



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD – II SEMESTRE 2022.

Febrero 20 de 2023
Oficina de Control Interno
Elaborado Por: Luz Marina Doria Cavadia – Gestor OCI
Aprobado por: Luis Eberto Hernandez León – Jefe OCI



1. Introducción:

La Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en desarrollo de su Plan Anual de Auditorías 2022 – 2023, practicó el seguimiento al trámite para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, con el objetivo de verificar la eficacia y efectividad de los controles aplicados por la Agencia para el cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención, oportunidad y calidad de las respuestas dadas a las PQRSD, con alcance del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.

El seguimiento se efectuó del 2 al 10 de febrero de 2022 y tiene como fuente de información la remitida por la Oficina Asesora Jurídica relacionando las peticiones y consultas ingresadas a la Agencia en el segundo semestre de 2022 y de la oficina de Atención al ciudadano relacionando las quejas, denuncias y reclamos allegadas a la entidad entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

2. **Limitaciones del informe (Si aplica):** N/A.

3. **Desarrollo del informe:**

3.1. Peticiones y consultas.

Para el segundo semestre del año 2022, la Oficina Asesora Jurídica reportó 456 registros, así: comunicaciones (9); comunicaciones congreso (6); Derechos de petición de Interés General y/o particular (330); Derecho de petición de autoridad (39); Petición de documento o información (23); Respuesta petición de información y documentos (5); Solicitud consulta (32); Solicitud de Información Artículo 258 (12).

Para el presente seguimiento, se tomó muestra de 51 comunicaciones gestionadas por la Oficina Asesora Jurídica que corresponde al 11.2% del total de las peticiones y consultas allegadas a la entidad en el periodo de seguimiento, que de conformidad con el cálculo de la muestra tiene un nivel de confianza del 90% y, una proporción de error del 10%, como se muestra en la tabla 1 (anexo 1), con el siguiente resultado:

- De la validación a 51 peticiones y consultas tomadas como muestra (Anexo 1 - Tabla 2), en 50 se evidencia oportunidad y calidad en las respuestas entregadas a los peticionarios. Un derecho de petición de autoridad fue contestado por fuera de los términos señalados en la solicitud. (radicado ORFEO 20228003410442).
- De la validación a diez (10) solicitudes de consulta de las 32 recibidos en el segundo semestre de 2022, se evidenció un tiempo promedio de respuesta de 5.7 días frente a los treinta (30) días que establece el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. De estas 10 solicitudes de consultas, cuatro (4) recibieron respuesta de la Agencia por ser temas competencia de la entidad; cuatro (4) no recibieron concepto por tratarse de temas ajenos a las competencias de la entidad y dos (2) fueron trasladadas a la entidad competente. En

todos los casos se comunicó al peticionario del traslado y los argumentos legales para no emitir concepto.

- De los 25 Derecho de Petición de Interés General y/o particulares validados se evidenció un tiempo de respuesta promedio de 5.1 días, de los 15 que establece el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. De los derechos de petición de la muestra, en dieciséis (16) se dio respuesta al peticionario y en once (11) se dio traslado a la entidad competente y se informó al peticionario de dicho traslado.
- De la validación a diez (10) derechos de petición de autoridad, de los 39 recibidos en el segundo semestre de 2022, se evidenció que el promedio de días para comunicar la respuesta fue de 5 días frente a los 5 días otorgados por la autoridad peticionaria y/o 10 días en los casos en que no se señaló termino de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015.

De la muestra validada en el periodo de seguimiento se advierte que aún persiste confusión en los ciudadanos de cuáles son las competencias de la Agencia. Lo anterior se sustenta en que trece (13) peticiones de las 51 de la muestra fueron trasladadas a la entidad competente (25.5%) y en cuatro (4) la Agencia no emitió concepto por no tener competencia frente al tema consultado (7.8%).

3.2. Quejas, Reclamos y Denuncias.

En el periodo de seguimiento se radicaron en la entidad cuatro (4) comunicaciones, tres (3) en la modalidad de Queja y una (1) como reclamo, con un promedio de respuesta de 13 días, con relación a los 15 días señalados en la ley 1755 de 2015.

La queja con radicado 20228003255952, fue radicada por escrito el 29/11/2022 y se dio respuesta el 22/12/2022, esto es, un término de 16 días. No obstante, en la respuesta con radicado 20222000189771, se indica que el 7 de diciembre se dio respuesta verbal al quejoso y se formaliza de manera escrita el 22 de diciembre. A la fecha del presente seguimiento, no se evidenció inconformidad por parte del quejoso, en especial la referencia hecha a la respuesta verbal suministrada.

3.3. Publicación de Informes de solicitudes de acceso a la información pública a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Se validó en el siguiente link https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx, dos informes correspondiente al tercer y cuarto trimestre del año 2022, de solicitudes de acceso a la información pública, donde se da cuenta del número de peticiones, consultas, denuncias, quejas, reclamos allegadas a la entidad en el segundo semestre del año 2022 y el trámite dado por la Agencia.

