



MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: DR. ALTUS ALEJANDRO BAQUERO RUEDA
SECRETARIO GENERAL

DE: HUMBERTO DARIO NEIRA SANTIAGO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

REFERENCIA: Segundo Informe de Seguimiento Semestral PQRSDf_2020.

Respetado doctor:

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, así como en cumplimiento del Plan General de Actividades – vigencia 2021, 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 al segundo semestre de 2020.

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,



HUMBERTO DARIO NEIRA SANTIAGO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO


Copia: NELSON FELIPE VIVES CALLE - SECRETARIO PRIVADO, DEFENSOR DEL PUEBLO.
Anexo: (Informe de Evaluación y Seguimiento a las PQRSDf)

Tramitado y proyectado por: CISER JOSE CODINA BEQUIS – Fecha 31/03/2021

Revisado para firma por: HUMBERTO DARIO NEIRA SANTIAGO

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

1. Introducción y alcance

ACLARACIÓN INICIAL: Debido a la ya conocida situación actual, respecto a las medidas de distanciamiento social y cuarentena, en el marco de la contención de la pandemia provocada por el COVID-19, es necesario aclarar que los servidores adscritos a la oficina de Control Interno no pudieron hacer verificaciones in situ de las situaciones a continuación consignadas y que todas ellas se incluyen en el presente informe, basados en el principio de buena fe de los funcionarios que proporcionaron la información requerida por esta Oficina.


De acuerdo con la Constitución Política que en sus **artículos 2°, 123, 209 y 270**, señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho. Y que en el **artículo 23** establece que **“Toda persona tiene derecho presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)”**.

De otra parte en la **ley 1474 de 2011** del Estatuto Anticorrupción, menciona en el **artículo 76** 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”.

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control Interno de la Defensoría del Pueblo ha realizado seguimiento a la atención y prestación del servicio de atención y trámite de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos y verificando como tercera línea de defensa la conformidad con lo establecido en la **ley 1755 de 2015** así como al cumplimiento de los documentos, políticas de operación y lineamientos institucionales que se han generado para garantizar la atención a los requerimientos de la ciudadanía.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular externa 001 de 2011¹ expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno realizó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales ingresaron a través de los diferentes canales para la atención establecidos en la Defensoría del Pueblo durante el segundo semestre de 2020.

¹ del 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

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

2. Objetivos

Verificar la atención, recibo, trámite y resolución de quejas, sugerencias, reclamos y cierres a las PQRSDF que los ciudadanos formulen 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 1993** *“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 1437 de 2011** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7.*
- ✓ **Ley 1474 de 2011**². *“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, 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**³. *“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**⁴. *“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”*.

² Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

³ Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

⁴ Secretaria Senado http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

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

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 Pública⁵. “ 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 491 de 2020. “En el marco del Estado de la Emergencia ocasionado por la pandemia del coronavirus COVID 19”.

RESOLUCIONES

- ✓ Resolución 183 de 2020⁶. “Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano”.
- ✓ Resolución 772 de 2020⁷ “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 2011⁸ expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

⁵ Defensoría del Pueblo <https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/decreto-025-2014.pdf>

⁶ Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=52532>

⁷ Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=55153>

⁸ del 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

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

- ✓ **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 2020⁹. *“Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública”.***
- ✓ **Procedimiento de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones¹⁰ *“Recepcionar, tramitar, direccionar, realizar respuestas y cierre a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRDSDF- mediante la aplicación de herramientas que permitan emitir una respuesta oportuna, clara y de fondo a los usuarios, con el fin de mejorar la calidad de servicio”. (Codigo:DE-P04; Versión:03).***
- ✓ **Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano¹¹. *“(…) 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 Ciudadano¹². *“(…) 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 Ciudadana¹³. *“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)”.***


⁹ Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=58369>

¹⁰ Defensoría del Pueblo <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/DE-P04%20V4%20PQRSDF%202021.pdf>

¹¹ Defensoría del Pueblo <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/LINEAMIENTOS%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO.pdf>

¹² Defensoría del Pueblo <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Carta%20de%20trato%20digno%20al%20usuario.pdf>

¹³ 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)

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

- ✓ **Portafolio de Servicios y Procedimientos Administrativos (OPAS) 2019¹⁴.** *“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”.*
- ✓ **Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública¹⁵.** *“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 Calidad¹⁶**
 - **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**


¹⁴Defensoría 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)

¹⁵Defensoría 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>


¹⁶ 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

institucional, que, implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el MIPG funcione”.

- ✓ **FURAG** *“El Decreto 2482 de 2012, compilado en el Decreto Único Sectorial de Función Pública, establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión pública. En este se estipula la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación”.*

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

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

3. Desarrollo

La Oficina de Control Interno, solicitó al Secretario General, mediante oficio 20210010300076013¹⁷, a la Dirección de Atención y Trámite de Quejas (DNATQ) con oficio 20210010300076033¹⁸ y a el Subdirector de Gestión del talento Humano con oficio 20210010300076503¹⁹ fechados el 09 de marzo de 2021, solicitamos información con el aporte de las evidencias, en relación con las acciones que se han implementado respecto a las recomendaciones suministrada en el informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDf, remitido a sus despachos el 14 de septiembre de 2020 por el Sistema de Gestión Documental ORFEO con radicado 20200010300237743.

Respecto a los MEMORANDOS, también se envió correo electrónico²⁰, donde nos permitimos profundizar, respetuosamente, los siguientes puntos:

“En primera medida, cabe recordar que el informe al que hacemos alusión, es el “Informe de Evaluación y Seguimiento PQRSDf_Primer Semestre 2020”²¹ que es una actividad de nuestro Plan de Acción Anual PAA- 2021 y además damos cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 la oficina de Control interno, “(...) *deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*” y el Decreto 025 de 2014 el donde se asigna a la Secretaría General en el artículo 19, numeral 7 la función de “*velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos...*”

En segunda instancia, es procedente destacar que el envío de la “**Matriz: Autodiagnóstico de Gestión - Servicio al Ciudadano_2020**”²², es justamente una forma de requerimiento oficial que la OCI ha diseñado y teniendo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG como un instrumento de ayuda, especialmente para que la entidad, puedan determinar en cualquier momento, su estado de desarrollo frente al tema puntual de su gestión y con base en ello establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento continuo.

Finalmente, es de aclarar que aún no se ha emitido un nuevo informe, precisamente porque aún trabajamos en recopilar información respecto a las labores que, sin duda, se han venido

¹⁷ Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDf.


¹⁸ Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDf.

¹⁹ Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDf.

²⁰ Papeles de trabajo - Correo Electrónico.

²¹ Informe de Evaluación y Seguimiento PQRSDf https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/PQRSDf_1semestre2020.pdf

²² Herramienta de Autodiagnóstico de Gestión.

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

adelantando al respecto desde el pasado 14 de septiembre de 2020, aún con las dificultades que la nueva normalidad, impuesta por la pandemia, ha suscitado.


Queremos reiterar nuestra disposición para aclarar o coadyuvar en dicha labor, al igual que en cualquier otra que considere necesaria para la consecución de los objetivos de la Defensoría del Pueblo, fin último que nos atañe como servidores públicos. Nos encontramos, como hemos dicho, a su disposición y de la Entidad con el ánimo de cooperación y contribución que siempre ha caracterizado a la Oficina de Control Interno.

Agradecemos su amable respuesta (Matriz diligenciada, evidencias y respuesta al memorando) esperamos sinceramente que la presente aclare el trabajo que solicitamos de ustedes, para nosotros analizar los resultados suministrados en la herramienta, que nos permitirán un avance en la definición de acciones de mejoramiento necesarias, con miras a lograr un efectivo progreso en la gestión emana por el Señor Defensor”.


3.1. ATENCIÓN A LAS RECOMENDACIONES GENERADAS POR LA OCI - INFORME DE PQRSDF ANTERIOR

- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.1.** *La Oficina de Control Interno advierte observar cumplimiento con lo establecido en la Resolución 183 del 30 de enero de 2020 “Por la cual se modifica la Resolución No. 062 del 20 de enero de 2014, y se revoca la Resolución 579 del 30 de marzo de 2016” en especial al Artículo Octavo: Funciones del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano y el manual de funciones de los servidores públicos adscritos a la dependencia.*
 - **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano.
 - **CUMPLIMIENTO:** NO.
 - **OBSERVACIONES:** La evidencia presentada por el GTSC corresponde a la vigencia 2021.

- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.2.** *Se sigue recomendando que en el portal de niñ@s de la página web se implemente el formulario en línea para interponer PQRSDF para este grupo de interés recurriendo a una plataforma amigable para facilitar su comprensión y diligenciamiento.*
 - **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.
 - **CUMPLIMIENTO:** NO.
 - **OBSERVACIONES:** Verificada el portal de niñ@s no se encontró formulario en línea para interponer PQRSDF interactivo; no obstante, la Defensoría Delegada para la Infancia, Adolescencia y Adulto Mayor se comprometió para ajustar el formulario en la vigencia 2021.


