

DEFENSORIA DEL PUEBLO

Radicado: 20220010300106203



Fecha radicado: 2022-04-04

## MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: Dra. Ana María Gómez Rueda, (FA) Grupo de Transparencia y Atención al Ciudadano.

DE: Néstor Raúl Caicedo Meléndez, Jefe Oficina de Control Interno.

REFERENCIA: PQRSDF - Informe de Evaluación y Seguimiento, CIERRE vigencia 2021.

Respetado doctora Ana María:

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, así como en cumplimiento del Plan General de Actividades – vigencia 2022, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, analizó y examinó en forma selectiva los aspectos más representativos de la información relacionada con las PQRSDF correspondiente a la vigencia 2021.

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

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

Cordialmente,



NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: CLAUDIA BIBIANA MORENO - OFICINA DE CONTROL INTERNO, ALEXANDER MONROY SALIVE - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL, ALTUS ALEJANDRO BAQUERO RUEDA - SECRETARIA GENERAL  
Anexo:(Memorando, Informe de Evaluación y Seguimiento)

Tramitado y proyectado por: CISER JOSE CODINA BEQUIS – Fecha 01/04/2022

Revisado para firma por: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

---

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

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



 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Vigencia desde: 01/02/2016

## 1. Introducción y alcance

La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento al Decreto 124 de enero 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en concordancia con las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en Circular Externa No. 100-02-2016 de enero 27 del mismo año; "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 2021 y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, menciona en el artículo 76, donde se 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 tanto, 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 - Secretaría General.

Desde el **ámbito legal**, y a efectos del presente seguimiento se tomó una muestra de las PQRSDF presentadas ante la Defensoría del Pueblo<sup>1</sup>, con el objetivo de determinar la calidad y el cumplimiento en la oportunidad de la información otorgada a los usuarios frente a las normas que las rigen y realizar recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo en la entidad.

Actualmente la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, lo contemplado en el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, fue suspendida la atención presencial en la Defensoría del Pueblo a partir del 19 de marzo de 2020, para lo cual se fortalecieron los canales virtuales y telefónicos para la atención de las solicitudes presentadas por nuestros grupos de interés.

<sup>1</sup> Papeles de trabajo - PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad durante el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2021 (segundo semestres). Información recibida por los Grupos de Gestión Documental; MEMORANDO 20220010300053163; Transparencia y Servicio al Ciudadano - Secretaría General; MEMORANDO 20220050040078643.

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

En el marco de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en el cual se busca que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía, se incluyeron dentro de la evaluación, los aspectos desarrollados por el proceso frente a la implementación de la política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de verificar las estrategias empleadas por la entidad y a fin de facilitar la gestión, con miras a mejores resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

Finalmente, el **Horario de atención al público** para la presentación de las peticiones, es el siguiente:

Para las peticiones escritas presentadas en la ventanilla de correspondencia, en el nivel central el horario es de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Las peticiones verbales presentadas de manera presencial, en el Centro de Atención al Ciudadano -CAC-, de la Defensoría del Pueblo Regional Bogotá, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

En el caso de las Defensorías Regionales, el horario de atención puede ser consultado en la página web [www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co).

La atención vía telefónica en el nivel central es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m; y en las Defensorías Regionales de lunes a viernes de acuerdo al horario que se encuentra publicado en la página web [www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co). Para la atención virtual, la página [www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co), está disponible las veinticuatro (24) horas del día. **“Nos unen Tus Derechos”**

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	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 durante el periodo comprendido entre **julio y diciembre del año 2021** 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**<sup>2</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>3</sup>, *“Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales”*.
- ✓ **Ley 1437 de 2011**<sup>4</sup>, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. **Artículo 7**.
- ✓ **Ley 1474 de 2011**<sup>5</sup>, *“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, trámite y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

<sup>3</sup> Secretaría Senado [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1266\\_2008.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html)

<sup>4</sup> Secretaría Senado [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html)

<sup>5</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Vigencia desde: 01/02/2016

- ✓ **Ley 1755 de 2015<sup>6</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 1712 de 2014<sup>7</sup>**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ **Ley 1757 de 2015<sup>8</sup>**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

## DECRETOS

- ✓ **Decreto 019 de 2012**, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- ✓ **Decreto 2641 de 2012**, “Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”.
- ✓ **Decreto 025 de 2014**, del Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>9</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 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”.

<sup>6</sup> Secretaría Senado [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

<sup>7</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

<sup>8</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>9</sup> Defensoría del Pueblo <https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/decreto-025-2014.pdf>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

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

## RESOLUCIONES

- ✓ **Resolución 183 de 2020<sup>10</sup>**. “**Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano**”.
- ✓ **Resolución 772 de 2020<sup>11</sup>** “**Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública**”

## OTROS DOCUMENTOS

- ✓ **Circular externa 001 de 2011<sup>12</sup>** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ✓ **Circular 22 de 14 diciembre de 2020 Plan de acción intervención a la no conformidad mayor**: “**Incumplimiento en respuesta en términos de ley**”, auditoria al sistema integrado de gestión.
- ✓ **Circular No 006 del 17 de febrero 2021** “**Instrucciones para dar cumplimiento a la decisión tomada por el comité de gestión institucional SIGI- con relación a peticiones sin respuesta dentro de los términos legales**”.
- ✓ **Memorando del 6 de noviembre de 2020 sobre Socializar la Resolución 772 de 2020<sup>13</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**”.

<sup>10</sup> Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=52532>

<sup>11</sup> Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=55153>

<sup>12</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>13</sup> Defensoría del Pueblo <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=58369>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

- ✓ **Procedimiento de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones**<sup>14</sup> “*Recepcionar, tramitar, direccionar, realizar respuestas y cierre a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRDSDF- mediante la aplicación de herramientas que permitan emitir una respuesta oportuna, clara y de fondo a los usuarios, con el fin de mejorar la calidad de servicio*”. (Código:DE-P04; Versión:03).
- ✓ **Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano**<sup>15</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>16</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>17</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>18</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>14</sup> Defensoría del Pueblo

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

<sup>15</sup> Defensoría del Pueblo

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

<sup>16</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>17</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>18</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)

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

- ✓ **Política de Transparencia y de Acceso a la Información Pública**<sup>19</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>20</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”.

<sup>19</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>20</sup> Defensoría del Pueblo <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/DE.aspx>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

*“(...) 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”.*

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

### 3. Desarrollo

La Oficina de Control Interno, solicitó al Secretario General, mediante oficio 20220010300053143<sup>21</sup> y al Grupo de Gestión Documental con oficio 20220010300053163<sup>22</sup> fechados el 2 de febrero de 2022; solicitamos información mediante 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 19 de agosto de 2021 por el Sistema de Gestión Documental ORFEO con radicado 20210010300035883<sup>23</sup>.

#### 3.1. GRUPO DE TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Al tenor de los dispuesto en el numeral 7 del Artículo 19 del decreto 025 de 2014, 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**,( Adscrito a la Secretaria General) 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*”<sup>24</sup>. En cuenta a las funciones del citado Grupo, la **Resolución 183 de 2020**, establece 16 funciones (Artículo Octavo), de las cuales destacamos concomitantes con el contenido del presente 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 y Servicio al Ciudadano, se evidenció la elaboración y publicación de los “**Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones correspondientes a los trimestres julio -**

<sup>21</sup> Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO\_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF.

<sup>22</sup> Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO\_ INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF.

<sup>23</sup> Sistema de Gestión Documental - ORFEO MEMORANDO\_ Segundo Informe de Seguimiento Semestral PQRSDF\_2020.

