</sup> Página Web de la Defensoría del Pueblo | Atención al Ciudadano (a) | Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) <https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1961/C%C3%B3mo-presentar-peticiones-sugerencias-quejas-reclamos-y-denuncias.htm>

<sup>29</sup> 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

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, elaborados por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano; NO se encontró el **cuarto trimestre** del listado de derechos de petición (octubre - diciembre 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 INFORMACIÓN<sup>30</sup>: 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 (julio - septiembre y octubre - diciembre de 2022)

Analizados los informes de PQRSDf correspondiente a los trimestres **julio - septiembre; octubre - diciembre de 2022**, se encontró lo siguiente:

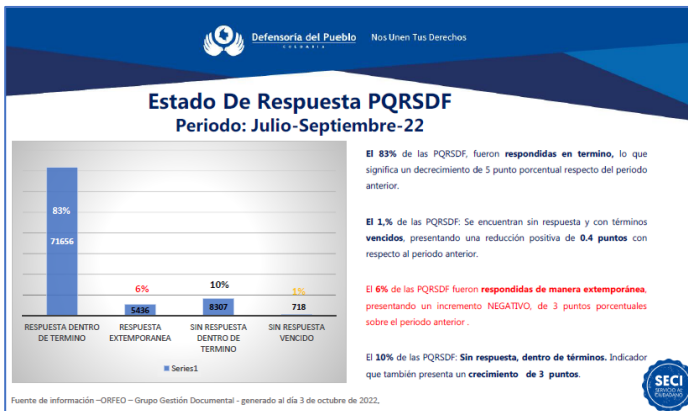
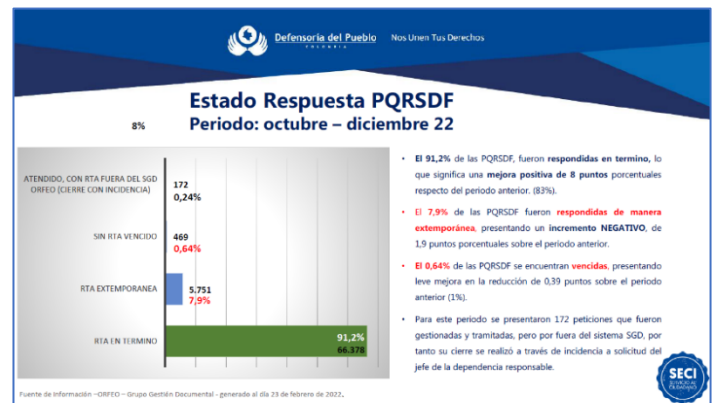



Imagen 3: Informe de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestral octubre - diciembre de 2022) Fuente: Información enviada por el GTSC.

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



<sup>30</sup> 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

En el mismo sentido, 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 que sirvió como insumo para el análisis, toma de decisiones y construcción del informe.

Teniendo en cuenta que el sistema de Gestión Documental Orfeo no realiza la contabilización de los términos teniendo en cuentas fines de semana y festivos, la OCI realizó su propia matriz tomando la información suministrada y anexando el campo “FECHA\_FESTIVOS”, esto con el fin de determinar de manera correcta si la respuesta se había dado dentro del término o de manera extemporánea.


Una vez organizada la información se procedió a crear una tabla dinámica con el fin de hacer la verificación de los radicados, así:

A las tipologías ubicadas en las filas se les asignaron unas columnas, así: tipología “01. Derecho de Petición, 19. Solicitud Defensor Público, 02. Petición de Documentos o Información, 12. Queja Misional, 04. Peticiones entre Autoridades, 06. Honorables Congresistas, 05. Consultas”, se les asigno la columna “PETICIÓN”. A la tipología: “21. Queja sobre funcionario o contratista DP”, se le asigno la columna “QUEJAS”, a la tipología “13. Reclamo por servicios Defensoría” se le asigno la Columna “RECLAMO”, a la tipología “16. Felicitaciones” se le asigno la columna “FELICITACIONES”, a la tipología “14. Sugerencia” se le asigno la columna “SUGERENCIA” y a tipología “15. Denuncia acto de Corrupción DP” se le asigno la columna “DENUNCIA”; a estas columnas se les adicionaron tres casillas, así “A TIEMPO” “EXTEMPORANEA” y “SIN RESPUESTA” con la finalidad de establecer cuáles habían sido respondidas o estaban por responder dentro del término, cuáles habían sido respondidas de manera extemporánea y cuáles se encontraban sin respuesta, así:

Cuenta de Detalle	FELICITACIONES			PETICION			QUEJAS			RECLAMO			SUGERENCIA			DENUNCIA	Total general
	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	A TIEMPO		
01. Derecho de Petición				38.060	3.804	611											42.475
19. Solicitud Defensor Público				37.740	1.152	117											39.009
02. Petición de Documentos o Información				1.268	179	17											1.464
12. Queja Misional				1.238	96	13											1.347
04. Peticiones entre Autoridades				1.180	138	17											1.335
06. Honorables Congresistas				128	14												142
05. Consultas				137	3												140
21. Queja sobre funcionario o contratista DP							98	14	7								119
13. Reclamo por servicios Defensoría										41	4	1					46
16. Felicitaciones	28	5	3														36
14. Sugerencia													3	1			4
15. Denuncia acto de Corrupción DP															2	2	2
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>79.751</b>	<b>5.386</b>	<b>775</b>	<b>98</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>86.119</b>	

Imagen 4: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestre de julio a septiembre de 2022)

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

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

TIPOLOGÍA / TIPIFICACIÓN	FELICITACIONES			PETICION			QUEJAS		RECLAMO		SUGERENCIA		Total general
	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	A TIEMPO	EXTEMPORANEA	
01. Derecho de Petición				33.150	2.736	461							36.347
19. Solicitud Defensor Público				30.907	1.539	37							32.483
04. Peticiones entre Autoridades				1.302	158	7							1.467
02. Petición de documentos o información				1.097	141	10							1.248
12. Queja Misional				776	59	2							837
06. Honorables Congresistas				123	11								134
21. Queja sobre funcionario o contratista DP								97	13				110
05. Consultas				72	9								81
13. Reclamo por servicios Defensoria										22	5	2	29
16. Felicitaciones	24	3	1										28
14. Sugerencia											5	1	6
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>67.427</b>	<b>4.653</b>	<b>517</b>	<b>97</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>72.770</b>

Imagen 5: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestres de octubre a diciembre de 2022)

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

Llama la atención para el Tipo: “PETICIÓN”, que incluye las tipologías “DERECHO DE PETICIÓN, SOLICITUD DEFENSOR PÚBLICO y PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES, entre otras...” que se encuentre un elevado número de radicados sin respuesta 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.

TIPOLOGÍA / TIPIFICACIÓN	FELICITACIONES SIN RESPUESTA	PETICION SIN RESPUESTA	QUEJAS SIN RESPUESTA	RECLAMO SIN RESPUESTA	Total general
01. Derecho de Petición		611			611
19. Solicitud Defensor Público		117			117
04. Peticiones entre Autoridades		17			17
02. Petición de Documentos o Información		17			17
12. Queja Misional		13			13
21. Queja sobre funcionario o contratista DP			7		7
16. Felicitaciones	3				3
13. Reclamo por servicios Defensoria				1	1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>775</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>786</b>


Tabla 4: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN RESPUESTAS VENCIDO (Trimestral julio - septiembre de 2022).

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

TIPOLOGÍA / TIPIFICACIÓN	FELICITACIONES SIN RESPUESTA	PETICION SIN RESPUESTA	RECLAMO SIN RESPUESTA	Total general
01. Derecho de Petición		461		461
19. Solicitud Defensor Público		37		37
02. Petición de documentos o información		10		10
04. Peticiones entre Autoridades		7		7
12. Queja Misional		2		2
13. Reclamo por servicios Defensoria			2	2
16. Felicitaciones	1			1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>517</b>	<b>2</b>	<b>520</b>

Tabla 5: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN RESPUESTAS VENCIDO (Trimestral octubre - diciembre de 2022).