Lo anterior en cumplimiento del Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, que dispone:



“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 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.”*

Como resultado del seguimiento a las publicaciones de los informes de PQRSD e informes de solicitudes de acceso a la información pública, se evidencia que los controles para el cumplimiento de la normatividad fueron efectivos y se encontraban funcionando en el periodo de seguimiento.

3.4. Publicación de Informes de PQRSD en sección particular del sitio web oficial de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

En el siguiente link https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2023/informe_PQRSD_2022_240123_b.pdf, se validó la publicación de un (1) informe de PQRSD correspondiente a la vigencia 2022, donde se da cuenta de la siguiente información:

- Canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- PQRSD recibidas, segregadas por categoría, esto es, consultas, petición de autoridad, petición de interés general, solicitudes congreso, peticiones de documentos – información y quejas, reclamos y denuncias.
- Cuadro que identifica el mayor número de comunicaciones por categoría.
- Tiempo promedio de respuesta por cada una de las modalidades
- Participación porcentual por cada una de las dependencias de la Agencia
- PQRSD recibidas por medio de comunicación
- Solicitudes de acceso a la información pública de conformidad con lo señalado en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015 y Ley 1712 de 2014.

Así mismo se evidenciaron cuatro informes acerca del uso y medición del Chat Virtual y Línea de atención telefónica correspondiente al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2022, que dan cuenta de las solicitudes recibidas, temas frecuentes de consulta, caracterización de usuarios y resultado de la encuesta ciudadana por cada uno de estos canales.

Se evidenció que el número de consultas por la línea telefónica es mayor que las consultas que se reciben a través del chat, siendo las entidades del orden nacional, la academia y entes territoriales los que mayor utilizan estos canales. El nivel de satisfacción de la atención recibida por estos canales está entre 4.9 y 5 sobre 5.

Lo anterior, en cumplimiento del literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, que establece:

“ARTÍCULO 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

(...)

h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;

(...)"

3.5. Canales de atención a la ciudadanía y grupos de interés

Se validaron los siguientes Canales de atención institucional:

- Vía telefónica: A través del teléfono (1) 2558955 extensión 777 para PQRS; Fax:(1)2558933 - Bogotá.
- Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co, se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
- Formulario electrónico de PQRS: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Se encuentra disponible las 24 horas en la página Web de la Agencia.
- Chat virtual: Recibe en tiempo real las inquietudes ciudadanas. Puede consultarse en el siguiente link <https://www.defensajuridica.gov.co/Paginas/Chat.aspx>, los días martes y jueves de 9:00 a 11 A.M. y de 2:00 a 4:00 p.m.
- En el link de transparencia y acceso a la información pública, <https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/psqr/Paginas/default.aspx>, se evidenció video con información en lengua de señas y audio en idioma castellano, dando información sobre los canales de comunicación donde se pueden formular las PQRS.
- En el link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias se evidenciaron los siguientes campos:
 - Consulte aquí si sus datos personales están registrados en la Agencia
 - Diligenciar formulario de PQRS
 - Consulte el estado de su trámite – PQRS
 - Definición de:
 - Derecho de petición de interés general y/o particular
 - Derecho de petición de solicitud de información y/o documentos
 - Derecho de petición de consulta
 - Derecho de petición de autoridad
 - Peticiones Prioritarias
 - Peticiones en las que se invoque razones de salud
 - Sugerencia
 - Queja
 - Reclamo
 - Denuncia
 - Conflicto de interés

De lo anterior se evidencia que la Agencia cumple con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo relacionado con:

ARTICULO 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

(...)

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

3.6. Riesgos

Para la gestión de PQRSD no se evidenció riesgo de seguridad de la información y para la gestión de quejas, reclamos y denuncias, no se identificaron riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información.

En consecuencia, se validó el riesgo asociado a la gestión de Peticiones y Consultas “*Posibilidad de pérdida reputacional por respuestas a peticiones y consultas que no se emiten dentro del término legal una vez se alleguen a la OAJ; o que son incompletas o con evasivas.*”, con el siguiente resultado:

Se evidenció respuesta extemporánea a la solicitud de la Contraloría General de la Republica con radicado 20228003410442, autoridad que dio un término de cinco (5) días calendario para la respuesta por parte de la entidad. La petición ingresó a la Agencia el 13/12/2022 y la respuesta se comunicó el 22/12/2022, según consta en el certificado expedido por 472, evidenciando un término de 9 días para entregar dicha respuesta al ente de control, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 1 – Radicado solicitud de información de la CGR a la Agencia