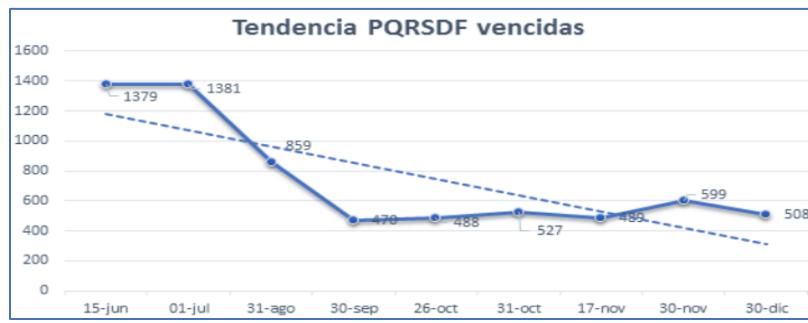
<sup>24</sup> **Resolución 183 de 2020. “Artículo Séptimo: propósito del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano”.**

<https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=52532>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

**septiembre; octubre - diciembre de 2021**". Los informes generados por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano contienen los datos correspondientes a dichos períodos. Acorde al MEMORANDO<sup>25</sup> enviado por la OCI el día 2 de febrero, el GTSC comunico las siguientes acciones adelantadas y envió las evidencias:

**"(...) 1. Diseño e implementación la estrategia “Estrategia frente a incumplimiento términos de ley -respuesta PQRSDF”, compuesta por 4 frentes de trabajo, presentada para aprobación del comité SIGI: Campaña de comunicación interna en términos del propósito misional de la Entidad, y como este se impacta con la falta de oportunidad en la respuesta de las PQRSDF. Publicación de capsulas informativas, con tips y conceptos claves para gestionar correctamente una PQRSDF. Creación equipo de “Embajadores de Servicio”: integrado por 260 miembros, con este equipo buscamos servir como canal de acompañamiento en la divulgación de informes, estadísticas, indicadores, campañas, a todas las Dependencias/Regionales. Plan de intervención: áreas críticas generadoras de vencimientos - “TOP TEN”. 2. Creación e implementación de la Mesa de trabajo para la solución de incidencias masivas que impactan la gestión oportuna de las PQRSDF. 3. Gestión de alertas sobre posibles anomalías del servicio identificadas a través de las observaciones de los ciudadanos encuestados de satisfacción al usuario, que nos permiten identificar posibles peticiones no atendidas, o posibles falencias y vacíos en la atención de peticiones. 4. Construcción de una cultura de Servicio, a través de la creación del equipo de “Embajadores de Servicio”, compuesto por los enlaces SIGI, secretarías de dependencias, defensores regionales, y responsables de gestionar temas de servicio al ciudadano al interior de las dependencias. 5. Intervención: áreas críticas generadoras de vencimientos - “TOP TEN”: se citan las regionales y oficinas del nivel central que generan el mayor número de vencimiento en las PQRSDF, donde se busca establecer el motivo y/o causa el cual es la generadora de vencimientos y dar solución a esta, contanto con el acompañamiento directivo (Secretario General, Control Interno y Planeación) y equipos de apoyo como TICs y Gestión Documental. 6. En septiembre se implementó un esquema de seguimiento a los casos reiterativos de las PQRSDF vencidas, con el fin de identificar aquellos radicados que fueron alertados en más de un seguimiento, y continúan sin ser atendidas al momento de generar el siguiente reporte. septiembre 404 reiterados, Octubre 354 reiterados, noviembre 122 reiterados, diciembre 439 casos reiterados. 7. Plan de mejoramiento 146 derivado de un ejercicio de auto intervención 8. Inclusión de párrafo de alerta sobre la responsabilidad en la gestión de las bandejas de ORFEO, y visión WEB en circulares de turnos vacancias, etc., que pudieran ocasionar posibles vencimientos. Resultados: reducción del 63% del indicador de PQRSDF vencidas entre el periodo comprendido junio (1379) - dic2021 (508) (Fuente de información ORFEO). (...)”<sup>26</sup>**



Fuente: Información enviada por GTSC.

<sup>25</sup> Papeles de Trabajo 20220010300053143.

<sup>26</sup> Papeles de Trabajo 20220050040078643.

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

### 3.2. EL GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (GD)

Informo lo siguiente y remitió los soportes:

*“(...) En primer lugar, el Grupo de Transparencia y Atención al Ciudadano conjuntamente con el Grupo de Gestión Documental, implementaron mesas de trabajo semanales por Microsoft Teams, con el fin de identificar conjuntamente con las dependencias involucradas las acciones de mejora tendientes a dar pronta solución a las situaciones reportadas en los informes semanales de seguimiento a las PQRSDF y así disminuir los atrasos respecto al incumplimiento de los términos de las PQRSDF misionales por parte de las diferentes dependencias de la entidad.*

*Como resultado de las mesas de trabajo, se identificó entre otras un alto volumen de PQRSDF vencidas en usuarios de Orfeo de la Regional Bogotá y CAC, que corresponden a peticiones que ingresan por el Formulario Web y que corresponden al servicio de asignación de citas en Visión Web Pública no penal, que si bien es cierto el sistema misional genera una respuesta automática, la misma no se integraba o asociaba como respuesta al sistema de gestión documental Orfeo, ocasionando que los radicados identificados en Orfeo como “Derechos de Petición” de este asunto se vengan, toda vez que el funcionario no daba respuesta desde Orfeo ya que el sistema misional lo hace.*

*Por lo anterior y como acción de mejora, los ingenieros del Grupo TI que hacen soporte y desarrollo del sistema misional Visión Web - RUP y de Orfeo, realizaron conjuntamente con el Grupo de Gestión Documental el levantamiento del requerimiento para el desarrollo de una solución que permita que al hacer el agendamiento de citas del área no penal en la Regional Bogotá, la respuesta automática (Notificación) que genera Visión Web, se integre al radicado de Orfeo con el fin de que el sistema asuma que ya se dio respuesta y el radicado se finalice de manera automática, esta funcionalidad fue entregada por el Grupo de TI e informada a la regional Bogotá mediante memorando No. 20210050050022713 11 de agosto de 2021.*

*De igual manera, se solicitó al grupo de TI, como acción de mejora que permitirá tomar medidas claras que permitan identificar claramente situaciones que afectan las estadísticas del estado de las PQRSDF, la construcción de tres (3) nuevos reportes en el SGD Orfeo denominados: “Reporte Específico - Estado de Radicados de Entrada: que permite conocer el estado actual en un rango de fechas elegidas de los radicados de entrada y su histórico en una dependencia, Reporte Global - Estado de Radicación de Entrada: que permite conocer el total de radicados de entrada con términos y sin términos en bandeja de entrada, establecer si las respuestas de las peticiones fueron dadas de*

*manera extemporánea, el responsable, las fechas y radicados tramitados en archivo, y el reporte denominado “Reporte Cambio de Tipología Radicados: que permite hacer control y seguimiento al cambio de tipo de petición de radicados ya que en algunas ocasiones se presentan situaciones donde los radicados que llegan por el formulario web RUP en Línea, ingresan a sistema como derecho de petición con vencimiento de término pero en algunos casos no corresponde a una petición o en otros corresponde a una misma petición ya tramitada entre otros casos y requiere ser modificada incluso por error humano al momento de radicar.*

*Por último y como complemento a la acción de mejora, se realizaron campañas de sensibilización dirigidas a todos los servidores públicos y contratistas, socializadas por Paloma Mensajera o por Microsoft Teams, respecto a lineamientos de Gestión Documental que buscan hacer cumplir la normatividad archivística y lineamientos internos, para reducir de esta manera las estadísticas negativas respecto al seguimiento de las PQRSDF de la entidad. Son:*

1. Campaña Entrega Archivos Físicos y Electrónicos.
2. Campaña Responsabilidad en el Cumplimiento de Términos 2021.
3. Campaña Unidades de Correspondencia Defensoría del Pueblo 2021. (...)"