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

- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.3.** *También se recalca que es deber de la entidad observar estricto acatamiento con los requisitos y términos establecidos, para emitir respuesta a los derechos de petición, considerando que el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán sanciones, de acuerdo con régimen disciplinario, por lo tanto es urgente implementar los mecanismos necesarios para cumplir con lo ordenado en la ley y la normatividad interna adoptada por la Defensoría del Pueblo (Resolución 772 de 2020, procedimiento establecido DE-P04).*
- **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.
 - **CUMPLIMIENTO: NO**
 - **OBSERVACIONES:** Ver resultados de la muestra que utilizó la OCI para la elaboración de este informe, en donde se constata el cumplimiento de la normatividad vigente. Algunas evidencias aportadas por GTSC corresponden a la vigencia 2021. La DNATQ efectuó los controles de gestión al subproceso de Atención y Quejas a Defensorías Regionales, delegadas y Oficina de Asuntos Internacionales emitiendo los respectivos informes y verificando el cumplimiento de la normatividad. La Secretaría General expidió Circulares, hizo requerimientos a las dependencias que presentan vencimientos en el Sistema de Gestión Documental Orfeo; así como se realizó capacitaciones.
- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.4.** *Se recomienda registrar en el sistema de Gestión Documental Orfeo las comunicaciones recibidas, tal y como lo ordena el artículo 7 de la Resolución 772 de 2020 “Las peticiones que reciba la Defensoría se registran de forma inmediata en el Sistema de Gestión Documental ORFEO...” teniendo en cuenta que existen discrepancias entre la fecha de la comunicación del peticionario y la registrada en el sistema; siendo una actividad de suma importancia para identificar y consignar en forma correcta la fecha de recibido de la PQRSDF, con el fin de suministrar la respuesta en forma oportuna.*
- **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.
 - **CUMPLIMIENTO: NO**
 - **OBSERVACIONES:** Ver resultados de la muestra que utilizó la OCI para la elaboración de este informe, en donde se constata el cumplimiento de la normatividad vigente. Tanto la DNATQ como la Secretaría General llevaron a cabo capacitaciones sobre el tema en el Sistema de Información Misional SIVW/RUP/ATQ y el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.5.** *Se sugiere trabajar articuladamente la Secretaría General y los grupos internos de trabajo de: Transparencia y Servicio al Ciudadano, Tecnologías de la Información y Gestión Documental para retroalimentar a algunos*


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

usuarios sobre el manejo del Sistema Gestión Documental Orfeo y aclarar dudas sobre el procedimiento de Gestión de Comunicaciones Oficiales, con el fin de que se conserve dentro del expediente electrónico la trazabilidad de los registros del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones; aquí es de suma importancia implementar una política de operación y/o actividad de control para efectuar los cambios de tipos de petición restringiendo esa labor para cierta categoría de funcionarios autorizados, en aras de determinar responsabilidades. También es imprescindible realizar los ajustes al sistema por citar algunos: inserción en la imagen de los mensajes electrónicos de la fecha original de envío, que las respuestas asociadas a las peticiones sean las que correspondan, de conformidad con los preceptos de la ley y la normatividad interna, en aras de lograr la exactitud y confiabilidad en las estadísticas presentadas en los informes trimestrales de PQRSDF.

- **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano.
 - **CUMPLIMIENTO:** NO
 - **OBSERVACIONES:** Ver resultados de la muestra que utilizó la OCI para la elaboración de este informe, en donde se constata el resultado de las capacitaciones.
- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.6.** *Es primordial implementar indicadores apropiados que evidencien con objetividad, oportunidad y precisión los resultados y la gestión en este tan trascendental tema tales como: tiempo de espera del ciudadano, satisfacción, tiempo de respuesta, entre otros; así como realizar la medición con la frecuencia establecida con su correspondiente interpretación.*
- **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano.
 - **CUMPLIMIENTO:** NO
 - **OBSERVACIONES:** Revisado los indicadores del proceso para el tema de PQRSDF se sigue observando el mismo indicador: PQRSDF atendidas oportunamente*100/No de PQRSDF recibidas.
- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.7.** *Se advierte revisar y redefinir los controles definidos en el mapa de riesgos de gestión en aras a que resulten eficaces y apropiados con el fin de disminuir la probabilidad y/o impacto del riesgo, observando la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 realizando el seguimiento de manera oportuna a esta matriz consignando los resultados obtenidos en la columna denominada “monitoreo”*

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


- **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano.
 - **CUMPLIMIENTO:** NO
 - **OBSERVACIONES:** La OCI observó que durante el segundo semestre de 2020 se materializó el riesgo. No hubo modificación alguna del mismo.
- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.8.** *Nuevamente se recomienda actualizar y estandarizar la información en las herramientas que están publicadas en la sede electrónica e intranet: Carta de Trato digno al Usuario, Portafolio de Servicios, Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo, Informes trimestrales de PQRSDf, Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano con el procedimiento establecido en el proceso de Direccionamiento Estratégico, así como velar por el cumplimiento con lo que está allí establecido.*
- **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano.
 - **CUMPLIMIENTO:** PARCIALMENTE
 - **OBSERVACIONES:** Se evidenció que se están ajustando los documentos, unificando los canales de atención.
- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.9.** *De nuevo se sugiere que se implementen estrategias que permitan realizar un seguimiento eficaz a la gestión de las PQRSDf en los niveles central y regional, teniendo en cuenta lo evidenciado por la OCI en sus informes de seguimiento y auditorías de gestión.*
- **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano.
 - **CUMPLIMIENTO:** NO
 - **OBSERVACIONES:** Ver resultados de la muestra que utilizó la OCI para la elaboración de este informe, en donde se constata la efectividad del seguimiento con el Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.10.** *Acotaciones sobre la elaboración de los informes trimestrales presentados por la Secretaría General sobre PQRSDf.*
- **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano.
 - **CUMPLIMIENTO:** PARCIALMENTE
 - **OBSERVACIONES:** La OCI evidenció que se encuentra publicado el registro de los derechos de petición, sin embargo, no se constató lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. "Informes de solicitudes de acceso a información". Se verificó que se estandarizó los canales de atención. En lo que respecta a las definiciones de PQRSDf, faltó ajustar la acepción de reclamo tal y como está en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano"; referente a los tipos de clasificación, se evidenció que se sigue presentado errores en la muestra seleccionada, se

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

incorporó el análisis cualitativo pero le hace falta profundidad, se elaboraron los informes para la vigencia 2020 cuatrimestrales, no obstante la OCI comprobó que en el procedimiento del año 2021 ya se subsanó la periodicidad. Referente a las estadísticas son coincidentes con la base de datos aportada por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano insumo para elaborar el informe del tercer cuatrimestre de 2020 y aún falta sacarle provecho a la herramienta ANA en los análisis cuantitativo y cualitativo de los informes.

- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.11.** *La Oficina de Control Interno recomienda observar para el tema que nos ocupa del “Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión” Versión 3, especialmente lo concerniente a la Tercera dimensión: Gestión con Valores para Resultados el numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano, la quinta dimensión: Información y Comunicación el numeral 5.2.1. Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y la comunicación, además del componente de control a la información y la comunicación organizacional de la Séptima Dimensión Control Interno, página 113.*
 - **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano.
 - **CUMPLIMIENTO:** NO
 - **OBSERVACIONES:** Este numeral se valoró considerando los resultados que arrojó la matriz autodiagnóstico de gestión servicio al ciudadano 2020.

- ✓ **NUMERAL RECOMENDACIÓN: 5.12.** *Verificar que se realice el Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción que ofrece el Departamento Administrativo de la Función Pública, dirigida a gerentes y servidores públicos, en el marco de los programas de inducción y reinducción; así como a las personas vinculadas a través de contratos de prestación de servicios.*
 - **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** Subdirección de Gestión del Talento Humano.
 - **CUMPLIMIENTO:** PARCIALMENTE.
 - **OBSERVACIONES:** Entre las evidencias la Subdirección de Gestión del Talento Humano aportó el listado de asistentes del curso de Redacción y Ortografía el cual no aplica para este tema. Con respecto a la Capacitación de Servicio al Ciudadano que se realizó del 16 al 23 de diciembre de 2020, se encontró que varía el número de asistentes, por lo que se tendría que analizar quienes asistieron toda los días y las jornadas completas, (considerando que hubo abandono de las reuniones) para calcular la asistencia real. En lo concerniente al Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción hay diferencias entre el reporte de DAFP y las estadísticas que presenta la SGTH; la OCI considera fiable la información que suministra el DAFP; además se debe tener en cuenta los funcionarios y contratistas que obtuvieron el certificado para registrar el cumplimiento.