Imagen 2 – Encabezado y término de la comunicación del ente de control

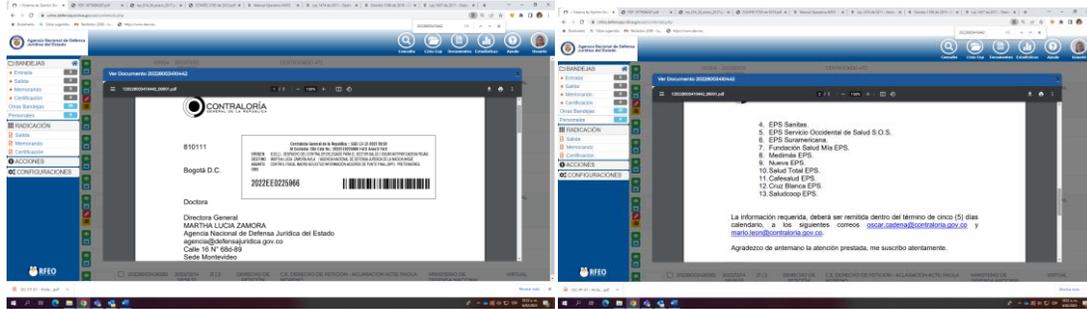
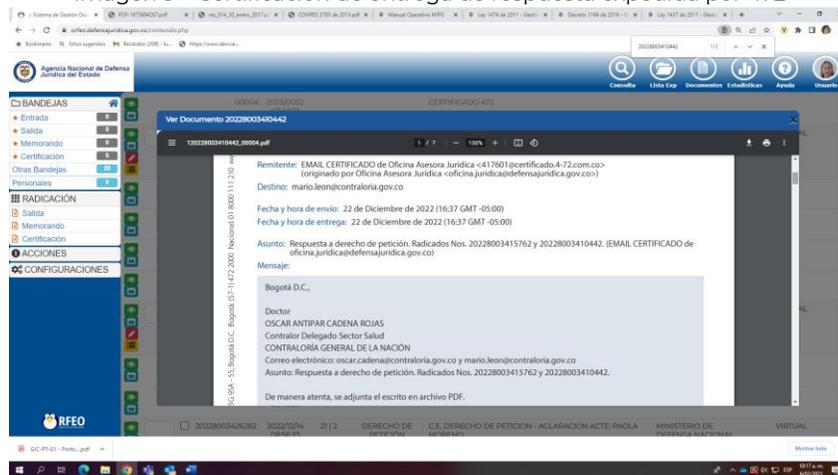


Imagen 3 – Certificación de entrega de respuesta expedida por 472



4. Conclusiones:

- Se evidenció respuesta por fuera del término dado por la Contraloría General de la República, cuya comunicación fue radicada en la entidad el 13 de diciembre, radicada en la Oficina Asesora Jurídica el 14 de diciembre y se dio respuesta el 22 de diciembre. El término dado por el ente de control fue de cinco (5) días calendario.
- En 50 peticiones y consultas de las 51 de la muestra, se evidenció oportunidad y calidad en las respuestas entregadas a los peticionarios. El 100% de la muestra validada recibió respuesta a su solicitud.
- Los tiempos de respuesta a consultas y derechos de petición de interés general y/o particular han bajado a una sexta parte del término legal, lo que infiere eficiencia en los controles aplicados.
- Lo términos de respuesta a las solicitudes de información de autoridades están en promedio 5 días, que responde al término generalmente dado por la autoridad peticionaria, cuando se establece dicho término en la comunicación y de la mitad del término de los 10 días señalados en la ley 1755 de 2015 para respuesta entre autoridades.

- Aún persiste confusión en los ciudadanos acerca de las competencias de la Agencia. Lo anterior se sustenta en que el 25.5% de las 51 comunicaciones validadas fueron trasladadas por falta de competencia de la Agencia y en el 7.8% la Agencia no emitió concepto por no tener competencia frente al tema consultado.
- El 100% de las quejas y reclamos allegadas en el periodo de seguimiento fueron atendidas por la entidad.

5. Observación: Mediante comunicación 2022EE0225966 del 13 de diciembre de 2022, la Contraloría General de la República radica solicitud de información a la Agencia, con asunto: Control Fiscal Macro-Solicitud información-Acuuerdo de Punto Final (APF)- Pretensiones económicas por parte de las EPS, en el que establece término de cinco (5) días calendario para dar respuesta. La Agencia mediante radicado No. 2022800341044200003 – OAJ, del 22 de diciembre de 2022, envía respuesta a la CGR. El tiempo de respuesta fue de 9 días calendario, evidenciándose extemporaneidad frente al termino dado por el ente de control.

Lo anterior, de conformidad con la comunicación CGR 2022EE0225966 del 13 de diciembre de 2022, que señala termino para remitir respuesta dentro de cinco (5) días calendario.

Frente a la observación, la Oficina Asesora Jurídica manifestó lo siguiente:

“(…)

Indica lo anterior que la respuesta se atendió en el término previsto en el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, conforme al cual: “ARTÍCULO 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.”