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

### 3.3. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN ENVIADA POR GGD Y GTSC

Se evidencia que se han diseñado e implementado **19 actividades** en diferentes estrategias denominadas: **Campañas de comunicación interna**, en términos de propósito misional de la Entidad y **capsulas informativas**, con conceptos claves para gestionar correctamente una PQRSDF.

La OCI puede concluir que dichas campañas ayudan a fortalecer el modelo integral de atención al ciudadano, que son necesarias para una interacción que permita cumplir de manera eficiente, eficaz y efectiva los objetivos misionales de la Defensoría del Pueblo en función de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior.

BITACORA DE CAMPAÑAS Y CAPSULAS		TOTAL
	≡ CAMPAÑA	14
CAMPAÑA cumplimiento de términos		1
CAMPAÑA de cierre de radicados		2
Clasificación PQRSDF - ¿Sabías que la Constitución Política de Colombia consagró los derechos fundamentales de petición y acceso a la información pública?		1
Importancia de los Derechos de Petición – Vídeo		1
Importancia de responder las PQRSDF		2
Importancia de responder peticiones de los ciudadanos		1
Qué pasa si no se contesta un derecho de petición - Vídeo		2
Reconocimiento hecho por un ciudadano		1
Tipos de peticiones		1
Responsabilidad en el cumplimiento de términos y peticiones		1
Tendencia de vencimientos		1
	≡ CAPSULA	5
Circular 50 - Dic. 2021 - Pautas para atención oportuna de líneas y extensiones telefónicas		1
Experiencia del Ciudadano - Vídeo		1
Importancia de los Derechos de Petición – Vídeo		1
Importancia de responder PQRSDF-vídeo		1
Vídeo tutorial – Cómo cambiar el tipo de radicado en ORFEO		1
<b>Total de Campañas y Capsulas</b>		<b>19</b>

**Tabla 1:** Campañas y Capsulas  
**Fuente:** Diseño de tabla dinámica por la OCI.

CAMPAÑA	14
(en blanco)	1
AGOSTO_2021	1
DICIEMBRE_2021	2
ENERO_2022	1
FEBRERO_2022	1
NOVIEMBRE_2021	4
OCTUBRE_2021	2
SEPTIEMBRE_2021	2
CAPSULA	5
AGOSTO_2021	1
DICIEMBRE_2021	2
OCTUBRE_2021	2

**Tabla 2:** Campañas y Capsulas - Año 2021 y 2022.  
**Fuente:** Diseño de tabla dinámica por la OCI.

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

También se evidenciaron las **MESAS DE TRABAJO**, para buscar soluciones en los temas que sean detectados en los informes trimestrales de PQRSDF.

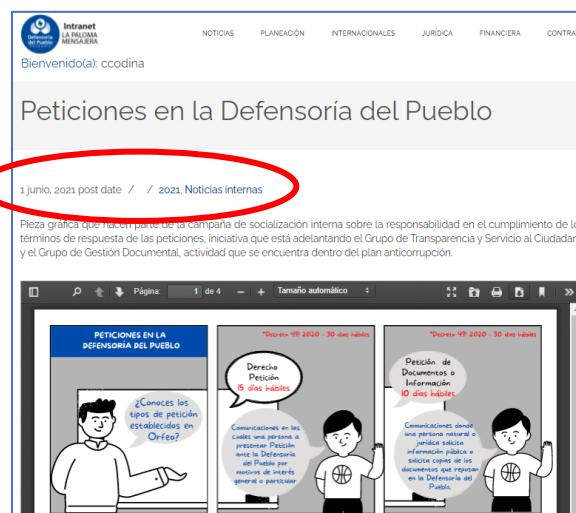
Por último, se verificaron las diferentes campañas de sensibilización, respecto a los lineamientos de Gestión Documental que busca hacer cumplir la normatividad archivística para reducir de esta manera las estadísticas negativas respecto al seguimiento de las PQRSDF de la entidad son:

**1. Campaña Entrega Archivos Físicos y Electrónicos.**



Fuente: <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=70115>

**2. Campaña Responsabilidad en el Cumplimiento de Términos 2021, la evidencia/ soporte NO corresponde al periodo evaluado, por este motivo no se tuvo en cuenta.**



Fuente: <https://intranet.defensoria.gov.co/new/?p=64149>

 <p>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</p>	<p>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Código: ES-P03-F10</p>
		<p>Versión:02</p>
	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Vigencia desde: 01/02/2016</p>

3. Campaña Unidades de Correspondencia Defensoría del Pueblo 2021, realizando la búsqueda en la INTRANET, no arrojó datos.

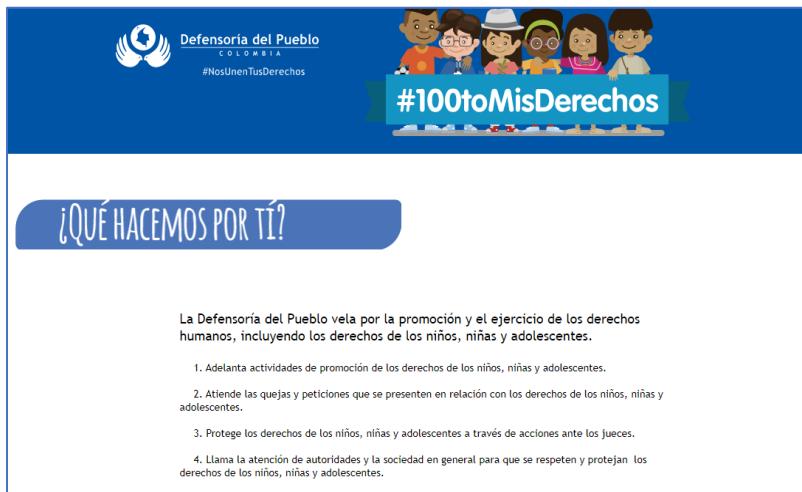


Fuente:

<https://intranet.defensoria.gov.co/new/?s=Campa%C3%B1a+Unidades+de+Correspondencia+Defensor%C3%ADa+del+Pueblo+2021>

### 3.4. PORTAL DE NIÑ@S

Se sigue evidenciando en el portal de niñ@s que NO existe el link de acceso al formulario único de recepción de peticiones.



Fuente: <https://ninosyninas.defensoria.gov.co/>

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 en el **capítulo 3.4 PQRSD** determina que “*Los*

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

*contenidos sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias (PQRSD) en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” deben dar claridad a los ciudadanos y grupos de valor de la entidad sobre los diferentes mecanismos para hacer uso de su derechos de petición, acceder a la información al interponer PQRSD y hacer seguimiento a su resolución, además de los tiempos de respuesta y la forma para acceder a ella”; dando pautas sobre la publicación de contenidos detallados en el Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 “**Estándares de publicación y divulgación información**” - Viceministerio de Transformación Digital - Dirección de Gobierno Digital de diciembre 2020 numeral 2.4.3.3.*

Revisada la página web se observó que se actualizaron los documentos “*Carta de trato digno al usuario 2021*”, “*Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo*”, “*Portafolio de Servicios y Procedimientos Administrativos (OPAS)*” y “*Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano*”.