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

3.2. SECRETARIA GENERAL (Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano)

En el estado colombiano a través del Departamento de la Función Pública ha creado el Modelo Integrado de Gestión MIPG, enfocado a un desempeño institucional más eficiente, teniendo en cuenta los siguientes objetivos: **1. Fortalecer el liderazgo y el talento humano; 2. Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación; 3. Desarrollar una cultura organizacional sólida; 4. Promover la coordinación interinstitucional; 5. Facilitar y promover la efectividad participación ciudadana.**²³

MIPG opera a través de 7 dimensiones (Ver Grafica 1) que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, que, implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el MIPG funcione.




Grafica 1: Modelo Integrado de Planeación y Gestión²⁴

En las dimensiones denominadas **Gestión con Valores para Resultados, Información y Comunicación** y **Evaluación de Resultados**, encontramos el desarrollo de políticas relacionadas con el correcto desarrollo de las PQRSDF tales como Servicio Ciudadano,

²³ Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/conozca-mipg>

²⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública - Micrositio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>

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

racionalización de Trámites, Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Gestión Documental y Gestión de la Información Estadística las cuales se sugiere desde ahora revisar y aplicar con el objeto de desarrollar los procedimientos relacionados de una manera más práctica y eficiente.

Al interior de la entidad, encontramos las siguientes responsabilidades, frente a la recepción, tramite, respuesta y seguimiento, a las PQRSDF:


Al tenor de lo dispuesto en el numeral 7 del Artículo 19 del decreto 025 de 2014, le corresponde a la Secretaria General: ***“Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias y personas que laboran en la Entidad, en coordinación y articulación con la Oficina de Control Interno”***.

Por otra parte, le corresponde al ***Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano***, lo siguiente: ***“Tendrá como propósito formular, orientar y coordinar los planes y programas para incorporar atributos de buen servicio y atención oportuna, participación ciudadana, rendición de cuentas, transparencia y accesibilidad a la información pública en la Entidad”***²⁵. En cuenta a las funciones del citado Grupo, la **Resolución 183 de 2020**, establece 16 funciones (Artículo Octavo), de las cuales destacamos para este informe las siguientes:

“(...) 3. Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos de acuerdo con las competencias de la Entidad y los términos legales establecidos; 4. Realizar seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos, relacionadas con el servicio al ciudadano, participación ciudadana, recibidas por la Entidad en aras de garantizar la transparencia; 5. Remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presuntamente sean constitutivas de falta disciplinaria. (...)”

Como parte de las actividades por el Grupo de Transparencia, se evidenció la elaboración del ***“Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones Septiembre - Diciembre de 2020 (Cuatrimestre del año 2020)”***, observando que continuó en aplicación la versión 3 del “procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias” el cual modificó la periodicidad de presentación de este informe, a partir del 27 de julio de 2020 a cuatrimestral; decisión que va en discordancia con lo fijado en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015” de conformidad con el **Decreto 124 de 2016** “Por el cual se

²⁵ Resolución 183 de 2020. “Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano”. <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=52532>

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

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 el subtítulo “Lineamientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias” (*Ver página 39*).

El informe generado por el Grupo de Transparencia contiene los datos correspondientes a ese periodo con corte a 5 de enero de 2021, presentando la siguiente información la cual se expone aquí a través de la siguiente tabla dinámica:


ORGANIZADO POR: TIPO DE DOCUMENTO / TOTAL	
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL
Derecho de petición	43992
Solicitud defensor público	30127
Petición de documentos o información	3008
Queja misional	2279
Peticiones entre autoridades	771
Consultas	337
Honorables Congresistas	214
Sugerencia	113
Reclamo por servicios de la Defensoría	48
Felicitaciones	25
Denuncia acto de corrupción DP	12
Total general	80926

Tabla 1: Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo (cuatrimestre septiembre- diciembre de 2020)
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de Base de datos
 Enviada por el Grupo de Transparencia²⁶.

En la gráfica, se observa el **tipo de documento** que se tipifica en el sistema, llamando la atención el tipo denominado “Solicitud de Defensor Público” ya que se ha encontrado una situación especial en la Regional Bogotá, concretamente en el CAC, en donde muchos radicados a este tipo de petición aparecen con vencimiento en los términos, situación que merece revisarse desde la segunda línea de defensa, verificando la existencia de controles o en su defecto crearlos para evitar el riesgo.

Verificando, la información contenida en el Informe de PQRSDF, en cuestión se encuentra un “análisis cualitativo (*Ver. Pág. 11*)” con los siguientes resultados.

²⁶ Papeles de trabajo - Correo electrónico.

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

“(…) Se analizaron las doce (12) denuncias por actos de corrupción en la Entidad y se encontró que todas se encuentran mal tipificadas y corresponden a peticiones en las que se solicitan acompañamiento o seguimiento por parte de la Defensoría del Pueblo”. “Se analizaron once (11) de los reclamos por servicios prestados por la Entidad, encontrando que los mismos se encuentran mal tipificados, tres (3) de ellos corresponden a quejas contra defensores públicos, y los ocho (8) restantes corresponden a peticiones para actuación de la Entidad”. “Se analizaron doce (12) de sugerencias para mejorar la prestación del servicio de la Entidad, encontrando que las mismas se encuentran mal tipificadas, se observa que del total de ciento trece (113) sugerencias, noventa y cinco (95) corresponden a la Regional Putumayo, ocho (8) a la regional Nariño y seis (6) a la Dirección Nacional de Defensoría Pública” (...).

La OCI, observa que el trabajo realizado por la Secretaria General y el Grupo de Transparencia ha encontrado debilidades relacionadas con la “CLASIFICACIÓN” de las solicitudes, lo cual se ajusta al seguimiento que debe realizar estos Grupos, sin embargo, para mayor claridad en este informe es necesario conocer lo siguiente:

1. ¿Qué acciones se han desarrollado para corregir y evitar que se continúe presentando estas situaciones por parte de los funcionarios públicos a nivel nacional (operadores del sistema) que tienen a su cargo la radicación y/o la clasificación de las peticiones?
2. ¿A la fecha se han realizado mesas de trabajo, con las partes interesadas (Líderes de procesos) para identificar nuevos controles y actualizar los ya existentes en la Matriz de Riesgos del proceso de Direccionamiento Estratégico?


ORGANIZADO POR: MEDIO RECEPCIÓN / TOTAL	
RECEPCIÓN	TOTAL
Correo electrónico	48159
Formulario PQRSDf	27339
Ventanilla	5417
Telefónico	5
Personal	3
Interno	2
Mensajería	1
Total general	80926

Tabla 2: Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo (cuatrimestre septiembre- diciembre de 2020)

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de Base de datos Enviada por el Grupo de Transparencia²⁷.

Analizada la información, relacionada con los medios de recepción (Ver. Tabla 2) a través de los cuales, ingresan las solicitudes, es recomendable que se analice el funcionamiento y

²⁷ Papeles de trabajo - Correo electrónico.

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

dinámica de cada uno de ellos por parte del Grupo de Transparencia, ya que se debe garantizar la trazabilidad desde su ingreso y hasta su respuesta. Ejemplo: los ingresos que corresponden al medio “Ventanilla”, podrían revisarse con el fin de verificar la fecha de recepción de las peticiones escritas, en contraste con la fecha de radicada entrada estableciendo la oportunidad de su registro en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.

Téngase en cuenta que, para el ejemplo presentado, el periodo del Informe de PQRSDF corresponde al cuatrimestre septiembre - diciembre 2020, fechas durante las cuales la Defensoría del Pueblo, se encontraba realizando labores de “Trabajo en casa” acorde con las instrucciones impartidas a través de la diferentes Circulares emitidas en la vigencia 2020.