Es pertinente señalar que el inciso segundo del artículo 2º de la Ley 1437 de 2011, determina que en todo caso, “(...) Las autoridades sujetarán sus actuaciones a los procedimientos que se establecen en este Código, sin perjuicio de los procedimientos regulados en leyes especiales. En lo no previsto en los mismos se aplicarán las disposiciones de este Código.”, de allí que la respuesta se haya emitido en el lapso establecido en la ley, sin encontrar fundamento normativo que censure el no hacerlo en un plazo menor determinado motu proprio por una autoridad apartándose de los lapsos fijados por el legislador.

Por lo anterior, comedidamente solicito tener presente que en la OAJ no estuvo la petición desde el 13 de diciembre hasta que se dijo (sic) respuesta, que se requirió de un insumo y que en todo caso no se excedió el plazo legal.

Al margen de lo expuesto se recibe lo consignado en el informe preliminar como un aspecto a tener en cuenta para la resolución de futuras peticiones.”

Se atiende lo esbozado por la Oficina Asesora Jurídica, con las siguientes precisiones:



- Los términos de respuesta a las PQRSD se cuentan desde el momento en que la petición ingresa a la entidad que, en el caso en comento, fue el 13 de diciembre de 2022. (Artículo 21. Ley 1755 de 2015 (...)) *Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*"

En este orden, como una mejor practica interna, se recomienda mejorar la coordinación entre los distintos canales dispuestos para la recepción de peticiones, con la oficina asesora jurídica, que conlleve al fortalecimiento del control y del riesgo de gestión.

- La observación que se deja no implica la violación de una norma como tampoco un incumplimiento, no obstante, se mantiene junto con la recomendación para que, como lo señala la respuesta dada por el proceso, sea "*...un aspecto a tener en cuenta para la resolución de futuras peticiones.*"

6. Recomendación

- Continuar las campañas externas para afianzar en la ciudadanía el conocimiento del quehacer misional de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Como una buena práctica se recomienda atender los términos señalados por los entes de control para dar respuesta a sus peticiones y/o solicitudes de información.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 20 días del mes de febrero del año 2023.

LUIS EBERTO HERNÁNDEZ LEÓN
Jefe de la Oficina de Control Interno

Nota. Los anexos al presente informe hacen parte integral.

Anexo No. 1
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD
(Segundo semestre 2022).

• **Criterios:**

- Constitución Política de Colombia – 1991 – Artículos 2, 23, 74.
- Ley 87 de noviembre 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”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, artículo 3º y siguientes.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. “Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”. (...) 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Ley 1712 del 6 de marzo 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”.
- CONPES 3649 – 2010 y 3785 de 2013.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Dimensión 8 – Servicio al ciudadano.
- 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 019 de enero de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 1166 del 19 de julio 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”.
- Resolución No. 14 del 30 de enero de 2017 “Por medio de la cual se modifica el capítulo I del Título II de la resolución 102 de 2014, y se dictan otras disposiciones”, (Trámites verbales) expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Resolución No. 324 del 17 de agosto de 2017 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del estado y se deroga la Resolución No. 102 de 2014”.

- **Plan de muestreo:**

Para validar la oportunidad y calidad en las respuestas dadas por la entidad a las 456 peticiones y consultas recibidas en el segundo semestre del año 2022, se tomó una muestra aleatoria de 51 comunicaciones, que corresponde al 11.2% del total de las peticiones y consultas allegadas a la entidad en el periodo de seguimiento, que de conformidad con el cálculo de la muestra tiene un nivel de confianza del 90% y, una proporción de error del 10%, como se muestra en la siguiente tabla 1:

Tabla 1. Cálculo de la muestra de peticiones y consultas validadas en el aplicativo ORFEO.

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	456
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	30%
Nivel de Confianza	90%

- **Peticiones y Consultas**

Tabla 2. Validación oportunidad y calidad en las respuestas a las peticiones y consultas del segundo semestre de 2022.

Solicitud Consultas					
Termino legal para respuestas: " (...) 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción". (Artículo 14 - Ley 1755 de 2015).					
No.	Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Calidad de la respuesta
1	20222401725722	5/07/2022	12/07/2022	5 días	Se dio traslado a la DIAN y se informó y explicó al peticionario las razones legales del traslado.
2	20222401967532	28/07/2022	02/08/2022	3 días	Se explicó a la peticionaria las razones legales para no emitir concepto y no dar traslado de la comunicación.
3	20222402198842	21/08/2022	26/08/2022	4 días	Se dio traslado al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se informó y explicó al peticionario las razones legales del traslado.
4	20222402219852	23/08/2022	24/08/2022	1 día	Se dio respuesta al peticionario, informando que la Circular Externa 10 de 2014, mediante la cual se dictan "Lineamientos sobre pago de intereses de mora de sentencias, laudos y conciliaciones", así como la Circular Externa 12 de 2014, por medio de la cual se da "Alcance a la Circular 10 sobre lineamientos sobre pago de intereses de mora de sentencias, laudos y