### 3.5. BUZONES DE SUGERENCIA

La Oficina de Control Interno constató que en la sede nacional solo hay un buzón instalado en el primer piso del bloque C en el cual se evidenció la INEXISTENCIA de los formatos correspondientes para que el ciudadano interponga las PQRSDF, incumpliendo lo previsto en la política de operación numeral que indica: “*5. Los servidores públicos asignados (nivel central y regional) deben verificar que el buzón físico para la recepción de PQRSDF, se encuentre en un lugar seguro de fácil acceso a los usuarios y en óptimas condiciones, que siempre esté dotado del formato único de “Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones”*<sup>27</sup>. Por otro lado, en las auditorías como por ejemplo la que se efectuó en la regional Cesar se evidenció como NO CONFORMIDAD que el buzón de PQRSDF se encuentra en mal estado y sin formatos



Fuente: Fotos tomadas por la OCI.

<sup>27</sup> Procedimiento | Direccionamiento Estratégico | procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones; Código: DE-P04; Versión: 4.<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/DE.aspx>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

### 3.6. PAGINA WEB - Cómo presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)<sup>28</sup>

Se observa que el GTSC da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 reglamentada por el Decreto 103 de 2015, denominada: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y cuyo objeto es el de regular los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, su adecuada publicación, divulgación, recepción y respuesta a solicitudes de acceso, su clasificación y reserva, la elaboración de instrumentos de gestión de información y seguimiento, 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 16/03/2022.

Para el correcto desarrollo de este informe de Evaluación y Seguimiento, la OCI consulto en la página web de la entidad los informes publicados el pasado 18 de agosto y 7 de octubre de 2021, por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, donde evidenciamos dos (2) informes para el mismo periodo pero con datos diferentes.

<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>

 <p>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</p>	<p>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Código: ES-P03-F10</p>
		<p>Versión:02</p>
<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>		<p>Vigencia desde: 01/02/2016</p>



Imagen 2: Informe Trimestral PQRSDF abril - junio 2021.

Fuente: Pagina Web de la Defensoría del Pueblo 16/03/2022.

[Informe PQRSDF - Segundo trimestre de 2021](#) publicado 18 de agosto de 2021.

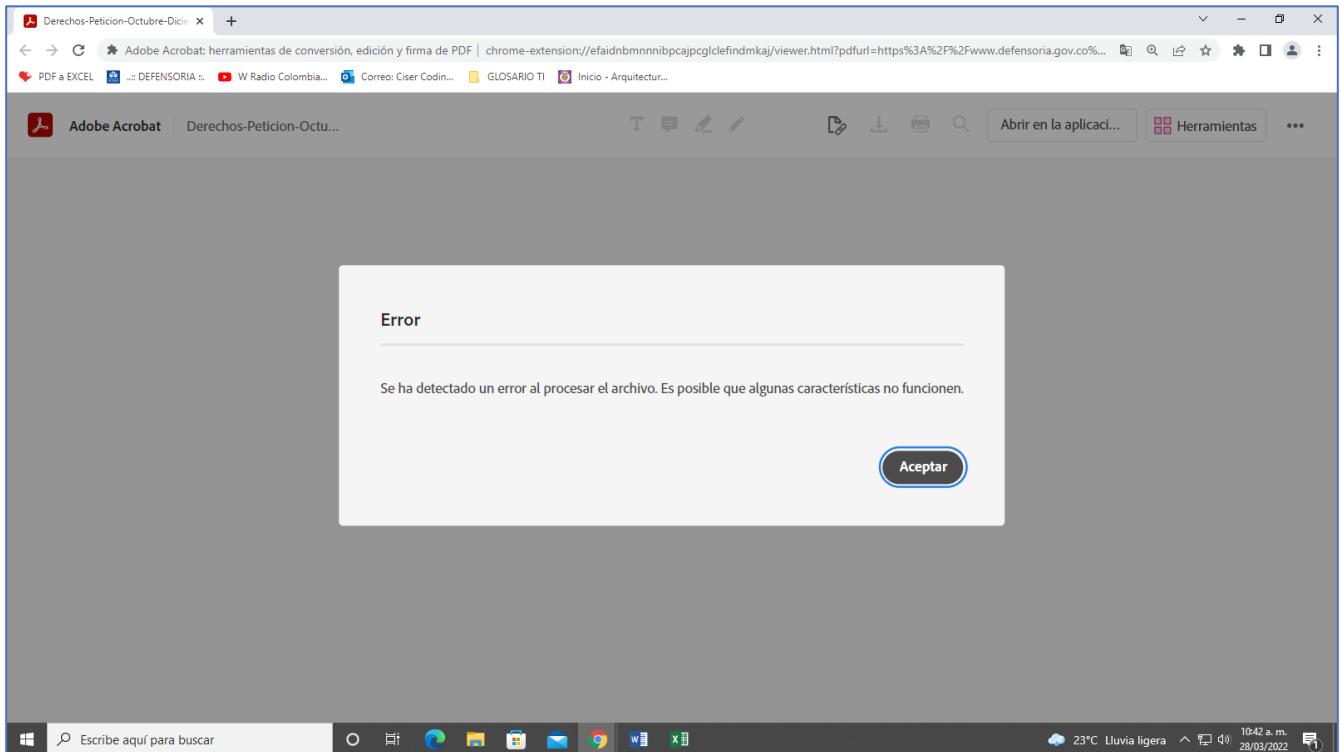
[Informe PQRSDF - alcance informe trimestral segundo trimestre de 2021](#) publicado 7 de octubre de 2021.

Del comportamiento anterior, recomendamos revisar los documentos publicados, es de recordar que dicha información contenida es de interés público, además estas normativas desarrollan varios principios, entre ellos:

**Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información “DIVULGACIÓN PROACTIVA DE LA INFORMACIÓN”<sup>30</sup>** el cual se refiere a la siguiente manera: “*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.*”

<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.”](#)

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>



**Imagen 3:** Informe de Derecho de Petición - Ultimo Trimestre (octubre - diciembre 2021).

Fuente: Pagina Web de la Defensoría del Pueblo 28/03/2022.

Se evidencia que a la fecha la OCI NO se puede consultar y descargar el archivo “*Informe Derechos de Petición - Cuarto trimestre de 2021, publicado 1 de marzo de 2021*”

### 3.7. INFORMES DE PQRSDF (Julio - septiembre y octubre - diciembre de 2021)

Téngase en cuenta que, para el ejemplo presentado, el periodo del Informe de PQRSDF corresponde al *trimestres julio - septiembre; octubre - diciembre de 2021*, fechas durante las cuales la Defensoría del Pueblo se encontraba realizando labores en la modalidad denominada “Trabajo en casa”, acorde con las instrucciones impartidas a través de la diferentes **Circulares emitidas en la vigencia 2020 y 2021**.

