



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME 13/08/2021

<b>Nombre Informe de Ley:</b>	Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
<b>Objetivo:</b>	Verificar la eficacia y efectividad de los controles aplicados por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el primer semestre de 2021, así como la oportunidad y calidad de las respuestas, con enfoque en los riesgos de la gestión de PQRSD.
<b>Alcance:</b>	La verificación se hará al cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en la entidad entre enero 1 y junio 30 de 2021.
<b>Marco Normativo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia – 1991 – Artículos 2, 23, 74.</li> <li>• 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”.</li> <li>• Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, artículo 3º y siguientes.</li> <li>• 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”.</li> <li>• 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”.</li> <li>• 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”.</li> <li>• Ley 2080 de 2021, “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.</li> <li>• CONPES 3649 – “...es necesario generar instrumentos y competencias en las entidades públicas del orden nacional que permitan optimizar los recursos estatales para la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos (...) (...) Igualmente, con el fin de dotar estas instancias con información específica en materia de servicio al ciudadano, se establecerán las herramientas para la obtención de información relevante –por ejemplo el tipo de actuaciones, la frecuencia de las mismas, etc.-, y se buscará que con éstas se puedan controlar los tiempos en las etapas del servicio o en la atención de los trámites, con el objetivo de que peticiones, quejas y reclamos respondan a principios gerenciales de administración más que a actividades rutinarias sin control, ni seguimiento técnico al respecto. (...)”,</li> <li>• Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se diseña el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.</li> <li>• Decreto 491 del 28 de marzo 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”. Artículo 3 y 5.</li> <li>• 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”.</li> <li>• 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”.</li> <li>• 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</li> </ul>



	<p>Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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”, expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.</li> <li>• 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”.</li> </ul>
--	--

### DOCUMENTOS EXAMINADOS:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento Excel que contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRSD recibidas por la Agencia entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, reportado por la Oficina Asesora Jurídica.</li> <li>• Protocolo Interno para Atención de Peticiones y Consultas-GL-PT-01-V2, Vigente desde el 26-02-2021.</li> <li>• Documento “<i>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i>” 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.</li> <li>• Procedimiento para la atención de Peticiones y Consultas GL-P-02-V6, Vigente desde el 26-02-2021.</li> <li>• Procedimiento Evaluación de la Queja, Reclamo, Denuncia o Informe - CID-P-01-V1, Vigente desde el 19-01-2021.</li> </ul>
---

### CONTENIDO DEL INFORME:

El seguimiento se hace a la gestión que realizó la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, ingresadas y tramitadas en el primer semestre del año 2021 (enero 1 a 30 de junio de 2021), en cumplimiento de la normatividad aplicable a las solicitudes de información en sus modalidades de petición de interés general/particular, consulta, documento/información, autoridad y congreso de la república, así como quejas, reclamos y denuncias presentadas por ciudadanos y/o grupos de interés.

El enfoque del seguimiento se centra en la validación de la aplicación de los controles establecidos para la gestión del riesgo operativo de las PQRSD identificado para la vigencia 2021, y la validación de criterios de calidad y oportunidad de las respuestas.

En consecuencia, se transcribe el riesgo identificado para el proceso de Gestión Legal, en lo pertinente a la atención de PQRSD y/o respuestas incongruentes a las mismas.

- **Riesgos operativos de la gestión de PQRSD**

Para la vigencia 2021, el proceso de Gestión Legal identificó el siguiente riesgo en la gestión de las PQRSD:

**Tabla 1. Riesgos del proceso de Gestión legal**

<b>Riesgo</b>	Vencimiento de términos para respuestas de PQRS o respuestas incongruentes.
<b>Riesgo residual</b>	Moderado
<b>Causa</b>	Desconocimiento de la normatividad, Notificación tardía o errónea, Desactualización de la base de datos, Incumplimiento del protocolo de PQRS por parte de las dependencias.
<b>Descripción del riesgo</b>	Las respuestas de PQRS (sic) no se emiten dentro del término legal, ni resolviendo de fondo una solicitud.
<b>Consecuencia:</b>	Vinculación a una acción de tutela como demandado o vinculado. Incidentes de desacato. Condenas de hacer. Sanciones disciplinarias. Incumplimiento de metas y objetivos estratégicos.
<b>Opción de manejo</b>	Asumir el riesgo.
<b>Controles</b>	Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. GL-P-02,