					conciliaciones”, se encuentran vigentes.
5	20222402533752	21/09/2022	4/10/2022	9 días	Se dio respuesta a la peticionaria informando que la designación como secretario técnico del Comité de Conciliación, debe recaer sobre un funcionario de la entidad, vinculados a la administración mediante una relación legal y reglamentaria, y que preferentemente sea abogado.
6	20228002810832	18/10/2022	27/10/2022	7 días	Se explicó a la peticionaria las razones legales para no emitir concepto y no dar traslado de la comunicación.
7	20222402883702	25/10/2022	02/11/2022	6 días	Se explicó a la peticionaria las razones legales para no emitir concepto y no dar traslado de la comunicación.
8	20222403129352	17/11/2022	24/11/2022	5 días	Se explicó a la peticionaria las razones legales para no emitir certificación y se indicó que con la entrada en vigor del Decreto 4057 de 2011, y de conformidad con lo estipulado en su artículo 1º, se suprimió el Departamento Administrativo de Seguridad DAS y “demás disposiciones que lo modificaron o adicionaron.”. Supresión que generó la pérdida de vigencia las normas relacionadas con la administración de personal, régimen salarial entre otros, abordados en el Decreto 1932 de 1989.
9	20222403304882	02/12/2022	16/12/2022	9 días	Se dio respuesta a peticionario (a) anónimo, informando que el “Protocolo para la Gestión de los Comités de Conciliación”, dispone que “(...) La decisión proferida por el Comité de Conciliación en cada uno de los casos de repetición sometidos a su consideración, será informada al Ministerio Público. (...)”
10	20228003446592	15/12/2022	27/12/2022	8 días	Se dio respuesta al peticionario señalando que “En la citada resolución se establece que en caso de que la entidad pierda un proceso judicial en primera instancia se deberá provisionar por el valor de la condena para aquellas sentencias que hayan establecido su condena en concreto. En los casos en los que la sentencias establezcan la condena en abstracto se deberá calificar el riesgo en alto y realizar el cálculo de la provisión contable a partir del valor total de las pretensiones y la relación condena-pretensión si hay lugar a ello”.



Derecho de Petición de Interés General y/o particular					
Termino legal para respuestas: "(...) Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción." (...). (Artículo 14 - Ley 1755 de 2015).					
No.	Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Calidad de la respuesta
11	20228001710272	01/07/2022	11/07/2022	6 días	Se dio respuesta al peticionario señalando que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado no tiene asignadas competencias para pronunciarse sobre su solicitud, así como tampoco efectuar el acompañamiento solicitado.
12	20228001726442	05/07/2022	12/07/2022	5 días	Se dio respuesta señalando que, para el periodo correspondiente al primer semestre de 2022, tiene fecha límite del 19 de septiembre de 2022. Se adjunta el Instructivo Control Interno y la plantilla de Control interno.
13	20228001736522	05/0/2022	11/07/2022	4 días	Se dio traslado a la Agencia Nacional de Tierras por ser la competente y al peticionario informando del traslado.
14	20228001752422	6/07/2022	13/04/2022	5 días	Se dio traslado a la Superintendencia de Notariado y Registro y se informó a la peticionaria del traslado.
15	20228001768572	7/07/2022	14/07/2022	5 días	Se dio traslado al Archivo General de la Nación, por ser el competente y se informó al peticionario de dicho traslado.
16	20222401788252	09/072022	01/08/2022	15 días	Se dio respuesta a cada una de las preguntas del peticionario, es especial indicando que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, se encuentra adelantando las gestiones necesarias para la expedición de un decreto que reglamente el procedimiento para la recopilación de información sobre los principios de oportunidad en firme y las sentencias condenatorias ejecutoriadas impuestas por actos de corrupción
17	20222401861662	18/07/2022	26/07/2022	7 días	Se dio respuesta a la peticionaria a varias preguntas sobre condenas y otros al Estado colombiano, las cuales fueron bajadas del aplicativo eKOGUI.
18	20224021922002	25/07/2022	29/07/2022	4 días	Se validó respuesta al peticionario informando que no es posible acceder a su solicitud de insistir ante la Corte Constitucional en la selección para revisión de la sentencia de tutela