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

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

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 4 y 5**) 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 4 y 5**), los cuales están relacionados con la afectación a la **IMAGEN INSTITUCIONAL**, así como también de tipo **LEGAL**, debido a la posibilidad de la interposición de acciones de tutelas, demandas, acciones disciplinarias, entre otras, por parte de los ciudadanos.

Por otra parte, frente a las respuestas extemporáneas se evidenció lo siguiente:

TIPOLOGIA / TIPIFICACIÓN	FELICITACIONES	PETICION	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
	EXTEMPORANEA	EXTEMPORANEA	EXTEMPORANEA	EXTEMPORANEA	EXTEMPORANEA	
01. Derecho de Petición		3.804				3.804
19. Solicitud Defensor Público		1.152				1.152
02. Petición de Documentos o Información		179				179
04. Peticiones entre Autoridades		138				138
12. Queja Misional		96				96
21. Queja sobre funcionario o contratista DP			14			14
06. Honorables Congresitas		14				14
16. Felicitaciones	5					5
13. Reclamo por servicios Defensoria				4		4
05. Consultas		3				3
14. Sugerencia					1	1
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>5.386</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5.410</b>


Tabla 6: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo  
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS (Trimestral julio - septiembre de 2022).

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

TIPOLOGIA / TIPIFICACIÓN	FELICITACIONES	PETICION	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
	EXTEMPORANEA	EXTEMPORANEA	EXTEMPORANEA	EXTEMPORANEA	EXTEMPORANEA	
01. Derecho de Petición		2.736				2.736
19. Solicitud Defensor Público		1.539				1.539
04. Peticiones entre Autoridades		158				158
02. Petición de documentos o información		141				141
12. Queja Misional		59				59
21. Queja sobre funcionario o contratista DP			13			13
06. Honorables Congresitas		11				11
05. Consultas		9				9
13. Reclamo por servicios Defensoria				5		5
16. Felicitaciones	3					3
14. Sugerencia					1	1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>4.653</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4.675</b>

Tabla 7: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo  
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS (Trimestral octubre - diciembre de 2022).

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

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

Si bien es cierto, se dio respuesta a las **5.410 y 4.675 peticiones** recibidas por los diferentes canales de atención oficiales definidos para la prestación de las peticiones<sup>31</sup> (**Virtual, escrito, presencial y telefónico**), dicha respuesta se realizó fuera de los términos estipulados normativamente incumpliendo con lo dispuesto en las normas que rigen los términos de derecho de petición a pesar de que se cuenta con todos los mecanismos al alcance de la Defensoría para resolver las peticiones ciudadanas.

*“(…) 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 (...)*<sup>32</sup>

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.

<sup>31</sup> [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.

<sup>32</sup> [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

### 3.5. MAPA DE RIESGOS

Defensoría del Pueblo		MONITOREO					
<b>POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS:</b> La política de riesgos de la Defensoría del Pueblo busca, con un enfoque preventivo, alcanzar mejores resultados y mejorar la prestación del servicio, mediante la cultura de autocontrol al interior de la entidad y el monitoreo y evaluación permanente; logrando disminuir la probabilidad de que ocurra un riesgo, y en caso que se materialice, tener la capacidad de respuesta oportuna y adecuada para la gestión de los riesgos.							
Fecha corte Monitoreo: 1 SEPTIEMBRE A 31 DE DICIEMBRE 2022							
REGIONAL, DELEGADA, DIRECCIÓN, OFICINA O LIDER DEL PROCESO QUE REPORTA: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO							
N°	*PROCESO	RIESGOS	RESPONSABLE DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES			SE MATERIALIZÓ EL RIESGO? (Colocar SI o NO)
				No. De Control	Responsable del Control	Control	
4	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Posibilidad de Afectación Reputacional por investigación disciplinaria, debido a la falta de oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF de acuerdo a los terminos de ley establecidos	LIDER DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Integrantes: Secretaria General y Dependencias a Nivel Nacional)	1	Profesional del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano	Monitoreo a la gestión oportuna de las PQRSDF, y adecuada clasificación de las mismas (entendiendo que la clasificación y Tipificación de una PQRSDF es responsabilidad de las dependencias regionales)	NO
				2	Grupo de Gestión Documental	Monitoreo administración adecuada de las bandejas de ORFEO habilitadas para la gestión de PQRSDF	
				3	Jefes de Dependencia a nivel nacional / Supervisores de Contrato	Monitoreo permanente a la gestión oportuna de las PQRSDF, y adecuada clasificación de las mismas	