	Alertas del Sistema Orfeo.
<b>Indicador</b>	Sin indicador
<b>Responsable del control:</b>	Margarita María Miranda Hernández / Gestor Código T1 Grado 16

Tabla elaborada por la OCI a partir de la información tomada del Mapa de riesgos de la Agencia, publicada en SIGI - proceso de Gestión Legal-

De la validación al riesgo de PQRS, se evidenció que el procedimiento GL-P-02 - Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, fue actualizado el 26 de febrero de 2021, con el nombre de Procedimiento para la atención de peticiones y consultas, esto es, se dejó bajo la responsabilidad del proceso de Gestión Legal únicamente la atención de peticiones y consultas de los usuarios de acuerdo con los criterios definidos en la normatividad vigente, que inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con el seguimiento e informes a respuestas de peticiones y consultas atendidas.

No se identificó riesgo para la gestión de Queja, Reclamo, Denuncia o Informe. Sobre el particular, la líder de Quejas, Reclamos y denuncias informó que *“En atención a la solicitud de indicar si la gestión de Denuncias, Quejas y Reclamos tiene identificados riesgos operativos, de corrupción y de seguridad de la información y que controles se tienen para evitar la materialización de riesgos, podemos afirmar que en la matriz de riesgos del proceso de Gestión Legal está contemplado el riesgo operativo de VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PARA RESPUESTAS DE PQRS O RESPUESTAS INCONGRUENTES, sin embargo, teniendo en cuenta la reciente formalización del procedimiento de atención al ciudadano y la modificación al procedimiento de gestión de peticiones y consultas, se programaron mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para realizar la modificación correspondiente a la actualización de riesgos asociados a los procesos, de tal forma que se ajusten a las competencias de cada área establecidas en el Decreto 4085 de 2011”.*

En consideración a que los riesgos de la entidad se encuentran en proceso de actualización y a la respuesta dada por la líder de la gestión de Quejas, Reclamos y denuncias, se recomendará que en la actualización de riesgos del proceso de gestión legal se tenga en cuenta ajustar el riesgo de PQRS, al nuevo procedimiento para la atención de peticiones y consultas y a la gestión de Quejas, Reclamos y Denuncias, identificar riesgos operativos, de corrupción y seguridad de la información con sus respectivos controles.

- **Peticiones y consultas recibidas en el primer semestre del año 2021.**

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, en el primer semestre del año 2021, se validaron 374 registros correspondientes a peticiones y consultas, distribuidos de la siguiente forma:

**Tabla 2. Peticiones y consultas recibidas en el primer semestre del año 2021.**

Radicados	Total
Comunicaciones	11
Derechos de petición de Interés General	226
Derecho de petición de autoridad	26
Petición de documento o información	54
Respuesta Derecho de Petición Interés General /Particular	1
Respuesta petición de información y documentos	3
Solicitud consulta	41
Solicitud congreso de la República – Ley 5 de 1992.	10
Traslado por no tener competencia	2
<b>Total</b>	<b>374</b>

Para validar la oportunidad y calidad en las respuestas dadas por la entidad a los 226 derechos de petición de interés general/particular, se tomó una muestra de 45 registros de los 226 ingresados en el primer semestre de 2021, con el siguiente resultado:

**Tabla 3. Validación oportunidad y calidad en las respuestas a los Derechos de Petición de Interés General y/o particular.**