					proferida dentro del expediente No. T8663631, por no provenir de los funcionarios señalados en precedencia y, por tanto, no encontrarse dentro de los supuestos de las normas ya mencionadas.
19	20228002068162	08/08/2022	16/08/2022	5 días	Se dio respuesta al peticionario a todas las preguntas relacionadas entre otras con número total de cargos existentes en la planta de personal al corte 31 de julio de 2022, desglosados por nivel directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial.
20	20228002140702	16/08/2022	22/08/2022	4 días	Se dio respuesta al peticionario (denunciante) informando que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, no tiene competencia para atender su solicitud; razón por la cual se le sugiere instaurar la denuncia correspondiente ante la fiscalía general de la Nación, anexo el material probatorio en que fundamenta los hechos denunciados.
21	20222402234232	24/08/2022	31/08/2022	5 días	Se dio respuesta al peticionario con información bajada de eKOGUI relacionada con procesos arbitrales, nacionales e internacionales, en los que se encuentra involucrada la firma Sacyr Concesiones Colombia S.A.S., con Nit 9005951615 y Sacyr Construcciones Colombia S.A.S., con Nit 9006575701 desde el año 2012, con indicando de la cuantía de cada proceso.
22	20222402275902	29/08/2022	30/08/2022	1 día	Se dio respuesta al peticionario indicando que no es posible acceder a su solicitud de insistir ante la Corte Constitucional para revisión de Acción de Tutela por no encontrarse dentro de los supuestos de las normas ya mencionadas.
23	20228002358872	05/09/2022	09/09/2022	5 días	Se dio traslado a la institución educativa INTERNACO y al peticionario informando de dicho traslado.
24	20228002427762	12/09/2022	19/09/2022	5 días	Se dio respuesta al peticionario informando que no es posible acceder a su solicitud (insistencia de tutela), por no encontrarse dentro de los supuestos de las normas ya mencionadas.
25	20228002564792	23/09/2022	29/09/2022	2 días	Se dio respuesta al peticionario informando que una vez revisadas las bases de datos de la Dirección de



					Defensa Jurídica Internacional de la Agencia, no se encontró registro alguno de peticiones y casos relacionados con los hechos descritos en su solicitud (masacre de las bananeras). Lo anterior indica que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos no ha notificado al Estado de Colombia de peticiones que contengan los datos relacionados por el solicitante. Por lo anterior, no le es dable a esta Entidad efectuar pronunciamiento alguno en relación con su petición.
26	20228002642242	30/09/2022	06/10/2022	4 días	Se dio traslado a la Defensoría del Pueblo y se informó a la peticionaria del traslado.
27	20228002764162	12/10/2022	20/10/2022	5 días	Se dio respuesta al peticionario informando que una vez revisadas las bases de datos de la Dirección de Defensa Jurídica Internacional de la Agencia, no se encontró registro alguno de peticiones y casos relacionados con los datos descritos en su solicitud y en los documentos anexos. Lo anterior indica que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos no ha notificado al Estado de Colombia peticiones que contengan los datos relacionados usted en su comunicación
28	20222402839952	20/10/2022	27/10/2022	5 días	Se dio traslado al Ministerio de Hacienda y respuesta al peticionario en aquellos puntos de competencia de la Agencia.
29	20228002938132	28/10/2022	02/11/2022	4 días	Se dio traslado a la Agencia Nacional de Tierras y se informó a la peticionaria del traslado.
30	20228003054332	09/11/2022	17/11/2022	5 días	Se dio traslado al Ministerio de Defensa Nacional y se informó al peticionario de dicho traslado precisando el correo correcto al que debe dirigir la petición.
31	20228003096432	15/11/2022	22/11/2022	5 días	Se dio respuesta al peticionario solicitando informar los datos correspondientes número de proceso, autoridad judicial, parte demandada y fecha de la sentencia a la cual hace referencia en su escrito, en razón a que la obligación de pago estaría a cargo de la entidad demandada y eventualmente condenada en la providencia judicial, y sería ésta la encargada de resolver su



					inquietud.
32	20228003165592	21/11/2022	25/11/2022	4 días	Se dio traslado a la Procuraduría Provincial de Pasto, Nariño y al peticionario informando del traslado.
33	20228003362 382	7/12/2022	14/12/2022	4 días	Se dio traslado a la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social -UGPP-, para el trámite que corresponda y se informó a la peticionaria del traslado.
34	20228003452902	15/12/2022	22/12/2022	5 días	Se dio respuesta a la peticionaria con la información de eKOGUI sobre procesos en contra de la Fiscalía General de la Nación, INPEC, USPEC y Policía Nacional.
35	20228003534572	27/12/2022	10/01/2023	9 días	Se dio traslado al Ministerio de Defensa Nacional y al Ejército Nacional,
Derechos de petición de autoridad					
Termino legal para respuestas: "(...) Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14." (...). (Artículo 30 - Ley 1755 de 2015).					
No.	Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Calidad de la respuesta
36	20228001936392	26/07/2022	02/08/2022	2 días (5 días otorgados por la CGR para la respuesta).	Se dio respuesta al peticionario sobre Estadísticas sobre los procesos judiciales en los que ha intervenido la Agencia indicando accionado, accionante, valor de las pretensiones, tipo de acción (nulidad, contractual, reparación, etc.), fallo a favor o en contra del estado y valores recuperados, con información de eKOGUI.
37	20228001951872	27/07/2022	03/08/2022	5 días	Se dio respuesta al peticionario señalando la falta de competencia de la Agencia para pronunciarse y se indicó que no se daba traslado al encontrarse que la comunicación estaba dirigida a la entidad competente, con copia a la Agencia.
38	20228001986182	29/07/2022	04/08/2022	4 días (5 días otorgado por la PGN).	Se dio respuesta a la Procuraduría General de la Nación informando que, una vez verificadas las bases de datos, no se ha recibido de parte de los órganos del SIDH alguna denuncia internacional contra Colombia relacionada con su comunicación.
39	20228002167832	17/08/2022	23/08/2022	4 días	Se dio respuesta a la peticionaria indicando los documentos que deben