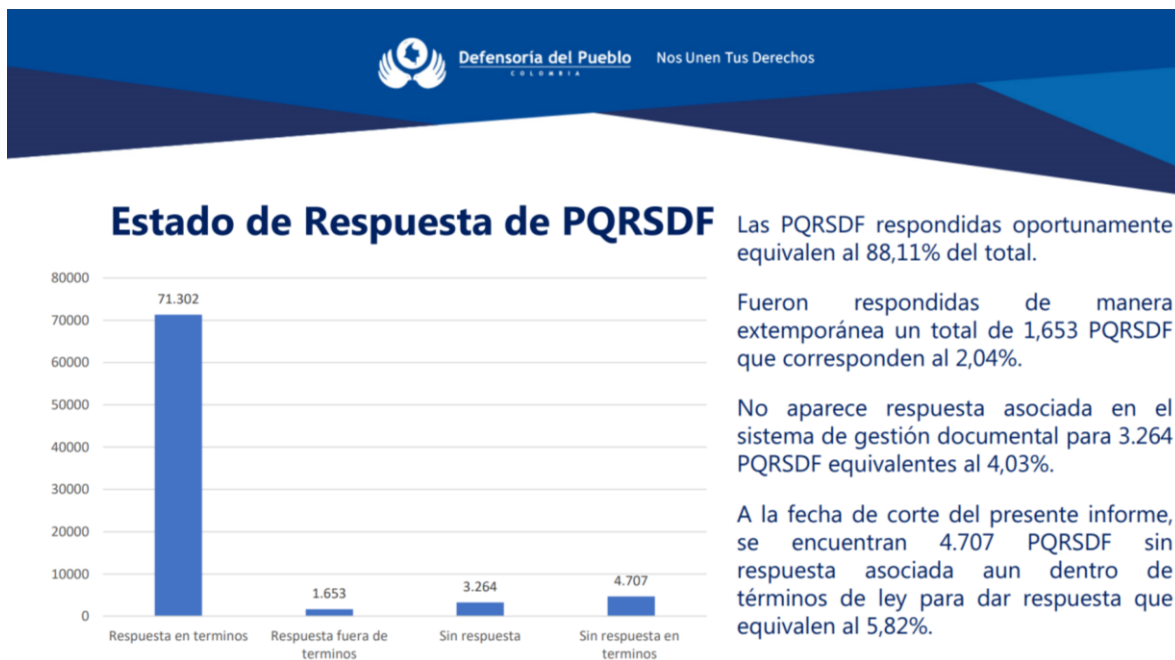



Tabla 3: Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo (cuatrimestre septiembre- diciembre de 2020)

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de Base de datos Enviada por el Grupo de Transparencia

Visto el informe presentado por el Grupo de Transparencia y Atención al Ciudadano a la PQRSDF, durante el periodo correspondiente y que se encuentra disponible en la Página Web de la Defensoría del Pueblo, para consulta, descarga y lectura de los Ciudadanos, se observa un **total de 4.917 peticiones** a las cuales NO se les atendió en termino o no se cuenta con el documento asociado de respuesta en el sistema de Gestión Documental - ORFEO. Esta situación es sobre la cual la Administración utilizando el esquema moderno de las líneas de defensa del Control Interno debe realizar acciones encaminadas no solo a subsanar, la debilidad presentada, sino a generar acciones que aseguren el cumplimiento de los términos

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

legales, por una parte y el correcto uso del sistema asegurando que las respuestas tramitadas, se encuentren con su número de radicado de respuesta en el ORFEO, ya que como lo expresamos en párrafos anteriores, esta es una materialización de RIESGOS, que impacta de manera negativa a la entidad y más aún, desconoce derechos fundamentales de los ciudadanos.

Grupo de Gestión Documental - Sistema de Gestión Documental ORFEO.


✓ **Radicados Vencidos a Nivel Nacional.**

En el mes de noviembre de la vigencia 2020, la firma auditora Bureau Veritas efectuó la auditoria de mantenimiento al Sistema de Gestión de Calidad, encontrando y declarando una **NO CONFORMIDAD MAYOR**, dado el incumplimiento de los lineamientos establecidos en la **Ley 1755 de 2015 y la Resolución (nuestra) 1772 de 2020** normas que regulan la atención y respuesta oportuna de las PQRSDF, en atención a dicho hallazgo el Señor Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Camargo Assis, mediante la **Circular 022 del 14 de diciembre de 2020**, solicito a todos los servidores públicos de la Entidad revisar a fondo el estado de las peticiones de manera inmediata, incluyendo en dicha revisión la correcta clasificación de los radicados y la verificación con evidencias en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO de las respuestas presentadas para los radicados vencidos.

Cabe resaltar que en la mencionada Circular se recordó la responsabilidad que tienen los jefes de hacer seguimiento a la PQRSDF en su dependencia, además de resaltar el deber de cada servidor público de **responderlas en término so pena de sanción disciplinaria.**

Posteriormente, se emitió la **Circular 006 de 17 de febrero de 2021** suscrita por el Señor Secretario General, Dr. Altus Alejandro Baquero Rueda, dirigido a todos los directivos de la entidad, incluyendo los responsables de Grupo, mediante la cual se imparte nuevamente instrucciones para dar respuesta a las peticiones dentro el término legal. Esta circular fue motivada por la decisión que el Comité de Gestión Institucional SIGI, tomo el 11 de febrero de 2021 al observar que se seguía presentando un número elevado de PQRSDF a nivel nacional en este direccionamiento no solo se recordó la obligación de los jefes de dependencias consistente en hacer seguimiento y contestar en término, sino que también se impartió la instrucción al Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, de remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la información de las dependencias que no hayan dado respuesta en el término o lo hayan hecho de manera extemporánea.

Adicionalmente, esta Circular nuevamente señala que los funcionarios de la entidad deben hacer uso del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, para dar respuesta a las PQRSDF y que en el mencionado sistema se deberá evidenciar dicha respuesta; Impartiendo también

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


instrucciones para el correcto uso del Formulario Único de Peticiones (RUP) de la página Web y el registro de las peticiones cuando llegan por el correo personal/institucional en el Sistema ORFEO. Finalmente, la Circular hace un llamado a los funcionarios para que realicen una correcta clasificación del tipo de petición y se dé respuesta en términos acordes con la Ley, sin olvidar aplicar de manera permanente la encuesta de satisfacción a las personas atendidas.

Teniendo en cuenta las directrices anteriores y para el correcto desarrollo de este informe de Evaluación y Seguimiento, se solicitó a la Dra. Magda Carolina Cardozo Cerquera, Responsable de Grupo de Gestión Documental, listado de los **RADICADOS VENCIDOS POR DEPENDENCIA** a nivel nacional con fecha de corte 18 de marzo de 2021, además, se sirviera informarnos las aclaraciones y novedades que el equipo de la OCI debe tener en cuenta para el análisis, verificación, conclusiones y recomendaciones, quien respondió lo siguiente:

✓ **Respecto de las novedades**

“Para el Centro de Atención al Ciudadano solo se reportaron 10 radicados vencidos, en esta dependencia tenemos la siguiente novedad usuario Jhon Duran los radicados vencidos fueron respondidos por la Central de Cita de Visión Web - Central de Citas, por lo cual, en reuniones con el Director de Defensoría Pública, Regional Bogotá, Responsable del CAC se solicitó cambiar el tipo de petición a no requiere respuesta y finalizar de manera masiva y tiene incidencia en el Gestor de Incidentes. Sobre este tema trabajamos con los Ing de TIC en construir un flujo de información en Orfeo y Sistemas misionales para mirar la integración”.

“Novedad: CAC - Usuario Jhon Duran - Han manifestado la peticiones se responden desde la central de citas de visión web, estamos a la espera que desde la Dirección de Defensoría Pública envíen el requerimiento formal para que las solicitud de defensor”.

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

✓ Respecto de la relación de radicados vencidos a corte 18/03/2021


RADICADOS VENCIDOS POR FUNCIONARIOS		
Cuenta de RADICADO	USUARIO_ACTUAL	Total
DEPENDENCIA		
CENTRO DE ATENCION AL CUIDADANO	JOHN JAIRO DURAN SALAZAR	127
Total CENTRO DE ATENCION AL CUIDADANO		127
REGIONAL BOGOTA	JOHN JAIRO DURAN SALAZAR	2
Total REGIONAL BOGOTA		2
Total general		129

Tabla 4: Radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO. (Organizado por FUNCIONARIO) Fecha de Corte jueves, 18 de marzo 2021.
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de radicados enviados por el Grupo de Gestión Documental.

Teniendo en cuenta la novedad informada por la responsable de la Grupo de Gestión Documental, en el caso del **funcionario Jhon Jairo Duran Salazar**, así como, el listado suministrado por esta misma se puede observar que en cabeza de este funcionario hay una cantidad de radicados vencidos representativa que está afectando la estadística real, ya que a la fecha NO se han tomado decisiones de raíz para subsanar esta novedad, en este orden de ideas a la OCI nos surgen los siguientes interrogantes:

1. ¿Por qué a pesar de tenerse conocimiento, sobre la problemática presentada alrededor de los registros del funcionario Duran y haber se adelantado conversaciones con el Director Nacional de Defensoría Pública, Regional Bogotá y responsable del CAC, ¿aún no se han aplicado los correctivos para esta situación?
2. El grupo de Gestión Documental ha identificado otras situaciones, ya sean de causa similar o disímil que afectan el resultado estadístico.
3. ¿Esta situación se informó y se encuentra documentada al momento de la visita que realizó la empresa auditoria Bureau Veritas?

EL RIESGO de tener estas alertas indeseadas, se minimiza cuando contamos con “**Controles**” lo suficientemente efectivos que nos permiten detectar y corregir oportunamente las desviaciones y problemas que afectan el cumplimiento de la depuración de las peticiones vencidas en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO. Es decir, los controles ayudan a localizar las fallas para posteriormente manejarlas y asegurar que los resultados concuerden con las estadísticas reales; así, es posible que no se materialicen los incumplimientos y que estos sean identificados por los funcionarios, jefes de dependencias y responsables de Grupo.