 <p>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</p>	<p>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Código: ES-P03-F10</p>
		<p>Versión:02</p>
	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Vigencia desde: 01/02/2016</p>

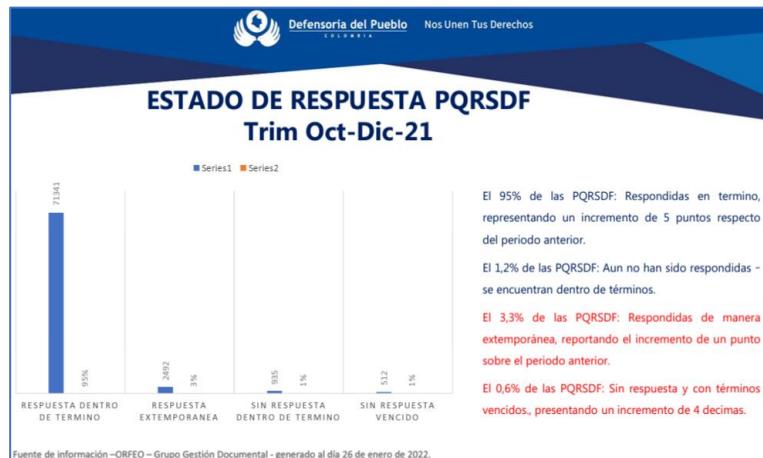


**Imagen 4:** Informe de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestral julio - septiembre de 2021)

Fuente: Pagina Web de la Defensoría del Pueblo  
16/03/2022.

**Imagen 5:** Informe de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestral octubre - diciembre de 2021)

Fuente: Pagina Web de la Defensoría del Pueblo  
16/03/2022.



La OCI de manera de ejemplo toma la información registrada en el Sistema de Gestión Documental, Base de datos en Excel que fue solicitada y remita por el Grupo de GTSC la cual fue insumo para el análisis, toma de decisiones y construcción del informe, encontrando lo siguiente:

PETICIONES	TOTAL
■ SIN RESPUESTA VENCIDO	<b>135</b>
■ PETICIÓN	<b>134</b>
04 Peticiones entre autoridades	<b>10</b>
01 Derecho de petición	<b>95</b>
12 Queja misional	<b>5</b>
02 Petición de documentos o información	<b>11</b>
19 Solicitud defensor público	<b>13</b>
■ QUEJA	<b>1</b>
21 Queja sobre funcionario o contratista DP	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>135</b>

**Tabla 4:** BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestral octubre - diciembre de 2021) Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

**Tabla 3:** BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo (Trimestral julio - septiembre de 2021) Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
■ SIN RESPUESTA VENCIDO	<b>512</b>
■ PETICIÓN	<b>512</b>
01 Derecho de petición	<b>411</b>
02 Petición de documentos o información	<b>27</b>
12 Queja misional	<b>26</b>
04 Peticiones entre autoridades	<b>24</b>
06 Honorables Congresistas	<b>2</b>
05 Consultas	<b>2</b>
19 Solicitud defensor público	<b>20</b>
<b>Total general</b>	<b>512</b>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	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 que los tipos de documento: “**Derechos de Petición, solicitud de defensor público y petición de documentos o información**” (Ver. *Tablas 3 y 4*) muestran una preocupante cifra que no fueron atendidas en el Sistema.

Adicionalmente, se generan diferentes tipos de **RIESGOS** para la entidad, derivados por estos tipos de documentos (Ver. *Tablas 3 y 4*) sin respuesta oportuna, los cuales están relacionados con la afectación a la **IMAGEN INSTITUCIONAL**, así como también de tipo **LEGAL**, debido a la posibilidad de tutelas, demandas, acciones disciplinarias entre otros.

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

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

PETICIONES	TOTAL
FELICITACIONES	23
PETICIÓN	89645
QUEJA	87
RECLAMOS	44
SUGERENCIAS	13
<b>(en blanco)</b>	<b>51454</b>
<b>Total general</b>	<b>141266</b>

Tabla 5: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN TIPIFICAR (Trimestral julio - septiembre de 2021)  
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
FELICITACIONES	15
PETICIÓN	75106
QUEJAS	94
RECLAMOS	59
SUGERENCIAS	6
<b>(en blanco)</b>	<b>60301</b>
<b>Total general</b>	<b>135581</b>

Tabla 6: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo SIN TIPIFICAR (Trimestral octubre - diciembre de 2021)  
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
□ (en blanco)	<b>51454</b>
18 Respuesta	14093
07 Acciones Judiciales	9824
08 Invitaciones	3942
17 No requiere respuesta	12793
22 Tramites Talento Humano	8085
10 Informes	2197
11 Publicaciones	134
09 Facturas	111
20 Misión de Trabajo	275
<b>Total general</b>	<b>51454</b>

Tabla 7: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo  
SIN TIPIFICAR (Trimestral julio - septiembre de 2021)  
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
□ (en blanco)	<b>60301</b>
09 Facturas	113
10 Informes	2490
11 Publicaciones	109
17 No requiere respuesta	18541
07 Acciones Judiciales	8623
18 Respuesta	14310
20 Misión de Trabajo	102
08 Invitaciones	4123
22 Tramites Talento Humano	11890
<b>Total general</b>	<b>60301</b>

Tabla 8: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo  
SIN TIPIFICAR (Trimestral octubre - diciembre de 2021)

Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI

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

PETICIONES	TOTAL
□ Radicados Tramitados Fuerza del SGD Orfeo	<b>742</b>
□ FELICITACIONES	<b>1</b>
16 Felicitaciones	1
□ PETICIÓN	<b>741</b>
01 Derecho de petición	650
19 Solicitud defensor público	91
<b>Total general</b>	<b>742</b>

Tabla 9: BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo  
RADICADOS TRAMITADOS POR FUERA DE SGD  
(Trimestral julio - septiembre de 2021)  
Fuente: Diseño de tabla dinámica por la OCI.

De la anterior tabla podemos observar que hay un **INCUMPLIMIENTO** de la **RESOLUCIÓN No 772 de 2020** “*(...) 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(...)*”.

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

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 regional”<sup>31</sup>

PETICIONES	TOTAL
■ <b>RESPUESTA EXTEMPORANEA</b>	<b>2008</b>
■ <b>FELICITACIONES</b>	<b>1</b>
16 Felicitaciones	1
■ <b>PETICIÓN</b>	<b>1996</b>
04 Peticiones entre autoridades	142
06 Honorables Congresitas	21
01 Derecho de petición	1006
12 Queja misional	132
02 Petición de documentos o información	120
19 Solicitud defensor público	575
■ <b>QUEJA</b>	<b>8</b>
21 Queja sobre funcionario o contratista DP	8
■ <b>RECLAMOS</b>	<b>2</b>
13 Reclamo por servicios Defensoría	2
■ <b>SUGERENCIAS</b>	<b>1</b>
14 Sugerencia	1
<b>Total general</b>	<b>2008</b>

**Tabla 11:** BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo **RESPUESTAS EXTEMPORANEA** (Trimestral julio - septiembre de 2021) **Fuente:** Diseño de tabla dinámica por la OCI

**Tabla 10:** BD - Reporte de Peticiones Defensoría del Pueblo **RESPUESTAS EXTEMPORANEA** (Trimestral julio - septiembre de 2021)

**Fuente:** Diseño de tabla dinámica por la OCI.

PETICIONES	TOTAL
■ <b>RESPUESTA EXTEMPORANEA</b>	<b>2492</b>
■ <b>FELICITACIONES</b>	<b>1</b>
16 Felicitaciones	1
■ <b>PETICIÓN</b>	<b>2480</b>
01 Derecho de petición	1022
02 Petición de documentos o información	145
12 Queja misional	175
04 Peticiones entre autoridades	192
06 Honorables Congresitas	16
05 Consultas	39
19 Solicitud defensor público	891
■ <b>QUEJAS</b>	<b>5</b>
21 Queja sobre funcionario o contratista DP	5
■ <b>RECLAMOS</b>	<b>5</b>
13 Reclamo por servicios Defensoría	5
■ <b>SUGERENCIAS</b>	<b>1</b>
14 Sugerencia	1
<b>Total general</b>	<b>2492</b>

Si bien es cierto, se dio respuesta a las **2.008 y 2.492 peticiones** recibidas por los diferentes canales de atención oficiales definidos para la prestación de las peticiones<sup>32</sup> (**Virtual, escrito, presencial y telefónico**) incumpliendo con los dispuesto en las normas que rigen los términos de derecho de petición a pesar que se cuenta con todos los mecanismos al alcance de la Defensoría para resolver las peticiones ciudadanas.