Radicado ORFEO	Fecha de	Fecha de	Tiempo	Validación OCI
----------------	----------	----------	--------	----------------



	ingreso	salida	de respuesta y/o traslado	
20212400234982	15/02/2021	22/02/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición para que la Agencia "... <i>Insista ante la Corte Constitucional en la Selección de la Tutela Expediente T8038016 cuyo término se vence en esa entidad el día 26 de febrero de 2021</i> " y respuesta de la Agencia indicando que " <i>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. T8038016, por no encontrarse dentro de los supuestos de las normas ya mencionadas</i> ".
20212400455962	17/03/2021	18/03/2021	1 día	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando "... <i>acompañamiento de la agencia en un procedimiento de muy alto beneficio para la nación</i> " y respuesta de la Agencia indicando falta de competencia.
20212400456052	6/05/2021	10/05/2021	2 días	Se validó en ORFEO derecho de petición para que la Agencia "... <i>colabore ante el Consejo de Estado en el proceso de pérdida de investidura</i> " y respuesta de la Agencia indicando falta de competencia.
20212400502052	24/03/2021	26/03/2021	2 días	Se validó en ORFEO derecho de petición para "... <i>intervenir en la resolución de una controversia administrativa entre la secretaría de educación de Norte de Santander y la secretaría de educación del distrito-Bogotá frente a los procesos de traslados docentes nombrados en propiedad y con derechos de carrera</i> " y respuesta de la Agencia indicando falta de competencia.
20212400563232	07/04/2021	8/04/2021	1 día	Se validó en ORFEO derecho de petición para que "... <i>indiquen cuál es el decreto o la ley que reglamenta los salarios de la Agencia nacional de defensa jurídica del estado</i> " y respuesta de la Agencia informando que el Decreto que reglamenta los salarios en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado corresponde al Decreto No. 304 de 2020.
20212400795552	09/05/2021	13/05/2021	4 días	Se validó en ORFEO derecho de petición para que "... <i>habilite para registrarse en los cursos que ofrecen o se otorgue un correo de registro directo</i> " y respuesta de la Agencia indicando que " <i>si no cuenta con un correo institucional terminado en gov.co, pero es servidor activo de una entidad pública, puede solicitar directamente la inscripción</i> al correo: <a href="mailto:entrenamiento@defensajuridica.gov.co">entrenamiento@defensajuridica.gov.co</a> , adjuntando la certificación laboral o contrato. Lo anterior en el entendido que nuestra plataforma de la Comunidad



				<i>Jurídica del Conocimiento es para el servicio exclusivo de servidores públicos de las entidades públicas del orden nacional”.</i>
<b>20212400799802</b>	10/05/2021	13/05/2021	3 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...realizar la inscripción para obtener un correo finalizado en .gov.co para poder ser parte de las conferencias ofertadas por la agencia nacional”. No se validó respuesta en ORFEO, por aviso de recurso no disponible.
<b>20218000826202</b>	12/05/2021	19/05/2021	4 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...intervenir de manera facultativa en fallo en contra de COLPENSIONES para pago de mesada pensional” y respuesta de la Agencia indicando falta de competencia.
<b>20212401113942</b>	23/06/2021	30/06/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitado “...algún tipo de directrices, parámetros o recomendación que deba tener en cuenta el Comité de Conciliación al momento de fijar los criterios de selección de los abogados de defensa judicial” y respuesta de la Agencia informando entre otros que “...la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado elaboró el documento denominado “Protocolo para la gestión de los comités de conciliación”, el cual hace parte del Modelo Óptimo de Gestión desarrollado por esta Agencia”.
<b>20212400354802</b>	03/03/2021	24/03/2021	14 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...reestructuración ANDJE (sic) 2027” y respuesta de la Agencia.
<b>20212400096822</b>	26/01/2021	01-02-2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...se adopten las medidas pertinentes, en defensa del patrimonio público del distrito capital” y respuesta de la Agencia indicando que no tiene competencia y dando traslado a la Alcaldía Local de Barrios Unidos de Bogotá.
<b>20218000656712</b>	10/06/2021	16/06/2021	3 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...cuánto ha pagado o tiene pendiente por pagar el Estado Colombiano por condenas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, expresado en dólares americanos para cada año, relacionado con condenas emitidas en los últimos 10 años” y respuesta de la Agencia indicando falta de competencia para dar la cifra, dando traslado para ello al Ministerio de Relaciones Exteriores.
<b>20212400798762</b>	10/05/2021	18/05/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...cuantos pronunciamientos ha realizado la ANDJE respecto de las solicitudes de Extensión de Jurisprudencia del Consejo de Estado desde el año 2015 a la fecha” y respuesta de la Agencia informando que “...revisada nuestra base de datos, se encontró que, a partir del 01 de enero de 2015 a la fecha, en virtud de las competencias previstas en el artículo