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

En consecuencia, para que el control funcione, debe ser concebido como un mecanismo en el que participemos todos, independientemente de nuestro nivel o cargo, y más aún cuando nos encontramos inmersos en un Sistema de Control Interno, reglamentado internamente por la Resolución 935 de 2019.

Cuenta de RADICADO		Total
TIPO_DOCUMENTO		
Derecho de Petición		795
Solicitud defensor público		106
Petición de Documentos o Información		76
Peticiones entre Autoridades		42
Queja Misional		40
Petición de Información		30
Consultas		3
Honorables Congresistas		3
Sugerencia		1
Felicitaciones		1
Reclamos por Servicios Defensoría		1
Queja sobre funcionario o contratista DP		1
Total general		1099

Tabla 5: Radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.
(Organizados por TIPO DE DOCUMENTO) Fecha de Corte jueves, 18 de marzo 2021.


Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de radicados enviados por el Grupo de Gestión Documental.

Acorde con la información suministrada, se puede observar que el sistema arroja una información detallada según el tipo documental radicado. Una vez clasificado la tabla dinámica nos muestra que el tipo de documento: “Derechos de Petición, solicitud de defensor público y petición de documentos o información” (Ver. Tabla 2) presenta una preocupante cifra que no han sido atendidas en el Sistema.

Cuenta de RADICADO		Total
DÍAS_TRAMITE		
30		795
15		150
20		106
10		42
35		3
5		3
Total general		1099

Tabla 6: Radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.
(Organizados por DÍAS DE TRAMITE) Fecha de Corte jueves, 18 de marzo 2021.

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de radicados enviados por el Grupo de Gestión Documental.

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


La OCI basándose en lo dispuesto en la **Resolución 772 de 26 de junio de 2020**, observa que no se están cumpliendo con lo allí establecido. Ahora bien, si en algunos casos no fuera aplicable la reglamentación mencionada, **se recomienda**, a los Grupos Responsables tanto de gestión Documental, Transparencia y TIC´s evaluar la situación y tomar los correctivos necesarios.

RADICADOS VENCIDOS POR DEPENDENCIAS	
Cuenta de RADICADO	Total
DEPENDENCIA	
REGIONAL TUMACO	165
REGIONAL CHOCHO	163
REGIONAL AMAZONAS	132
CENTRO DE ATENCION AL CUIDADANO	127
REGIONAL CUNDINAMARCA	99
DELEGADA PARA LOS INDIGENAS Y LAS MINORIAS ETNICAS	78
REGIONAL ATLANTICO	67
GRUPO DE COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	42
REGIONAL VICHADA	30
REGIONAL BOGOTA	27
REGIONAL ARAUCA	20
REGIONAL URABA	17
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	17
REGIONAL BOYACA	17
DELEGADA PARA LA SALUD, LA SEGURIDAD Y LA DISCAPACIDAD	11
REGIONAL VAUPES	9
DELEGADA PARA LA PREVENCION DE RIESGO DE VIOLACION DE DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	8
REGIONAL VALLE DEL CAUCA	7
REGIONAL GUAINIA	6
REGIONAL PUTUMAYO	5
REGIONAL OCAÑA	5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	4
REGIONAL PACIFICO	3
REGIONAL SANTANDER	3
DELEGADA PARA LA INFANCIA, LA JUVENTUD Y EL ADULTO MAYOR	3
DELEGADA PARA LOS DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES	2
DIRECCION DE PROMOCION Y DIVULGACION	2
REGIONAL META	2
REGIONAL CALDAS	2
SECRETARIA GENERAL	2
REGIONAL CASANARE	2
DIRECCION NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	2
DESPACHO DEL DEFENSOR	2
GRUPO DE CONTROL, VIGILANCIA Y GESTION DE ESTADISTICA	2
REGIONAL MAGDALENA	2
REGIONAL GUAJIRA	2
DELEGADA PARA LA ORIENTACION Y ASESORIA DE VICTIMAS DEL CONFLICTO	1
DELEGADA DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	1
DESPACHO DEL VICEDEFENSOR	1
REGIONAL SAN ANDRES	1
DIRECCION NACIONAL DE ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS	1
DELEGADA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER Y ASUNTO DE GENERO	1
GRUPO DE COMUNICACIONES INTERNAS	1
REGIONAL SUCRE	1
REGIONAL CAUCA	1
REGIONAL TOLIMA	1
GRUPO DE REGISTRO Y SELECCION DE OPERADORES	1
GRUPO DE REPRESENTACION Y DEFENSA JUDICIAL	1
Total general	1099

Tabla 7: Radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO. (Organizados por DEPENDENCIAS) Fecha de Corte jueves, 18 de marzo 2021.

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de radicados Enviados por el Grupo de Gestión Documental.

Del reporte anterior podemos concluir que **48 dependencias**, **NO** están realizando el seguimiento y control **PERMANENTE** e incumpliendo con su obligación en dar respuesta a los derechos de petición, Solicitud defensor público, Petición de Documentos o Información, Peticiones entre Autoridades, Queja Misional, Petición de Información, Consultas, Honorables Congressistas, Sugerencia, Felicitaciones, Reclamos por Servicios Defensoría, Queja sobre

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


funcionario o contratista DP, ect., en los términos reglamentarios para las comunicaciones oficiales en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.

A la vez es **RESPONSABILIDAD** de cada funcionario, revisar permanentemente su buzón en el sistema, realizando lectura, análisis de las comunicaciones oficiales recibidas y evaluar su competencia.

RADICADOS VENCIDOS POR DEPENDENCIAS / FUNCIONARIOS			
Cuenta de RADICADO DEPENDENCIA	USUARIO ACTUAL	Total	
REGIONAL TUMACO	VICTOR ALFREDO CASTILLO TENORIO	67	
	PAULA LORENA ORDONEZ ARELLANO	25	
	GISEL JOHAN GONZALEZ FUENMAYOR	23	
	MARCELA CABEZAS	21	
	ALEMBERT ROSERO	12	
	JADY AHYDEE MACUACE ORTIZ	9	
	MARCELA VANESSA MARINEZ CABEZAS	6	
	CRISTIAN ALEXIS VASQUEZ RODRIGUEZ	1	
	LUZ AMANDA RIASCOS QUINONES	1	
Total REGIONAL TUMACO		165	
REGIONAL CHOCO	ANTONIO JOSE JIMENEZ GAMBOA	158	
	ANTONIO JULIO DE LA HOZ RUIZ	3	
	YALETZAMIRA MORENO CUESTA	1	
	SULLY LORENA RENTERIA LEMUS	1	
Total REGIONAL CHOCO		163	
REGIONAL AMAZONAS	FREDY CHAPARRO	77	
	UDVER ARLEY CANAS JAMIOY	18	
	PAULO ANDRES ESTRADA ASITO	10	
	ESTELLA ROSA TIRADO ALVIS	9	
	JUAN DAVID RESTREPO	7	
	JUAN DAVID MENDOZA MUNOZ	2	
	DISNARDA BARDALES ARELLANO	2	
	ANDREA BUITRAGO MARTINEZ	2	
	EVA LASTENIA CASTRO MORI	2	
	LIGIA VIOLETA MUNOZ ORTIZ	1	
	DANIEL LEONARDO ALVAREZ JIMENEZ	1	
	CRISTIAN FABIAN CACHIQUE COLLAZOS	1	
	Total REGIONAL AMAZONAS		132
	REGIONAL CUNDINAMARCA	JOSE EDUARDO CORTES SANCHEZ	41
DIANA MARITZA ORJUELA ARISTIZABAL		25	
ROCIO MILLAN		14	
CLAUDIA LILIANA ROMERO ABRIL		6	
MARCY GONZALEZ MUNOZ		3	
DAYANA GUIASADO BERMUDEZ		2	
LUIS MAURICIO VESGA CARRENO		1	
ANDRES ORLANDO CARDENAS SIERRA		1	
MARIA ELIZABETH VALERO RICO		1	
CATALINA MARTINEZ LOZANO		1	
MARIA VICTORIA HERNANDEZ BELTRAN		1	
ANA MARIA MARTINEZ ROA		1	
ANGELA CAROLINA ROMERO TUNAROSA		1	
JAVIER CASTIBLANCO RAMIREZ		1	
Total REGIONAL CUNDINAMARCA			99

Tabla 8: Radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.
(Organizados por DEPENDENCIAS / FUNCIONARIOS) Fecha de Corte jueves 18 de marzo 2021.

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de radicados enviados por el Grupo de Gestión Documental.