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

<sup>31</sup> CIRCULAR 008 de 20 FEB 2019; ASUNTO: RESPONSABILIDAD SOBRE EL USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

<sup>32</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

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

*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>33</sup>*

### 3.8. MAPA DE RIESGOS

JAL				*PERÍODO DE MONITOREO	SE MATERIALIZÓ EL RIESGO?		MONITOREO			
Consecuencia	*% Impacto Residual	Impacto Residual	ZONA DE RIESGO RESIDUAL		*(Colocar SI o NO)	ESTRATEGIAS PARA COMBATIR EL RIESGO	* AUTOEVALUACION DE CONTROLES	RANGO DE CALIFICACIÓN DE CONTROLES	*TRATAMIENTO DEL RIESGO	ESTRATEGIAS PARA COMBATIR EL RIESGO
por investigación disciplinaria,	100%	Catastrófico	EXTREMA	SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2021	NO	EJECUCIÓN DE CONTROLES	Entre 71 - 100	Fuerte	EVITAR	EJECUCIÓN DE CONTROLES
				ENERO - ABRIL 2022						
				MAYO - AGOSTO 2022						

Tabla 12: Mapa de Riesgos de Gestión (Cuatrimestral septiembre - diciembre de 2021)  
Fuente: INTRANET - Mapa de Procesos.

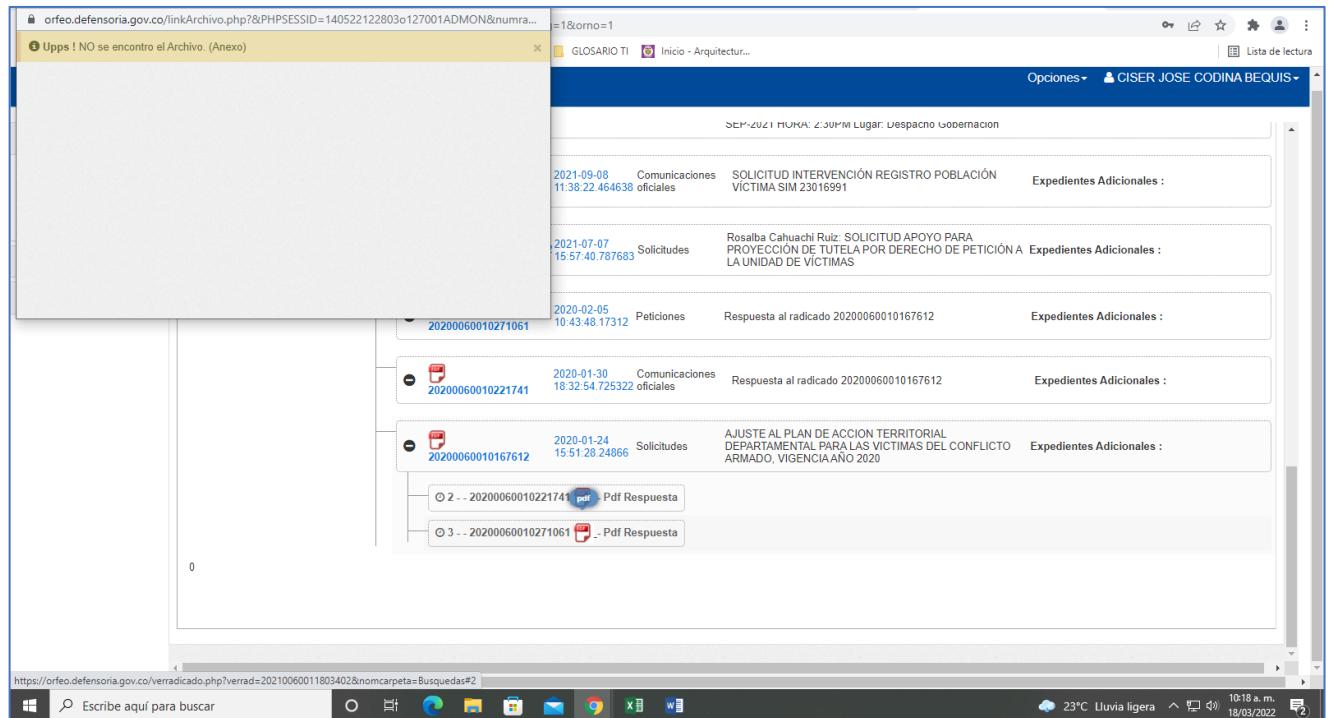
De la Tabla 12. Se concluyó que los informes del tercer y cuarto Trimestre de PQRSD, que no se registró la materialización de los riesgos, teniendo en cuenta que al darle lectura a los informes Trimestrales, se enunció diferentes falencias como: *Respuestas extemporáneas, sin respuesta y vencidos, radicados tramitados por fuera del sistema de Gestión Documental - ORFEO (Ver. Tablas 3 -11)* por lo que dicha información se presenta de manera incoherente, por este motivo, solicitamos verificar y actualizar la información.

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

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

### 3.9. ANALISIS DE LA MUESTRA PQRSDF (SEGUNDO SEMESTRE 2021)

#### 1. Inexistencia de imagen de al consultar radicado.



**Imagen 6:** No aparece imagen del RADICADO.

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental - ORFEO.

2. ERRORES en la “Tipificación” de las peticiones.
3. Datos de la imagen del correo electrónico INCOMPLETOS (falta de datos del remitente y fecha del mensaje electrónico), no se pudo determinar los días de transcurrido entre la fecha de los radicados de entrada y de respuesta.
4. Respuestas incompletas.
5. No fue acorde con lo solicitado.
6. No se le envió respuesta al afectado sino a la entidad solicitante.
7. Respuestas “Extemporáneas”.
8. Diferencias entre las fechas del mensaje electrónico y la fecha de radicación.
9. Demoras en las respuestas, ocasionando el peticionario reitere la solicitud.
10. Peticiones sin respuesta.

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

### 3. Conclusiones

1. La OCI, encontró para este seguimiento como fortaleza la sensibilización que los GTSC y GGD trabajan articuladamente para impactar el propósito misional en la falta de oportunidad con las respuestas de la PQRSDF y dar a conocer tips y conceptos para gestionarlas correctamente, así como las mesas de trabajo conjuntas para el seguimiento, control y resolución de inconvenientes presentados.
2. Falta de claridad en la página web de la Entidad a los ciudadanos y grupos de valor (*Niñ@s, indígenas, discapacitados, etc...*) de la entidad sobre los diferentes mecanismos para hacer uso de su derechos de petición, acceder a la información al interponer PQRSDF y hacer seguimiento a su resolución; además de los tiempos de respuesta y la forma para acceder a ella.
3. INCUMPLIMIENTO a la política de Operación del procedimiento de Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones “*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”*<sup>34</sup>.”
4. Todo documento público debe ser revisado de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada antes de ser publicado en la página web de la entidad, recomendamos revisar los informes trimestrales del segundo semestre de la vigencia 2021<sup>35</sup>, es de recordar que dicha información contenida es de interés público, Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información “*DIVULGACIÓN PROACTIVA DE LA INFORMACIÓN*”<sup>36</sup>.
5. Falta de profundidad en el análisis cualitativo efectuado en los informes Trimestrales. **Actividad 5 del procedimiento “Analizar, consolidar y presentar informe cualitativo y cuantitativo de manera trimestral”**<sup>37</sup>.