				<i>614 del Código General del Proceso, la Oficina Asesora Jurídica de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, ha rendido ochocientos treinta y un (831) conceptos previos, por solicitud de diferentes entidades del Estado”.</i>
<b>20218000986572</b>	03/06/2021	11/06/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>el número de conceptos sobre extensión de jurisprudencia que han sido emitidos dentro de los periodos 2012- hasta la fecha y el número de solicitudes de extensión de jurisprudencia que han sido emitidos en materia de responsabilidad extracontractual Estado en sus diversas modalidades entre los periodos 2012- hasta la fecha</i> ” y respuesta de la Agencia indicando que “... <i>a partir del 01 de enero de 2012 hasta la fecha, se han emitido cuarenta y cuatro (44) conceptos previos en materia de responsabilidad extracontractual...</i> ”
<b>20218001109202</b>	22/06/2021	28/06/2021	4 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>indicar qué elementos son considerados de primera necesidad, y si entre estos se encuentran artículos de textilera, vestuario, calzado, artículos de aseo personal y general, y artículos de uso o consumo entre las clases populares como artículos de ferretería y cacharrería se encuentra entre los artículos de primera necesidad de la población colombiana</i> ” y respuesta de la Agencia informando que no tiene competencia y dando traslado al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
<b>20218000008382</b>	12/01/2021	27/01/2021	11 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>se suministren todas las cotizaciones presentadas dentro del evento de cotización del asunto, la cual está contenida en formato de excel de CCE, simulador relacionado en los formatos de simulador - cotización, que presenta cada entidad proveedora</i> ” y respuesta de la Agencia con la relación de cotizaciones.
<b>20218000145652</b>	02/02/2021	03/02/2021	1 día	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>información sobre el pago o desembolso del fallo para herederos...</i> ” y respuesta de la Agencia solicitando aclaración toda vez que no indica a qué entidad se refiere.
<b>20212400165112</b>	04/02/2021	08/02/2021	2 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>certificación como reservista del Ejército Nacional de Colombia</i> ” y respuesta de la Agencia indicando que no tiene competencia por lo que anuncia que la comunicación será dirigida al Ministerio de Defensa Nacional.
<b>20212400723272</b>	29/04/2021	06/05/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>decreto que dicto el gobierno nacional en el mes de marzo de este año, que exige el control de los</i>



				<i>procesos administrativos que exige el control de los procesos administrativos sean notificados personalmente, al gerente de la entidad demandada, al señor procurador y al gerente” y respuesta de la Agencia solicitando aclaración de la petición.</i>
<b>20218000776052</b>	17/03/2021	18/03/2021	1 día	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>si la agencia jurídica del estado tiene algún estudio que establezca cual es el promedio de procesos que puede manejar de manera eficiente un abogado que se desempeña como apoderado judicial del estado en las diferentes entidades del estado en cualquier área y particularmente en el tema penal</i> ” y respuesta de la Agencia manifestando falta de competencia funcional y precisando que cada entidad toma las medidas sobre el particular.
<b>20218000756422</b>	04/05/2021	06/05/2021	2 días	Se validó en ORFEO derecho de petición informando “... <i>posible estafa y fraude procesal en el Hospital San Felix de la Dorada – Caldas</i> ” y respuesta de la Agencia informando que no tiene competencia y recomendando hacer la denuncia ante la Fiscalía.
<b>20212400898472</b>	24/05/2021	31/05/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>información sobre directrices de la Agencia sobre requisitos necesarios para que los municipios puedan solicitar y obtener certificado de carencia de identidad catastral...</i> ”, entre otras y respuesta de la Agencia dando respuesta a cada interrogante, indicando que no es la entidad competente para resolver las inquietudes.
<b>20218000905682</b>	24/05/2021	01/06/2021	6 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando entre otros, “... <i>Cuántas demandas de contratistas de prestación de servicios alegando la existencia de contratos realidad se han presentado en contra del SENA a nivel Nacional en los últimos 12 años...</i> ” y respuesta de la Agencia el número de procesos terminados.
<b>20218000906302</b>	24/05/2021	01/06/2021	6 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>estadísticas de demandas en contra del Estado a causa de Funcionarios en provisionalidad, causas frecuentes de problemas con planta provisional...</i> ” entre otros y respuesta de la entidad con la información solicitada, a partir de consulta hecha en eKOGUI.
<b>20218000919192</b>	26/05/2021	08-06-2021	9 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>control, vigilancia, inspección permanente por violación de los derechos humanos en el caso en estudio</i> ” y respuesta de la Agencia indicando que “... <i>le informamos que verificadas las bases de datos con que cuenta la Dirección de Defensa Jurídica</i>