Tabla 8: Mapa de Riesgos de Gestión (Cuatrimestral septiembre - diciembre de 2022).

Fuente: INTRANET - Mapa de Procesos.


Se concluyó que en los informes del tercer y cuarto trimestres de PQRSDF, se registró materialización de los riesgos, toda vez que, se enunciaron diferentes falencias como: **Respuestas extemporáneas y sin respuesta-vencido (Ver. Tablas 4 - 7)** por lo que, dicha información se presenta de manera incoherente, por este motivo, solicitamos verificar y actualizar la información.

Defensoría del Pueblo		MONITOREO RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
<b>POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS:</b> La política de riesgos de la Defensoría del Pueblo busca, con un enfoque preventivo, alcanzar mejores resultados y mejorar la prestación del servicio, mediante la cultura de autocontrol al interior de la entidad y el monitoreo y evaluación permanente; logrando disminuir la probabilidad de que ocurra un riesgo, y en caso que se materialice, tener la capacidad de respuesta oportuna y adecuada para la gestión de los riesgos.											
Fecha corte Monitoreo: 1 SEPTIEMBRE A 31 DICIEMBRE 2022											
REGIONAL, DELEGADA, DIRECCIÓN, OFICINA O LIDER DEL PROCESO QUE REPORTA: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO											
N°	*PROCESO	RIESGOS	RESPONSABLE DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES			VALORACIÓN DEL RIESGO				
				No. De Control	Responsable del Control	Control	TOTAL AUTOEVALUACIÓN DE CONTROLES	TRATAMIENTO	RANGO DE CALIFICACIÓN DE CONTROLES	ESTRATEGIA PARA COMBATIR EL RIESGO	SE MATERIALIZÓ EL RIESGO? (Colocar SI o NO)
<b>ESTAS VARIABLES LA DILIGENCIA LOS LIDERES DE LOS PROCESOS</b>											
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Posibilidad de clasificación, direccionamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF en beneficio propio o de terceros	LIDER DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Integrantes: Secretaria General y Dependencias a Nivel Nacional)	1	Profesional del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano Jefes de Dependencia a nivel nacional	Monitoreo a la gestión de las PQRSDF, entendiendo que la responsabilidad de la correcta tipificación y clasificación de las PQRSDF recaja sobre las regionales	ENTRE 86 Y 95	REDUCIR	Moderado	EJECUCIÓN DE CONTROLES	NO

Tabla 9: Mapa de Riesgos de Corrupción ((Cuatrimestral septiembre - diciembre de 2022))


Fuente: INTRANET - Mapa de Procesos.

De la Tabla 9, se observó que se tiene en cuenta el riesgo **“Posibilidad de clasificación, direccionamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF en beneficio propio o de terceros”**, se evidenció dentro de la muestra seleccionada por la OCI que hubo error en la tipificación, de PQRSDF, por lo que valdría la pena efectuar el análisis pertinente con el fin de establecer la materialización del hecho.