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


≡ DELEGADA PARA LOS INDIGENAS Y LAS MINORIAS ETNICAS	DANIEL GARCES CARABALI	40
	GLORIA ELENA RODRIGUEZ GARCIA	16
	EVA MARIA DE LA CONCEPCION SAENZ PULIDO	12
	HECTOR ENRIQUE LOPEZ PUIN	3
	ALEJANDRO JARAMILLO HENNESSY	2
	SILVIA LEON RIVAS	2
	SANDRA SUSANA TRULLO RAMIREZ	1
	JHON JAIRO MOSQUERA	1
	MARIA EVA VILLATE DIAZ	1
Total DELEGADA PARA LOS INDIGENAS Y LAS MINORIAS ETNICAS		78
≡ REGIONAL ATLANTICO	ELVIRA MERCEDES SANCHEZ ONATE	41
	HENRY ROBERTO CUETO ACUNA	11
	MIGUEL RAMON LINERO DE CAMBIL ALVAREZ	6
	CARLOS ALBERTO JIMENEZ CABARCAS	3
	GLORIA SOFHIA LAMUS RODRIGUEZ	2
	MABEL LUZ MORALES LOPEZ	1
	YENIS JUDITH MUNOZ BROCHERO	1
	EDGAR HERNANDO DEVIA DE LAS SALAS	1
	JUANA CAROLINA ARCOS CAICEDO	1
Total REGIONAL ATLANTICO		67
≡ GRUPO DE COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	LUCY MORA ALVAREZ	42
Total GRUPO DE COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR		42
≡ REGIONAL VICHADA	YISELL NATHALIA SIERRA CARVAJA	15
	DANIEL CAMILO AREVALO BELLIZZIA	7
	AURA MILENA UPEGUI OLAYA	3
	LUIS ADAIR GOMEZ ESCOBAR	3
	MARIA ELENA RODRIGUEZ GUZMAN	1
	NANCY MATTAR CALDERON	1
Total REGIONAL VICHADA		30
≡ REGIONAL BOGOTA	JULIAN ALFONSO URIBE UJUETA	12
	WILSON ALBERTO NUNEZ TORRES	4
	PEDRO JOSE LEON MANCILLA	2
	CLAUDIA YOMARA MODERA ARDILA	2
	MARINO MOSQUERA CASSO	2
	CESAR AUGUSTO PARRA SANCHEZ	1
	DORIS HELENA FERNANDEZ HERNANDEZ	1
	PRISCILA CRUZ TORRADO	1
Total REGIONAL BOGOTA		25
≡ REGIONAL ARAUCA	JESUS HERNANDO MANCERA NINO	13
	JAIR ALFONSO PUERTA CAMPUZANO	3
	MARTHA CECILIA PEDRAZA MOLANO	2
	CAMILO ANDRES ORDONEZ GARRIDO	2
Total REGIONAL ARAUCA		20

Tabla 9: Radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.
(Organizados por DEPENDENCIAS / FUNCIONARIOS) Fecha de Corte jueves 18 de marzo 2021.
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de radicados enviados por el Grupo de Gestión Documental.

REGIONAL URABA	CARLOS MARIO PALACIOS PARRA	6
	CAMILO ALEJANDRO BARRIENTOS MOSCOSO	2
	CLAUDIA TATIANA FERREIRA ROMANA	2
	JUAN GUILLERMO VALENCIA HERNANDEZ	1
	NARCIZA THERAN SIERRA	1
	LAURA MOLINA USUGA	1
	PIEDAD DEL SOCORRO ECHEVERRY ROA	1
	JOSE AUGUSTO RENDON GARCIA	1
	ANDREA CATALINA SALEME VESGA	1
	FREDY EDISON LARGO SUAREZ	1
Total REGIONAL URABA		17
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CARMEN OLAYA GIRON BARON	4
	INES ROSALIA BUSTOS AGUDELO	4
	HAYDEE DURAN ALVAREZ	3
	JAIRO ANTONIO CARRENO NAVAS	2
	ESPERANZA RUBY GARCIA CARRILLO	2
	JOSE EDGAR RIVERA	1
	GRACIELA FERNANDEZ MANRIQUE	1
Total REGIONAL NORTE DE SANTANDER		17
REGIONAL BOYACA	HELMUTH FRANCISCO VARGAS SUAREZ	12
	ANA CAROLINA CELY LOPEZ	2
	CESAR AUGUSTO GARCIA DUARTE	1
	TULIA ESPERANZA CORREALES GUIO	1
	MARCO FIDEL HERNANDEZ QUIJANO	1
Total REGIONAL BOYACA		17
DELEGADA PARA LA SALUD, LA SEGURIDAD Y LA DISCAPACIDAD	ORLANDO DE JESUS MARQUEZ PERINAN	11
Total DELEGADA PARA LA SALUD, LA SEGURIDAD Y LA DISCAPACIDAD		11
REGIONAL VAUPES	JIMMY EDISON DUENAS SANCHEZ	4
	JEIMIE JOHANA CARRILLO BETANCUR	2
	CESAR ALBERTO ESPINOZA CALDERON	2
	ERIKA DAIHANA ARANGO	1
Total REGIONAL VAUPES		9
DELEGADA PARA LA PREVENCION DE RIESGO DE VIOLACION DE DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	ANGELA MARIA VANEGAS PEREZ	5
	LAURA BARONA VALLEJO	3
Total DELEGADA PARA LA PREVENCION DE RIESGO DE VIOLACION DE DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO		8
REGIONAL VALLE DEL CAUCA	LENNOS RAMOS PANCHANO	2
	CARLOS LOZANO GARCIA	2
	LUIS ENRIQUE OSORIO ROSAS	1
	CAROLINA OTALVORA	1
	EFREN DANIEL MULATO NARVAEZ	1
Total REGIONAL VALLE DEL CAUCA		7
REGIONAL GUAINIA	LILIANA GUIO GARCIA	2
	JAIRO FRANCISCO GARCES DIAZ	2
	EMILY VIVEL SANTOS LARGO	1
Total REGIONAL GUAINIA		6

Tabla 10: Radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.
(Organizados por DEPENDENCIAS / FUNCIONARIOS) Fecha de Corte jueves 18 de marzo 2021.


Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de radicados enviados por el Grupo de Gestión Documental.

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

REGIONAL PUTUMAYO	LUZ AYDA CORDOBA CAICEDO	2
	GLORIA MARLENE QUINCHOA JUAJIBIOY	1
	PAOLA ANDREA MESIAS BRAVO	1
	NOHORA LUZ NARVAEZ GOMEZ	1
Total REGIONAL PUTUMAYO		5
REGIONAL OCAÑA	HENRY PAEZ FRANCO	3
	DEISSY MABEL DIAZ TORRADO	1
	GABRIEL NEIRA LAZARO	1
Total REGIONAL OCAÑA		5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	JUAN MARIA RIVERA TORRES	3
	JUAN CAMILO CHARRY BARROSO	1
Total SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		4
REGIONAL SANTANDER	JASMIN CANTILLO JIMENEZ	2
	RAFAEL ENRIQUE RODRIGUEZ SANTOS	1
Total REGIONAL SANTANDER		3
DELEGADA PARA LA INFANCIA, LA JUVENTUD Y EL ADULTO MAYOR	GISELA VANESSA ARIAS GONZALEZ	1
	NICOLAS ENRIQUE YANETH GONZALEZ	1
	MARIO HERNAN SUESCUN CHAPARRO	1
Total DELEGADA PARA LA INFANCIA, LA JUVENTUD Y EL ADULTO MAYOR		3
REGIONAL PACIFICO	JUAN ALBEIRO CUNDUMI RIASCOS	1
	TIFFANNY JOANA LOPEZ ALVAREZ	1
	MARIA FERNANDA BARBOSA CBALLERO	1
Total REGIONAL PACIFICO		3
DIRECCION NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	RUBBY CECILIA DURAN MALDONADO	1
	CLAUDIA MARCELA GUAGLIANONE YARURO	1
Total DIRECCION NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES		2
GRUPO DE CONTROL, VIGILANCIA Y GESTION DE ESTADISTICA	JOSE ALEJANDRO HOFMANN DEL VALLE	2
Total GRUPO DE CONTROL, VIGILANCIA Y GESTION DE ESTADISTICA		2
SECRETARIA GENERAL	SANDRA PATRICIA GUZMAN NAVAS	1
	CARLOS ANDRES CANTILLO DUARTE	1
Total SECRETARIA GENERAL		2
DESPACHO DEL DEFENSOR	TITO LORENZO LOVO CARRETERO	1
	MARIA FRANCELINA MONTENEGRO NUNEZ	1
Total DESPACHO DEL DEFENSOR		2
DIRECCION DE PROMOCION Y DIVULGACIÓN	KATHERINE OCAMPO MILLAN	1
	GERMAN LEONARDO OCHOA CARRENO	1
Total DIRECCION DE PROMOCION Y DIVULGACIÓN		2
REGIONAL GUAJIRA	PEDRO MANUEL VIDAL JOIRO	1
	LINA MARIA MURGAS BALMACEDA	1
Total REGIONAL GUAJIRA		2
REGIONAL META	MARTHA CECILIA FERREIRA CUENCA	1
	LADY PATRICIA MIRELES	1
Total REGIONAL META		2
REGIONAL MAGDALENA	LORENA CECILIA COLLANTE MENDIVIL	1
	GABRIELA FERNANDA PEREZ PINTO	1
Total REGIONAL MAGDALENA		2

Tabla 11: Radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.
(Organizados por DEPENDENCIAS / FUNCIONARIOS) Fecha de Corte jueves 18 de marzo 2021.