				<i>Internacional, no se encontró información de una petición o caso en curso contra el Estado, ante el Sistema Interamericano, con el nombre de petición P- 1676-17 correspondiente a Leoncio Rodríguez García”.</i>
<b>20211030034982</b>	15/02/2021	22/02/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando a la Agencia “... <i>insistir ante la Corte Constitucional en la Selección de la Tutela Expediente T8038016 cuyo término se vence en esa entidad el día 26 de febrero de 2021</i> ” y respuesta de la Agencia informando que “... <i>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. T8038016, por no encontrarse dentro de los supuestos de las normas ya mencionadas</i> ”.
<b>20212400969742</b>	02/06/2021	11/06/2021	6 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>información sobre los procesos judiciales contenidos en el Sistema único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado-eKOGUI</i> ” y respuesta de la Agencia informando que “... <i>Un total de 995.083 procesos con las condiciones y las variables solicitadas, en el siguiente link <a href="https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/DOCUMENTOS/baseDP20212400969742.cs">https://sop.defensajuridica.gov.co/reportes/DOCUMENTOS/baseDP20212400969742.cs</a> v.</i> <i>Dado que es un archivo muy grande no es posible adjuntarlo vía correo, por medio de este enlace puede descargar el archivo csv separado por puntos y comas. Por tanto, y de acuerdo a lo solicitado adjunto en el archivo “reporteCausas_11062021.xlsx” encontrará la lista de todas las causas activas e inactivas en el sistema con corte al 11 de Junio de 2021</i> ”.
<b>20218000977402</b>	03/06/2021	11/06/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>cuantos procesos de incumplimiento contractual por cláusulas excepcionales, Cuantas demandas han presentado por incumplimiento contractual de las entidades de la rama ejecutiva hay hoy en curso en el contencioso y cuantas demandas han sido falladas en contra del estado...</i> ”, entre otras y respuesta de la Agencia dando Traslado a la Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.
<b>20218000026902</b>	14/01/2021	15/01/2021	1 día	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando entre otros, “... <i>Cuál ha sido la aplicación de la modalidad de contratación directa y su relación con escenarios que favorecen la ilegalidad en los procesos contractuales, los principales problemas de orden jurídico, que se presentan en la modalidad de contratación directa frente a los principios transparencia, eficacia, selección objetiva e imparcialidad...</i> ” y