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


## 4. Conclusiones

1. Revisada la página web los días comprendidos entre el 15 y el 22 de marzo de 2023, NO se encontraron de fácil acceso y consulta 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. Se pudo evidenciar que 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 el cuarto informe de seguimiento trimestral (octubre-diciembre) **NO** se encuentra publicado 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 le recuerda al GTSC que es su responsabilidad solicitar a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional la publicación y hacer seguimiento a que quede efectivamente publicado. Por otro lado, se sigue evidenciando que persiste la falta de profundidad en el análisis cualitativo en los informes trimestrales presentado por el GTSC.
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 **julio - septiembre 2022** se encontraban **611 peticiones sin respuesta y con términos vencidos**; y, para el período **octubre - diciembre de 2022** el número fue **461**, si bien, hubo disminución en los radicados vencidos, persiste el **RIESGO** para la entidad, teniendo en cuenta el incumplimiento de la **Ley 1755 de 2015** y la **Ley 2207 de 2022**, ahora bien, el **NO TRÁMITE Y RESPUESTA OPORTUNA** puede acarrear **ACCIONES DISCIPLINARIAS** para el

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

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 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 judiciales en contra de la entidad por 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 **julio - septiembre, 117 solicitudes en términos vencidos y para el período octubre - diciembre se encuentran 37**, 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 judiciales 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. Ahora bien, para el trimestre **julio - septiembre de 2022, se visualizan 5.410 respuestas extemporáneas y para el periodo octubre - diciembre de 2022, se visualizan 4.675, 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 y la Ley 2207 de 2022** que derogó el Decreto anteriormente mencionado.
7. 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 acciones judiciales en contra de la entidad, así como, puede verse afectada la imagen institucional de la entidad.

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


8. Se sigue evidencia que el mapa de riesgos de corrupción se pudo evidenciar que se encuentra DESACTUALIZADO el periodo de plan estratégico, dado que aparece 2017-2020, aún cuando han pasado más de dos años desde el nuevo plan estratégico “Nos unen tus derechos”.
9. Validamos y analizamos los informes de Peticiones de la Defensoría del Pueblo, realizados por el GTSC de los dos (2) trimestres en “**RESPUESTAS DENTRO DE TERMINO**” evidenciamos que para el periodo julio - septiembre de 2022, se encuentran **71.656** peticiones respondidas en términos y/o por respuesta dentro del término exigido por la ley y para el periodo octubre-diciembre de 2022, se evidencian **66.378** peticiones respondidas en términos y/o por respuesta dentro del término exigido por la ley, de la siguiente manera:

TIPOLOGIA / TIPIFICACIÓN	FELICITACIONES A TIEMPO	PETICION A TIEMPO	QUEJAS A TIEMPO	RECLAMO A TIEMPO	SUGERENCIA A TIEMPO	DENUNCIA A TIEMPO	Total general
01. Derecho de Petición		38.060					38.060
19. Solicitud Defensor Público		37.740					37.740
02. Petición de Documentos o Información		1.268					1.268
12. Queja Misional		1.238					1.238
04. Peticiones entre Autoridades		1.180					1.180
05. Consultas		137					137
06. Honorables Congresistas		128					128
21. Queja sobre funcionario o contratista DP			98				98
13. Reclamo por servicios Defensoría				41			41
16. Felicitaciones	28						28
14. Sugerencia					3		3
15. Denuncia acto de Corrupción DP						2	2
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>79.751</b>	<b>98</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>79.923</b>

Tabla 10: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo **RESPUESTAS DENTRO DE TERMINO** (Trimestral julio - septiembre de 2022). Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

TIPOLOGIA / TIPIFICACIÓN	FELICITACIONES A TIEMPO	PETICION A TIEMPO	QUEJAS A TIEMPO	RECLAMO A TIEMPO	SUGERENCIA A TIEMPO	Total general
01. Derecho de Petición		33.150				33.150
19. Solicitud Defensor Público		30.907				30.907
04. Peticiones entre Autoridades		1.302				1.302
02. Petición de documentos o información		1.097				1.097
12. Queja Misional		776				776
06. Honorables Congresistas		123				123
21. Queja sobre funcionario o contratista DP			97			97
05. Consultas		72				72
16. Felicitaciones	24					24
13. Reclamo por servicios Defensoría				22		22
14. Sugerencia					5	5
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>67.427</b>	<b>97</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>67.575</b>

Tabla 11: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo **RESPUESTAS DENTRO DE TERMINO** (Trimestral octubre - diciembre de 2022). Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.