					hacer llegar a la Agencia para vincularlos en la aplicación eKOGUI.
40	20228002318462	31/08/2022	09/09/2022	7 días	Se dio respuesta a la CGR informando entre otros que, en consulta a eKOGUI, se identificaron 974 procesos judiciales contra la nación, que tienen estado activo en el sistema en donde el valor económico de las demandas fuese superior a 5.000 S.M.M.L.V. El valor indexado de los procesos mencionados anteriormente asciende a \$65.636.290.403.301.
41	20228002326852	01/09/2022	12/09/2022	7 días	Se dio respuesta a la peticionaria informando el procedimiento dispuesto para el pago de las multas penales impuestas, diferenciando entre las dos posibles etapas en las que se puede encontrar el condenado, estas son, la etapa de pago voluntario, y la del cobro coactivo que adelanta esta Agencia.
42	20228002628572	29/09/2022	06/10/2022	5 días (10 días otorgado por el Juzgado Promiscuo municipal con función de control de garantías Guadalupe - Santander	Se dio respuesta al peticionario, informando que la Entidad no tiene dentro de sus competencias la de absolver los interrogantes formulados por en auto del 25/05/2022. En razón a que el requerimiento fue remitido igualmente al Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Regional Santander, entidad competente para dar respuesta, no se procedió a dar traslado a la entidad competente.
43	20228002738732	10/10/2022	14/10/2022	4 días	Se dio respuesta al peticionario informando el procedimiento dispuesto para el pago de las multas penales impuestas, diferenciando entre las dos posibles etapas en las que se puede encontrar el condenado, estas son, la etapa de pago voluntario, y la del cobro coactivo que adelanta esta Agencia.
44	20228002810392	18/10/2022	20/10/2022	2 días	Se dio respuesta a la Fiscalía General de la Nación informando que, una vez revisadas las bases de datos de la Dirección de Defensa Jurídica Internacional de la Agencia, no se encontró registro alguno de peticiones y casos relacionados con la radicación descrita en su solicitud. Lo anterior



					indica que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos no ha notificado al Estado de Colombia peticiones que contengan los datos relacionados por la Fiscalía General de la Nación.
45	20228002837142	20/10/2022	27/10/2022	5 días	Se dio respuesta al peticionario informando el procedimiento dispuesto para el pago de las multas penales impuestas, diferenciando entre las dos posibles etapas en las que se puede encontrar el condenado, estas son, la etapa de pago voluntario, y la del cobro coactivo que adelanta esta Agencia.
46	20228003053962	09/11/2022	21/11/2022	7 días	Se dio respuesta a la peticionaria informando que una vez consultado el Sistema de Gestión Documental ORFEO, no se encontraron registros que coincidan con comunicaciones provenientes del del apoderado.
47	20228003112622	16/11/2022	21/11/2022	3 días (3 días - Corte Constitucio nal)	Se dio respuesta a la peticionaria informando que, el Estado colombiano fue notificado de la petición con radicado P-2729-18 el 29 de junio de 2022.
48	20228003227462	25/11/2022	01/12/2022	4 días	Se dio respuesta a la peticionaria informando que se procedió a verificar en el Sistema Documental Orfeo y se encontró que como consta en el certificado de entrega E87222715-S del 12 de octubre de 2022, la petición fue enviada y recibida por su entidad a las 15:50. Se adjunta certificado con anexos enviados.
49	20228003410442	13/12/2022	22/12/2022	9 días (5 días calendario- CGR)	Se dio respuesta al peticionario con información bajada de eKOGUI, sobre procesos que tuvieran como demandante EPS. La respuesta fue enviada por fuera de los términos dados por la CGR.
50	20228003426282	14/12/2022	22/12/2022	6 días	Se dio respuesta a la peticionaria informando que se procedió a verificar en el Sistema Documental Orfeo y se encontró que como consta en el certificado de entrega E91439308-S del 6 de diciembre de 2022, la petición fue enviada y recibida por su entidad a las 17:37. Se adjunta certificado con anexos enviados.
51	20228003445092	14/12/2022	22/12/2022	6 días	Se dio respuesta a la peticionaria informando que una vez analizado nuestro Sistema Documental- Orfeo, no