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de radicados enviados por el Grupo de Gestión Documental.

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


≡ DELEGADA PARA LOS DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES	ANDRES FELIPE VILLAMIZAR ORTIZ	2
Total DELEGADA PARA LOS DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES		2
≡ REGIONAL CASANARE	ADRIANA MARCELA GUERRERO CAMPO	2
Total REGIONAL CASANARE		2
≡ REGIONAL CALDAS	JUAN JOSE GOMEZ PEREZ	1
	ANA MIRIAM LOPERA CANO	1
Total REGIONAL CALDAS		2
≡ GRUPO DE COMUNICACIONES INTERNAS	ALVARO GARCIA HOYOS	1
Total GRUPO DE COMUNICACIONES INTERNAS		1
≡ REGIONAL CAUCA	JUAN MARTIN ROSERO BALCAZAR	1
Total REGIONAL CAUCA		1
≡ DELEGADA DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	LADY TATIANA SALAZAR GUZMAN	1
Total DELEGADA DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA		1
≡ REGIONAL SAN ANDRES	BENNETT MCNISH NELSON	1
Total REGIONAL SAN ANDRES		1
≡ DESPACHO DEL VICEDENFENSOR	JOSE ISMAEL HERNANDEZ CASTRO	1
Total DESPACHO DEL VICEDENFENSOR		1
≡ DIRECCION NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS	BIBIANA CAROLINA RECALDE ROSERO	1
Total DIRECCION NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS		1
≡ DELEGADA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER Y ASUNTO DE GENERO	JOHN JAIRO ASPRILLA	1
Total DELEGADA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER Y ASUNTO DE GENERO		1
≡ REGIONAL SUCRE	JOSE LUIS RODRIGUEZ MOGOLLON	1
Total REGIONAL SUCRE		1
≡ GRUPO DE REGISTRO Y SELECCIÓN DE OPERADORES	NATALY MONCAYO MANZANO	1
Total GRUPO DE REGISTRO Y SELECCIÓN DE OPERADORES		1
≡ REGIONAL TOLIMA	JUNIOR HUMBERTO MONTES BANDA	1
Total REGIONAL TOLIMA		1
≡ GRUPO DE REPRESENTACION Y DEFENSA JUDICIAL	FELIPE VARGAS RODRIGUEZ	1
Total GRUPO DE REPRESENTACION Y DEFENSA JUDICIAL		1
≡ DELEGADA PARA LA ORIENTACION Y ASESORIA DE VICTIMAS DEL CONFLICTO	LIDA ISABEL BONILLA BULA	1
Total DELEGADA PARA LA ORIENTACION Y ASESORIA DE VICTIMAS DEL CONFLICTO		1
Total general		970

Tabla 12: Radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.
(Organizados por DEPENDENCIAS / FUNCIONARIOS) Fecha de Corte jueves 18 de marzo 2021.

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI, de la relación de radicados enviados por el Grupo de Gestión Documental.²⁸

Con el ánimo de facilitar el trabajo, a todos los actores, la OCI ha detallado cada una de las dependencias, funcionarios y radicados vencidos (*Ver. Anexo libro de Excel "REPORTE_RADICADOS_VENCIDOS_18032021"*) que en el corte presentaron vencimientos y sirva de insumo para aplicar los correctivos y controles necesarios que nos permitan para dar cumplimiento a los términos. *"La Defensoría del pueblo mediante la resolución 772 de 2020 reglamento el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales presentadas ante la entidad y el acceso a la información Pública. Es importante recordar que la adopción y uso del Sistema de Gestión Documental Orfeo, es de carácter OBLIGATORIO PARA TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS de la entidad en el nivel central y*

²⁸ Papeles de trabajo - Correo electrónico enviado por la OCI el 17 de marzo 2021.

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

regional”²⁹. Se resalta que en la Tabla 9. NO se tuvieron en cuenta los radicados (129) del Señor Jhon Jairo Duran, con el fin de tener una estadística mucho más cercana y acorde a la situación.

✓ **Grupo de Tecnologías de la Información (TIC´S).**

“El grupo de Tecnologías de la Información tendrá como propósito contribuir a la mejora continua de los sistemas de información misionales y de apoyo de la Entidad, en tecnologías de la información y comunicaciones, en la administración, soporte y mantenimiento de hardware y software a nivel nacional, en capacitación de sistemas de información ofimática y otros; con el fin de satisfacer las expectativas y facilitar las labores realizadas por la Defensoría del Pueblo”.


A la luz del propósito del grupo de TIC’s de la entidad, vale la pena sugerir a este grupo, cuya responsabilidad y labor, como hemos mencionado en otras ocasiones, es transversal a todos los procesos de la entidad, que se implemente algún tipo de estrategia con miras a facilitar la gestión de estos radicados vencidos, en el sentido de (por ejemplo) parametrizar opciones de alertas tempranas de peticiones por vencer, tal como se reciben notificaciones en los correos de los funcionarios ante la asignación de un radicado.

✓ **Matriz: Autodiagnóstico de Gestión - Servicio al Ciudadano_2020**

Como se mencionó en un principio, la OCI remitió una herramienta de autodiagnóstico a fin de abordar una forma. La herramienta consta de 2 hojas en Excel, correspondiente a un cuestionario de autodiagnóstico, e integrados por la siguiente información:

- **Introducción**, allí se especifica cómo deben diligenciar la autoevaluación, la escala utilizada y algunas recomendaciones importantes. **Autodiagnóstico**, allí podrán evaluar cada una de las actividades de gestión (nivel más desagregado) que hacen parte de la política o tema analizado. **Es muy Importante** que los puntajes ingresados sean lo más objetivos posible, y que exista un soporte para cada uno de ellos. El propósito principal es identificar oportunidades de mejora, para lo cual es fundamental ser objetivos en los puntajes ingresados.
- Es de suma importancia realizar la evaluación con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, sus oportunidades y amenazas; buscando el mejoramiento continuo que garantice altos niveles de calidad en la prestación de los servicios que dispone la entidad.


²⁹ CIRCULAR 008 de 20 FEB 2019; ASUNTO: RESPONSABILIDAD SOBRE EL USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

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

- El compromiso era diligenciar la matriz, para determinar si nuestra gestión está siendo realmente eficiente, y el no tomar decisiones encaminadas a mejorar su desempeño si no se hace primero un diagnóstico detallado y a conciencia de factores claves como el cumplimiento de las funciones, evaluación de los procesos, aplicación óptima de los procedimientos y evaluación de la calidad de los servicios generados entre otros. Solo si se convierte el ejercicio del autodiagnóstico en un proceso inherente a la gestión, se podrán obtener los resultados esperados y, por ende, satisfacer efectivamente las necesidades ciudadanas.

La herramienta permite visualizar los puntos a mejorar en los distintos procesos y categorías (*ver anexo*). Nos permitimos aquí hacer un breve análisis de algunos de estos puntos relacionados con los temas tratados en el presente informe:


- a. La caracterización de ciudadanos y grupos de interés, identificando en particular grupos vulnerables y personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, es un punto álgido que aún requiere atención especial, para ser incluido dentro la planeación de la entidad.
Esta necesidad de caracterización está soportada en el decreto 124 de 2016, la ley 1712 y la ley 1618 de 2013, reglamentada por el decreto 103 de 2014. Se sugiere también revisar la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos e interés. Esta caracterización debe extenderse a la página web de la entidad, de acuerdo al decreto 103 de 2015.
- b. Como entidad promotora de derechos humanos, la Defensoría del pueblo debe actualizar su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, propendiendo por la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo lo establecido en el decreto 1166 de 2016.
- c. La entidad debe seguir trabajando articuladamente con las diferentes dependencias para reforzar los mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
Esta necesidad esta soportada en el marco jurídico, decreto 019 de 2012 y la ley 1437 de 2011.