<sup>34</sup> Procedimiento | Direccionamiento Estratégico | procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones; Código: DE-P04; Versión: 4.<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/DE.aspx>

<sup>35</sup> Informe PQRSDF - Segundo trimestre de 2021 publicado 18 de agosto de 2021 & Informe PQRSDF - alcance informe trimestral segundo trimestre de 2021 publicado 7 de octubre de 2021.

<sup>36</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.”

<sup>37</sup> Procedimiento | Direccionamiento Estratégico | procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones; Código: DE-P04; Versión: 4.<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/DE.aspx>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Vigencia desde: 01/02/2016

6. Nuevamente se observa una problemática alrededor de los registros sin que haya podido verificarse si se han aplicado los correctivos frente a la cantidad de los radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo; así mismo, NO se observa mejora en la cantidad de radicados vencidos entre un periodo y otro teniendo en cuenta que algunos funcionarios y dependencias están tanto en el informe anterior, como en este, como pudo observarse en nuestros cuadros comparativos.
7. No se observa mejoramiento en la gestión de la PQRSDF, considerando que continúan reflejándose atrasos en las respuestas y vencimientos de términos, situación que compromete a la Entidad desde punto de vista de **RIESGOS**, en materia de, entre otros, afectación de la imagen Institucional, sin contar con la posibilidad de establecimiento de tutelas o demandas en contra de la Entidad.
8. Debilidades asociadas a la incoherencia registrada en el monitoreo del Mapa de Riesgos del último Cuatrimestre, teniendo en cuenta lo mostrado en los informes trimestrales y lo evidenciado por la OCI.
9. En los informes Trimestrales (*julio - septiembre y octubre - diciembre; vigencia 2021*) realizados por el Grupo de GTSC NO se muestra los datos de las tablas (5-8) ni se brinda explicación sobre la ausencia de esta “**TIPIFICACIÓN**”; Además, NO se establecen acciones a desarrollar para corregir y evitar que se continúe presentando estas situaciones por parte de los funcionarios públicos a nivel nacional (*Operadores el sistema - ORFEO*) que tiene a su cargo radicar las peticiones ya que esta misma situación, se presentó de manera reiterada durante toda la vigencia 2020 y 2021. NO olvidemos que la consecuencia de esta materialización no solo constituye un incumplimiento legal, sino con lleva a:
  - ✓ Pérdida de imagen y confianza institucional.
  - ✓ Investigaciones disciplinarias.
  - ✓ Reproceso en el trámite de las PQRSDF.
  - ✓ Acción de Tutela por vulneración de derecho del ciudadano.
10. Inconsistencias encontradas en el cuadro denominado “**Análisis PQRSDF 2021**” de conformidad con el **Anexo1**. Que hace parte integral de este informe.

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Vigencia desde: 01/02/2016

## 11. Recomendaciones

1. La Oficina de Control Interno, propone las siguientes estrategias para la consecución 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, como son:
  - ✓ Generación y desarrollo de criterios unificados de atención;
  - ✓ Inducción, entrenamiento y capacitación en forma continua a los operadores del sistema de atención;
  - ✓ Desarrollo de una cultura de servicio y compromiso con el usuario en los operadores del sistema;
  - ✓ Focalización en la generación de saldos pedagógicos;
  - ✓ Desarrollo de una cultura informática en los operadores del sistema;
  - ✓ Atención integrada en los procesos de recepción y análisis.
2. Se sugiere al Grupo Transparencia y Servicio al Ciudadano, implementar las directrices de los Anexos 1 “*Directrices de accesibilidad web*” y 2 “*Estándares de publicación y divulgación información*” de la Resolución MinTIC 1519 de 2020, “*Lineamientos para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía de las sedes electrónicas*” diciembre de 2021 y “*Lineamientos y orientaciones para la disposición de consultas de acceso a información pública*” de agosto 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otros que se publican con respecto al tema.
3. En el portal de niñ@s de la página web se implemente el formulario en línea para interponer PQRSDF para este grupo de interés incluyendo la explicación didáctica para facilitar su diligenciamiento.
4. Dar estricto cumplimiento al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones; Código: DE-P04; Versión: 4.
5. Se considera pertinente incluir dentro de los informes de PQRSDF el análisis cualitativo de la información, (*actividad 10 del Procedimiento DE-P04 de PQRSDF*), pretendiendo determinar las causas raíces, revisando en cuál(es) actividad(es) del proceso se generaron las debilidades, determinando el impacto, su efecto, entre otras.
6. Se realice, una revisión minuciosa a los informes antes de su publicación en procura que la información que allí se expone sea congruente, inequívoca, actualizada y completa. Es fundamental tener especial cuidado al presentar los datos de los distintos tipos de petición que despliega el Sistema de Gestión Documental Orfeo, de conformidad con los conceptos de cada uno de ellos. Es importante generar acciones eficientes y efectivas

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

para minimizar el impacto que puede generar por la debilidad en la “*Tipificación, direccionamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF*”.

7. La Oficina de Control Interno recomienda observar cumplimiento a lo preceptuado en la Circular Externa 001 de 2011<sup>38</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*”.



Listado de Peticiones periodo Jul-Sept 2021						
DEPENDENCIA DE TRÁMITE	NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE PETICIÓN	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE RESPUESTA
ARCHIVO VIRTUAL	20210060181758842	2021-07-01	04. Peticiones entre autoridades.	2021006018210671	2021-07-06	5
ARCHIVO VIRTUAL	20210060111756252	2021-07-01	04. Peticiones entre autoridades.	2021006012494311	2021-07-19	18
ARCHIVO VIRTUAL	20210050051758062	2021-07-01	04. Peticiones entre autoridades.	20210060022598311	2021-07-26	25
ARCHIVO VIRTUAL	20210060181758742	2021-07-01	04. Peticiones entre autoridades.	20210060182310721	2021-07-06	5
ARCHIVO VIRTUAL	20210060311760442	2021-07-01	04. Peticiones entre autoridades.	20210060312318411	2021-07-07	6
ARCHIVO VIRTUAL	20210050051753372	2021-07-01	04. Peticiones entre autoridades.	2021006005242701	2021-07-13	12
ARCHIVO VIRTUAL	20210050051753132	2021-07-01	04. Peticiones entre autoridades.	2021006005242721	2021-07-13	12
ARCHIVO VIRTUAL	20210040501757092	2021-07-01	06. Honorables Congresitas.	20210000202339911	2021-07-08	7
ARCHIVO VIRTUAL	20210060211757402	2021-07-01	16. Felicitaciones.	20210060212628501	2021-07-27	26
ARCHIVO VIRTUAL	20210060171760142	2021-07-01	05. Consultas.	20210060172555531	2021-07-22	21
ARCHIVO VIRTUAL	20210060171759692	2021-07-01	05. Consultas.	20210060173057791	2021-08-24	54
ARCHIVO VIRTUAL	20210090050587482	2021-07-01	05. Consultas.	20210060152980161	2021-08-19	49
ARCHIVO VIRTUAL	20210060051749382	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	2021006005229951	2021-08-09	39
ARCHIVO VIRTUAL	20210090050583842	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	20210060051235671	2021-07-08	7
ARCHIVO VIRTUAL	20210090050583912	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	202100600302340241	2021-07-08	7
ARCHIVO VIRTUAL	20210090050583932	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	202100600512335781	2021-07-08	7
ARCHIVO VIRTUAL	20210090050584142	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	20210060052355291	2021-07-09	8
ARCHIVO VIRTUAL	20210060041758072	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	20210060042309941	2021-07-06	5
ARCHIVO VIRTUAL	20210060151748332	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	20210060152366031	2021-07-09	8
ARCHIVO VIRTUAL	20210090050586702	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	20210060022315791	2021-07-07	6
ARCHIVO VIRTUAL	20210090050585952	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	20210060062302841	2021-07-06	5
ARCHIVO VIRTUAL	20210090050586022	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	20210060342293791	2021-07-04	3
ARCHIVO VIRTUAL	20210060341757982	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	20210060342301681	2021-07-06	5
ARCHIVO VIRTUAL	20210090050586072	2021-07-01	01. Derecho de peticióñ	20210060192286281	2021-07-02	1