	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 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.
3. La Oficina de Control Interno recomienda dar cumplimiento a lo preceptuado en la **Circular Externa 001 de 2011**<sup>33</sup> del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial **numeral 3** en donde se determinó que: *“Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”*.
4. Se validó el importante avance que hubo en el **“Portal de Niños, Niñas y Adolescentes”**, la OCI se permite recomendar como acción de mejora el ejercicio de


<sup>33</sup> Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. [http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular\\_externa\\_001\\_de\\_2011.pdf](http://www.homo.gov.co/sites/default/files/adjuntos/circular_externa_001_de_2011.pdf)

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

realizar la caracterización ciudadana para identificar las particularidades de usuarios con los cuales interactúa la Defensoría del Pueblo, con el fin de diseñar estrategias de mejoramiento y la formulación de lineamientos y actividades en la materia, que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano; identificando los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos y los servicios que se deben entregar<sup>34</sup>; en aras de fortalecer la confianza en la Defensoría del Pueblo.

5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. La Oficina de Control Interno, con respecto al riesgo de gestión y teniendo en cuenta que puede existir una alta probabilidad de afectación reputacional por la falta de oportunidad en las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones -PQRSDF de acuerdo a los términos de ley establecidos, recomienda replantear la descripción del riesgo, dado que, como está planteado

<sup>34</sup> Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés Función Pública. Secretaría de Transparencia, Departamento Nacional de Planeación y Programa Nacional de 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


actualmente la materialización se da únicamente cuando existe una investigación disciplinaria, considera la OCI que no debe ser así, dado que, es una consecuencia externa que fácilmente puede generar la percepción desfavorable de la imagen institucional por parte de los ciudadanos, afectándose la credibilidad de la Defensoría del Pueblo, así que, se deben tener en cuenta también los reportes generados por el Sistema de Gestión Documental (ORFEO) junto con los resultados que arrojen los estudios e investigaciones relacionados con la percepción de satisfacción y confianza frente a los servicios que presta la entidad realizados por el GTSC de conformidad con el **Artículo Octavo de la Resolución 183 de 2020 numeral 8**, toda vez que, el ciudadano posiblemente le da poca importancia al inicio de acciones disciplinarias, mientras que seguramente es más relevante socializar en su entorno cercano o en las conocidas redes sociales, su mala experiencia en la Defensoría.