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

4. Conclusiones

- Si bien es cierto el Procedimiento DE-P04; Versión 4; Vigente desde 18/02/2021, que hace alusión a PQRSDF, se ajustó en la versión, NO es menos cierto que cuando se elaboraron los informes del año 2020, los mismo se hicieron para periodos cuatrimestrales, incumpliendo con lo dispuesto por la Ley colocando a la Entidad en RIESGO frente a la Contraloría General o de los entes de Auditoría Externa (Sistema de Gestión de Calidad).
- Con relación al Análisis Cualitativo, contenido en el Informe de PQRSDF, llama la atención para la Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa, el hecho de encontrar la debilidad en las “CLASIFICACIÓN” de las peticiones nuevamente, ya que esta misma situación, se presentó de manera reiterada durante toda la vigencia 2020 en la Matriz consolidada de RIESGOS³⁰ de la entidad. NO olvidemos que la consecuencia de esta materialización no solo constituye un incumplimiento legal, sino con lleva a:
 - ✓ Perdida de imagen y confianza institucional.
 - ✓ Investigaciones disciplinarias.
 - ✓ Reproceso en el trámite de las PQRSDF.
 - ✓ Acción de Tutela por vulneración de derecho del ciudadano.
- Es preocupante, cuando menos, la situación de los radicados vencidos en la plataforma ORFEO; no solo porque el número excede por mucho una previsión razonable, sino porque, para este análisis, únicamente se han utilizado los datos de radicados que requieren respuesta, por lo que el número de radicados sin atender podría ser aún mayor. En lo que respecta a los más de mil requerimientos vencidos, estos pueden derivar en **silencios administrativos positivos**, tutelas y otros. Sin contar el desgaste administrativo producido por esto, es claro que la entidad, además, está en mora de **cumplir** con la normatividad alrededor de la atención de peticiones, de acuerdo al marco legal expuesto al principio del presente informe.
- Si bien no puede omitirse la responsabilidad de cada funcionario de estar al tanto de las peticiones asignadas a su ORFEO, los grupos de Gestión Documental, Grupo de Transparencia y Grupo de Tecnologías de la Información deben trabajar de manera articulada para buscar soluciones a la presente situación mediante los lineamientos o estrategias que consideren convenientes.


³⁰ Defensoría del Pueblo| INTRANET - La Paloma Mensajera| Mapa de Procesos | Riesgos y Oportunidades| <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/RIESGOS%20Y%20OPORTUNIDADES.aspx>

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

5. Es necesario que los responsables de cada grupo de la entidad mantengan el control en cada una de las dependencias, respecto a los radicados próximos a vencerse y reiteren el compromiso de cada funcionario respecto a las peticiones que le han sido asignadas en el marco de sus funciones, acorde a los lineamientos emitidos por las normas disciplinarias y la lata dirección.
6. La Oficina de Control Interno seleccionó del reporte generado enviado por el Grupo de Transparencia y Atención al Ciudadano una muestra por cada uno de los tipos de petición que despliega el Sistema de Gestión Documental Orfeo; las observaciones se relacionan en el anexo 1 y en resumen se evidenció:
 - ✓ Inconsistencias en lo que se determina como medio de recepción, contrastado con la evidencia.
 - ✓ En el canal virtual no se evidenció la imagen de los mensajes electrónicos.
 - ✓ Debilidad en la lectura de los requerimientos de los ciudadanos, ocasionando demora en la gestión de las peticiones.
 - ✓ Inconsistencias en las imágenes de los documentos de entrada.
 - ✓ Incumplimientos en los requisitos que se deben tener en cuenta para la emisión de las respuestas al derecho de petición.
 - ✓ Falta de información para establecer el cumplimiento de la normatividad al respecto.

5. Recomendaciones

1. Respecto de la elaboración del informe PQRSDF, elaborado por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, se recomienda que el mismo, para el próximo corte se ajuste a lo establecido en el Decreto 124 de 2016 así como se dar aplicación al Procedimiento DE-P04; Versión 4; Vigente desde 18/02/2021.
2. Se recomienda generar acciones eficientes y efectivas para minimizar el impacto que puede generar por la debilidad en la “Clasificación, direccionamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF”.
3. Se sugiere evaluar la parametrización del sistema ORFEO con alertas a los correos de los funcionarios respecto a radicados vencidos o bien el diseño e implementación de otras estrategias que se consideren pertinentes para evitar los vencimientos de términos en las solicitudes.
4. Recordemos que las distintas dependencias deben colaborar de manera articulada a fin de superar los retos impuestos por las circunstancias propias de la pandemia,

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

proponiendo en todos los casos por la atención satisfactoria de los usuarios y el cumplimiento de la Misión de la entidad.

5. Se recomienda tener en cuenta, para el Plan de Acción Anual de la entidad, los aspectos de caracterización de personas y grupos vulnerables, a la vez que la actualización del procedimiento de peticiones en lengua nativa, acorde a la normatividad vigente.
6. La OCI recomienda tener en cuenta la conformación de Grupos Internos de trabajo establecido en el concepto del Departamento Administrativo de La Función Pública - DAFP en el cual se refiere que un grupo no puede ser menor a cuatro (4) empleados en aras de cumplirse con las funciones asignadas al mismo. ***“ARTÍCULO 8. GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO³¹. Cuando de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente.”***
7. Se recomienda al Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, que él envié de la Base de Datos correspondiente a las PQRSDF, corresponda al periodo que evalúa la Oficina de Control Interno.


Proyectó: Ciser Jose Codina Bequis, Luis Joaquín Ramos Calle, Bibiana Moreno.
Funcionarios Oficina de Control Interno.


Revisó: Doctor, Humberto Darío Neira Santiago, jefe de la Oficina de Control Interno.



HUMBERTO DARIO NEIRA SANTIAGO
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

³¹ Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=90928>

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

 CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 Anexo 1														
DEPENDENCIAS	RADICADO ENTRADA	FECHA DE RADICADO EN ORFEO	FECHA DE LA PQRSDF	*TIPO DE PETICIÓN	**TERMINOS_PETICIÓN	FECHA VENCIMIENTO	REFERENCIA	MEDIO DE RECEPCIÓN	Canal	NOMBRE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	***DÍAS	OBSERVACIONES OCI
REGIONAL META	20200050051893502	21/09/2020	2/09/2020	Denuncia acto de corrupción DP	15	13/10/2020	ACTA No 783 Respuesta derechos de Petición y Tutela " CONY"	Ventanilla	Escrito	INPEC - Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario	20200060222732961	13/10/2020	15	<ol style="list-style-type: none"> Se encuentra mal TIPIFICADO, por que es un ACTA que No contiene ninguna denuncia en contra de algún funcionario de la Defensoría del Pueblo. Con respecto al medio de recepción, se evidencio que NO tiene sello de correspondencia y numero de radicado, que son los requisitos minimos que debe tener este documento recibido por "Ventanilla". Se observa una diferencia entre la fecha del acta que contiene las solicitudes de los PPL y la fecha de radicación en el Sistema ORFEO. 19 Días de diferencia.
REGIONAL VALLE DEL CAUCA	20200060342710642	29/12/2020	29/12/2020	Queja Misional	5	19/01/2021	Solicitud acción defensorial - Tema Salud	Correo Electronico	Virtual	Saul Lopez Pacheco	20200060343582241	29/12/2020	0	<ol style="list-style-type: none"> No se encontro el mensaje electrónico enviado por el ciudadano. En el ultimo radicado (Saul Lopez) se recomienda que se cuente con la evidencia del correo electrónico enviado por el ciudadano ya que allí se podrá observar la fecha del mismo y la petición concreta.
REGIONAL RISARALDA	20200050051965082	29/09/2020	29/09/2020	Reclamo por servicios de la Defensoría	15	21/10/2020	Solicitud de Defensor Público	Ventanilla	Virtual	Andres Felipe Cano Castro	20200060282652131	5/10/2020	4	<ol style="list-style-type: none"> Se encuentra mal TIPIFICADA, por que es una solicitud de Defensor Público y NO un reclamo. A pesar de haber asignado a la Dependencia competente, el radicado termino en la Regional Risaralda, la cual finalmente la devolvio a la Regional por competencia. La respuesta emitida por el funcionario, NO cumple con los atributos de la respuesta que tiene que ser coherente, clara, precisa, oportuna ect...
REGIONAL AMAZONAS	20200060012182602	22/10/2020	22/10/2020	Derecho de Petición	30	7/12/2020	Solicitud de Restablecimiento de los Derechos de la Menor	Telefónico	Telefónico	Mario Augusto Salcedo Solano	20200060013016091	5/11/2020	9	<ol style="list-style-type: none"> NO Se logró constatar que el canal de atención utilizado haya sido telefonico. Tampoco contamos con la evidencia de la solicitud realizada por el Ciudadano.
REGIONAL MAGDALENA MEDIO	20200060212683042	22/12/2020		Queja Misional	15	13/01/2020	Respuesta Acción Defensorial a la Petición de Yamile Martinez	Ventanilla	Escrito	Yamile Martinez	20210060210020051	6/01/2021	0	<ol style="list-style-type: none"> El radicado de entrada NO corresponde a la queja misional del ciudadano. El radicado de entrada corresponde a la respuesta a la peticionaria.

*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 cumplan 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 de respuesta.



Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016