				respuesta de la Agencia informando falta de competencia y anunciando remisión a la Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.
20218000039172	18/01/2021	25/01/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando entre otros “... <i>Listado completo de todos los Tribunales Arbitrales Inversionista-Estado en los que el Estado colombiano haya comparecido, desde 1972 hasta la fecha, ya sea en rol de demandante o como demandado, sin importar su forma de finalización, incluyendo, pero no limitándose a Tribunales...</i> ” y respuesta de la Agencia con listado de tribunales arbitrales, así como a cada interrogante del peticionario.
20212400181472	07/02/2021	10-02-2021	3 días	Se validó en ORFEO derecho de petición con solicitud “... <i>CETIL servicio militar</i> ” y respuesta de la Agencia informando que no tiene competencia, por lo anterior, su comunicación será dirigida al Ministerio de Defensa Nacional.
20218000182582	08/02/2021	11/02/2021	3 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>la cancelación de la medida cautelar, ordenado por el entonces Instituto Seguro Social - ISS, en la matrícula mercantil de establecimiento de comercio</i> ” y respuesta de la Agencia informando que dio respuesta a su solicitud radicada el 4 de agosto de 2020, mediante comunicación con radicado No. 20201030077261 – OAJ del 25-08-2020 de la cual se anexa copia junto con su correspondiente constancia de entrega.
20212400195252	09/02/2021	16/02/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “... <i>Relación de los últimos diez años con el número de Procesos, pretensiones e indemnizaciones finalmente pagadas durante los últimos diez años, por concepto de la utilización de la OPS</i> ” y respuesta de la Agencia informando que se identificaron un total de 1.774 procesos terminados en contra de la Nación con fallo desfavorable entre los años 2010 y 2020 relacionados con contratos u órdenes de prestación de servicios, cuyas pretensiones indexadas a la fecha de corte ascienden a \$178.968.199.869.
20212400217252	11/02/2021	16/02/2021	3 días	Se validó en ORFEO derecho de petición preguntando “... <i>si en aquellos casos que se daba realizar mediante acto público el reconocimiento de responsabilidad y que lleva consigo el de pedir perdón a los demandantes; ¿se puede acordar con los demandantes o beneficiarios de la sentencia que se realice dicho acto de manera virtual</i> ” y respuesta de la Agencia indicando que se pueden realizar de manera virtual, siempre que sean concertados con los demandantes o beneficiarios de las sentencias y se



				realicen todas y cada una de las actividades ordenadas por el juez de la causa.
20212400350302	02/03/2021	08/03/2021	4 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando e información “...respecto al caso de mis Padres que se tramita en la Corte Interamericana de derechos humanos...” y respuesta de la Agencia informando entre otras cosas mediante la Nota 267 de 18 de enero de 2021, la Corte Interamericana de Derechos Humanos transmitió al Estado colombiano la comunicación que se anexa, remitida por la Corporación Reiniciar respecto a los poderes otorgados por Galia Forero Mora.
20218000371632	03/03/2021	12/03/2021	7 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...Copia de la respuesta del Gobierno ante la comunicación recibida de la CIDH y que tiene fecha 9 de diciembre de 2020, en la que extractamos la parte que interesa al PUEBLO WAYUU” y respuesta de la Agencia informando entre otras cosas que En el marco del trámite internacional en cuestión, en comunicación de fecha del 17 de agosto de 2020, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos – CIDH-, le notificó al Estado colombiano el Informe de Admisibilidad No. 202/20, el cual fue aprobado el 4 de agosto de 2020.
20212400382232	08/03/2021	15/03/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...información respecto de informes PQRS de los años 2019 y 2020, en virtud de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015” y respuesta de la Agencia informando link donde puede encontrar los informes.
20212400537072	31/03/2021	08/04/2021	4 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...cuadro en el que se relaciones el monto por entidad de las demandas existentes a la fecha y algún análisis que se haya realizado sobre el tema...” y respuesta de la Agencia informando entre otros que con corte al 31 de marzo de 2021, se identificaron 332.132 procesos activos en contra de la Nación, sumando pretensiones por un valor cercano a los COP \$411 billones[1]. Estos procesos se asociaron a 326 entidades.
20212400549732	06/04/2021	12/04/2021	4 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando “...número de demandas que cursan en la actualidad en contra del Estado Colombiano por Responsabilidad médica - Fallas del Servicio Médico...” y respuesta de la Agencia informando entre otros que Se identificaron un total de 6.572 procesos activos en contra de la Nación cuyas causas de la demanda están relacionadas con fallas del servicio médico, cuyas pretensiones a la fecha de corte ascienden a \$ 8.507.736.533.085.
20212400638422	19/04/2021	23/04/2021	4 días	Se validó en ORFEO derecho de petición