**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

## 5.1 ANALISIS DE LA MUESTRA PQRSDF (TERCERO Y CUARTO 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	***DIAS	OBSERVACIONES OCI
REGIONAL BOYACA	20220060072385422	25/07/2022	22/07/2022	DENUNCIA	0	16/08/2022	SOLICITUD ASIGNACION DEFENSOR PARA EL ADULTO MAYOR	VIRTUAL	COMISARIO QUINTA DE FAMILIA	2022006007285751	26/07/2022	21	ERROR en la TIPIFICACIÓN en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, por que la petición corresponde a una solicitud de defensor público. A la fecha que verifico la OCI transcurrido 8 días hábiles de más para que el usuario reciba su respuesta a la solicitud, siendo una respuesta EXTREMOPORANEA.
REGION META	20220060222121400	1/07/2022	22/06/2022	SUGERENCIA	15	26/07/2022	SOLICITUD DE UNA CITA	ESCRITO	DUFANDRA GOMEZ RODRIGUEZ	20220060222835191	25/07/2022	14	De acuerdo al procedimiento de Gestión Documental / Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales, actividad "Nota 3: El sticker o sello de radicación se debe colocar en el documento en la parte superior derecha, en un lugar que no oculte información, cuando el documento no tenga espacio suficiente para ubicación del sticker, este se debe colocar al respaldo del documento". Se evidencio que el documento de entrada NO tiene el sticker o sello de radicación, lo que nos impide observar claramente la fecha de entrada real del documento, teniendo en cuenta las diferencias entre la fecha de radación y documento. Por otra parte se evidencia que hay ERROR en la TIPIFICACIÓN, por que revisando el contenido y los conceptos de PQRSDF, CONCLUIMOS que es un DERECHO DE PETICIÓN. Por ultimo, aun que se le dio respuesta oportuna, NO se evidencia agendamiento de cita.
REGIONAL MAGDALENA MEDIO	20220060022957300	6/09/2022		PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	20/09/2022	VERIGUAR SI HAN REALIZADO DEMANDAS POR HECHOS EN EL MUNICIPIO DE PUERTO BERRIO EN LOS AÑOS 1998 A 2006*	ESCRITO	LIZETTE GRABRIELA PATIÑO RINCON	20220060214145681	18/10/2022	29	La solicitud fue presentada el día 6 de septiembre de 2022, en la regional Antioquia, encontrando los siguientes hallazgos una vez revisado el "histórico" del sistema de información ORFEO y los documentos anexos: 1. El día 8 de septiembre de 2022 la señora CLARA VICTORIA MARTÍNEZ ARREDONDO de la Regional Antioquia, remite el radicado a la señora LIGIA AMPARA CARDONA adscrita a la misma dependencia con la anotación "el municipio de puerto berrio no pertenece a la regional antioquia sino a la regional magdalena medio memoranda 864 de 2021", la cual hasta el día 28 de septiembre de 2022, MOMENTO EN EL CUAL YA SE ENCONTRABA VENCIDA LA PETICIÓN, remite al doctor ONALDO CORDOBA CORONADO, Defensor Regional Bajo Cauca Antioqueño el radicado, quien el día 30 de septiembre lo remite al doctor DIDIER AUGUSTO RODRIGUEZ LEÓN, Defensor Regional Magdalena. Quien el mismo se lo devuelve con la siguiente anotación: "Dr Cordoba con todo respeto devuelvo petition que esta fuera de termino de gestion oportuna. LA RESOLUCION 772 DEL 26 DE JUNIO DE 2020 "Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de peticio y el tramite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoria del Pueblo y el acceso a la informacion publica" ESTABLECE CINCO DIAS PARA DAR ACUSE DE RECIBO AL PETICIONARIO Y DAR TRAMITE DE MANERA OPORTUNA.contactarse dra Jiseth Vanesa Estrada para la busqueda informacion". Se evidencia que el día 3 de octubre de 2022, el doctor CORDOBA se lo envía a la señora JISETH BANESSA ESTRADA MARTINEZ, funcionaria de la REGIONAL MAGDALENA quien lo devuelve REITERANDO lo dicho por el doctor BURGOS. El día 4 de octubre de 2022, el doctor CORDOBA cambio la tipificación, así: "Cambio de 01. Derecho de petición [2022-09-27 23:59:59] a 05. Consultas. [2022-10-19 23:59:59] :: Justificación : Se cambia la TRD para ser enviada a la regional competente Magdalena Medio" y lo devolvió a la Regional Magdalena Medio, la cual dio respuesta el día 18 de octubre. Analizado lo anterior se evidencia error en la tipificación desde el momento de la radicación, toda vez que, es una petición entre autoridades, además al momento de cambiarla no lo hicieron correctamente sino que por "consulta" la cual amplia los términos de respuesta. En todo caso, evidencia esta oficina que fue respondido de manera extemporanea.
PACÍFICO	2022009002459482	24/10/2022		ASESORIA			LA USUARIA SOLICITA ASESORIA PARA PRESENTAR DERECHO DE PETICION A LA UNIDAD DE VICTIMA.	VIRTUAL	ORIANA MELO GAVIRIA-BASE DE DATOS GTSC ORFEO VACÍO				Se evidencia radicación desde FORMULARIO VISION WEB el día 24 de octubre de 2022, pero no se evidencia respuesta a la solicitud hecha por la peticionarios o el trámite dado por la dependencia, además para el día 27 de marzo de 2023 se encontraba sin cerrar el radicado.

\*Tipo de petición corresponde a la tipificación establecida en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.  
\*\*LEY 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".  
\*\*\*Días se refiere a los días hábiles transcurridos entre las fechas de los radicados de entrada y de respuesta.