					se encontraron comunicaciones correspondientes al auto admisorio de la demanda dentro del proceso con radicado No. 44-001-23-40-000-2018-00031-00 el 6 de diciembre de 2022 a los correos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Ahora bien, con motivo de su comunicación, se realizó consulta en la página de la rama judicial / CONSULTA DE PROCESOS NACIONAL UNIFICADA, y se logró evidenciar que la notificación se efectuó a la cuenta de procesosnacionales@defensajuridica.com; que difiere de la correspondiente a esta Entidad cual fuere procesosnacionales@defensajuridica.gov.co.
--	--	--	--	--	--

Cuadro elaborado por la Oficina de Control Interno, a partir del comparativo realizado entre la base de datos de Peticiones y Consultas suministrada por la OAJ, y la validación realizada en el aplicativo ORFEO.

o **Quejas, Reclamos y Denuncias**

Tabla 3. Validación oportunidad y calidad en las respuestas a las quejas, reclamos y denuncias radicados durante el segundo semestre de 2022.

Quejas					
<p>Termino legal para respuestas: (...) <i>Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, <u>quejas, denuncias y reclamos</u> e interponer recursos.</i> Subrayado fuera de texto. (Artículo 13 - Ley 1755 de 2015).</p>					
No.	Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Calidad de la respuesta
1	20228002674102 Reclamo	4/10/2022	21/10/2022	12 días	El reclamo fue atendido y se dio respuesta al reclamante indicando que (...) "Revisado el caso con la Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de Información de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, se encontró que ambos campos presentaban la misma etiqueta en la base de datos, motivo por el cual se presentaba esta falla. En ese orden, para subsanar esta inconsistencia, se procedió a corregir el error en la base de datos del buzón electrónico y se realizaron pruebas para verificar que el formulario electrónico esté funcionando



					<i>correctamente. Le confirmamos que ya pueden hacer uso del buzón electrónico y que ya se están guardando los archivos en los campos "mandamiento de pago" y "subsanción de la demanda". (...)</i>
2	20222401997782 Queja	01/08/2022	17/08/2022	11 días	<i>Se dio respuesta al quejo en los siguientes términos: (...) En relación con los puntos específicos de su escrito, informamos que se aplicaron los cambios necesarios para modificar la información contenida en el video ubicado en la página web, en la sección atención y servicios a la ciudadanía / Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en la que se da explicación sobre los canales y horarios disponibles para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, también se modificó el contenido ubicado en la misma sección, que da explicación sobre la acción disciplinaria que proviene de información contenida en las quejas o denuncias con las respectivas actualizaciones normativas y por último, se amplió la lista de opciones para que los ciudadanos/usuarios puedan escoger el grupo de interés al que pertenecen, en el momento de diligenciar el buzón electrónico disponible para la presentación de PQRSD". (...)</i>
3	20222403308082 Queja	02/12/2022	22/12/2022	13 días	<i>Se dio respuesta al quejoso (anónimo) señalando que (...) le comunico que el 06 de diciembre del año en curso, su queja fue trasladada a la Oficina Asesora Jurídica para que de acuerdo con sus competencias y de conformidad con la Resolución 487 de 2022 "Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución 421 de 2014 y se efectúan una delegación y una asignación de funciones al interior de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado", inicie las respectivas actuaciones de acuerdo con la Ley 1952 de 2019, actual Código General Disciplinario". (...)</i>
4	20228003255952 Queja	29/11/2022	22/12/2022	16 días	<i>Queja sobre elaboración de las tablas de retención documental de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. En la respuesta dada al quejoso con radicado 20222000189771, se indica que el 7 de diciembre se dio respuesta verbal</i>



					al quejoso y se formaliza de manera escrita el 22 de diciembre.
--	--	--	--	--	---

- **Documentos Examinados:**

- Documento Excel que contiene las Peticiones y consultas recibidas por la Agencia entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, reportado por la Oficina Asesora Jurídica.
- Documento Excel que contiene las quejas, reclamos y denuncias recibidas por la Agencia entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, reportado por la Oficina de Atención al ciudadano.
- Protocolo de atención al ciudadano GIC-PT-01-V-000 Vigencia 2021-07-21
- Protocolo Interno para Atención de Peticiones y Consultas-GL-PT-01-V2, Vigente desde el 26-02-2021.
- Documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia, Cuarto Componente, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el Capítulo IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Procedimiento para la atención de Peticiones y Consultas GL-P-02-V6, Vigente desde el 26-02-2021.
- Procedimiento Evaluación de la Queja, Reclamo, Denuncia o Informe - CID-P-01-V2, Vigente desde el 2022-04-01.