Imagen 7: Informes Derechos de Petición.  
Fuente: [Página Web Defensoría del Pueblo](#).

8. La OCI, insiste en el deber que tiene la entidad en dar cumplimiento con lo reglamentado en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. “Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados, deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las

<sup>38</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)

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Vigencia desde: 01/02/2016

*solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información, estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto".*

9. Es fundamental identificar y consignar en forma correcta la fecha de recibido de la PQRSDF con el fin de suministrar la respuesta en forma oportuna, así como actualizar permanentemente la base de datos que se utiliza para el control ya que constituye un insumo para la elaboración de las estadísticas que se consignan en el informe. Se hace primordial establecer mecanismos de verificación para la adecuada clasificación de: petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia de conformidad con los conceptos emitidos en los documentos **"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 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"** y la **"Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública"**, en aras de lograr exactitud y confiabilidad en las estadísticas que se presentan en los informes. Se considera pertinente incluir dentro de los informes de PQRSDF el análisis cualitativo de la información, **(actividad 7 del Procedimiento DE-P04 de PQRSDF)**. Realizando, una revisión minuciosa a los informes antes de su publicación.
10. Se recalca, que dentro de los informes se efectúe la clasificación por caracterización de usuario, teniendo en cuenta el documento denominado **"Caracterización de Usuarios"**, el cual debe ser sometido a una continua divulgación y actualización, realizando los estudios periódicos con base en un análisis de tendencias, que permitan que la Defensoría del Pueblo conozca de una manera mucho más detallada a sus usuarios, para el enfoque de actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios (de información, interacción y participación)



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

Vigencia desde: 01/02/2016

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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
AMAZONAS	20210060012730612	30/09/2021	30/09/2021	04. peticiones entre autoridades	10	14/10/2021	INVITACIÓN MESA DE ARTICULACIÓN MUNICIPAL No I PROGRAMADA FEST	ESCRITO	PROSPERIDAD SOCIAL	20210060013629900	01/10/20251	0	Se encuentra MAL "TIPIFICADA" en el sistema de Gestión Documental - ORFEO es una invitación
ARAUCA	20210060032584292	15/09/2021	NO APARECE	02. PETICIÓN DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN	20	13/10/2021	Ruta de Atención de Violencia	VIRTUAL	NO APARECE	20210060033720500	07/10/2021	NO SE PUDO DETERMINAR	La imagen del correo electronico NO tiene datos de fecha ni de remitente y fecha de solicitud.
ARAUCA	20210060032677882	23/09/2021	NO APARECE	04. peticiones entre autoridades	10	07/10/2021	SOLICITU DE INFORMACIÓN	VIRTUAL	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN (UNP)	20210060033640400	03/10/2021	NO SE PUDO DETERMINAR	Mensaje electronico de la solicitud sin fecha, por lo tanto la OCI NO pudo determinar si se respondio en terminos. En cuanto a la respuesta emitida por la entidad, NO se envio el link que contenga la información solicitada. Por ultimo, NO se atendio la URGENCIA del requerimiento especial realizada por la UNP en un termino de 5 dias. la respuesta fue incompleta.
ATLANTICO	20210060042759192	29/09/2021	29/09/2021	19. SOLICITUD DE DEFENSOR PÚBLICO	15	21/10/2021	SOLICITUD DE DEFENSOR PÚBLICO	VIRTUAL	PERSONERIA MUNICIPAL DE BARANOA	20210060043897400	21/10/2021	15	Verificada la respuesta por la OCI NO se observo que se haya enviado copia de la respuesta al solicitante, toda vez que la personería suministro TODOS los datos del victimizante.
GUAJIRA	20210060172515152	09/09/2021	03/09/2021	12. QUEJA MISIONAL	15	24/09/2021	Remisión de caso de VBG - Solicitud de intervención urgente	VIRTUAL	PROFAMILIA	20210060173661600	04/10/2021	21	La fecha del mensaje electronico a al correo de la Delegada es del 03 de septiembre y transcurrieron 4 dias hábiles para ser radicado en nuestro sistema de GD. Respuesta EXTEMPORANEA.
BOGOTÁ	20210050053819562	29/12/2021	29/12/2021	06. HONORABLES CONGRESISTAS	5	06/01/2022	Traslado de derecho de petición radicado CDH-CE-CV19-2520-2021	VIRTUAL	SENADO	20220060050372600	04/02/2022	25	Respuesta EXTEMPORANEA.
DE INFANCIA; JUVENTUD Y ADULTO MAYOR	2021009001135082	NO APARECE	02/11/2021	01 DERECHO DE PETICIÓN	30	15/12/2021	Solicitud ampliación de información. SIPAR 2021-220864-82111-SE Radicado. 2021ER0125500, 15 de septiembre de 2021.	VIRTUAL	CONTRALORIA GENRAL DE LA NACION	NO APARECE RADICADO DE RESPUESTA EN EL ORFEO NO SE TIENE TRAZABILIDAD DE LA RESPUESTA.	NO APARECE	NO HAY DATOS	Aunque la petición original es de la Defensoría hacia la CGR esta ultima requirió ampliación de la información inicial NO se observa por parte de la entidad haber dado respuesta dentro del término solicitado expresado en el oficio.
RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES	20210060053739300	17/12/2021	16/12/2021	01 DERECHO DE PETICIÓN	30	02/02/2022	SOLICITUD REVISIÓN DE TUTELA	VIRTUAL	ALFONSO DE JESÚS BORJA	NO APARECE RADICADO DE RESPUESTA EN EL ORFEO AL PARECER NO HAN CONTESTADO	NO APARECE	NO HAY DATOS	Este radicado corresponde a la segunda reiteración que realizo el ciudadano a la Defensoría, teniendo en cuenta que según los documentos anexos, aparece una primera solicitud 27 de octubre de 2021.
CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO	20210050053643012	09/12/2021	09/12/2021	01 DERECHO DE PETICIÓN	30	25/01/2022	Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015 (Indemnización por hecho victimizante de desplazamiento forzado).	ESCRITO	NAYDETH BARRIOS ARROYO	20226005010063281	09/01/2022	21	Verificada los documentos se procedio de conformidad con el translado de la petición a la entidad competente quien respondio de fondo el 07 de febrero de 2022

\*Tipo de petición corresponde a la tipificación establecida en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

\*\*Los términos de la petición varian 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 y de respuesta.