				solicitando "...copia de las Resoluciones, Directivas, Circulares, Políticas y/o documento equivalente, en donde se indique los lineamientos que deben cumplir las Entidades Públicas para la Defensa Judicial y Extrajudicial de los procesos en los que son partes, así como para las Conciliaciones Judiciales y Extrajudicial, y para la prevención del Daño Antijurídico..." y respuesta de la Agencia adjuntando documentos Lineamientos Jurisprudenciales Sobre la Conciliación Judicial y Extrajudicial en lo Contencioso Administrativo; Manual para la elaboración de políticas de prevención del daño antijurídico; Metodología para la formulación de directrices institucionales de conciliación y Protocolo para la Gestión de los Comités de Conciliación. Abril de 2017.
<b>20218000833432</b>	13/05/2021	18/05/2021	2 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando información de "...como radicar una conciliación administrativa, como requisito previa radicación ante la procuraduría" y respuesta de la Agencia señalando que tiene habilitados varios canales de atención, que pueden ser consultados en la página web de la entidad y señala instrucciones de ingreso.
<b>20218001000522</b>	08/06/2021	15-06-2021	4 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando "...Nombres de todos los ciudadanos que hayan presentado demanda de nulidad y restablecimiento del derecho contra la Nación" y respuesta de la Agencia indicando que con corte a mayo 31 de 2.021, se encontraron registrados un total de 426.313 procesos en los cuales es demandada una entidad del orden nacional y cuya acción judicial corresponde a "NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO", de los cuales, 134.023 procesos se encuentran en estado Activo mientras que 292.290 están terminados.
<b>20218001023842</b>	25/01/2021	26/01/2021	1 día	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando "...estadística de casos en que se ha condenado a las Entidades territoriales y los datos que tengan en su poder relacionados con la condena de estas..." y respuesta de la Agencia informando que no cuenta con la información requerida en su comunicación.
<b>20218001057832</b>	16/06/2021	21-06-2021	3 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando "...información sobre la vacante de técnico asistencial de la convocatoria 428 del 2016, ya que está en el listado de los elegibles y quiere saber si la persona ya fue escogida..." y respuesta de la Agencia informando que el cargo se encuentra provisto.
<b>20218001085392</b>	04/03/2021	11/03/2021	5 días	Se validó en ORFEO derecho de petición solicitando entre otros "...Estadísticas de las demandas falladas en contra del



				<p><i>Estado en los últimos 5 años, cuya pretensión principal consistió en la declaración de contratos realidad...” y respuesta de la Agencia informando que “Se identificaron un total de 1.886 procesos terminados en contra de la Nación con fallo desfavorable entre los años 2016 y 2021 por la causa de demanda “configuración contrato realidad”, cuyo valor de condenas a la fecha de corte asciende a \$ 31.750.071.921. En la tabla 1, se encuentra la distribución de los procesos de acuerdo con el año de su terminación”.</i></p>
--	--	--	--	---

De la validación realizada a las 45 peticiones tomadas como muestra (tabla 2), se evidencia oportunidad y calidad en las respuestas entregadas a los peticionarios. En consecuencia, los controles se encuentran funcionando y el riesgo está controlado.

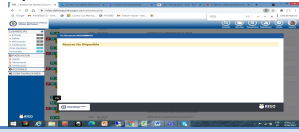
- **Quejas, Reclamos, y Denuncias**

Radicados por quejas, reclamos y denuncias se validaron 14, correspondiente a los meses de enero, marzo, abril, mayo y junio del año 2021, así:

**Tabla 4. Validación oportunidad y calidad en las respuestas a las quejas, reclamos y denuncias.**

Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Validación OCI
202124000 01572	Enero 5 de 2021	Enero 13 de 2021	5 días hábiles	Se validó en ORFEO denuncia por fraude procesal y estafa sobre un bien inmueble ubicado en el municipio de Sabanalarga atlántico y remisión por parte de la Agencia a la sala administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Atlántico.
2021240003 5992	Enero 15 de 2021	Enero 26 de 2021	7 días hábiles	Se validó en ORFEO denuncia en contra de La caja de compensación COMFAMA y remisión por parte de la Agencia a la Superintendencia del Subsidio Familiar.
202124004 85412	Marzo 22 de 2021	Abril 10 de 2021	12 días hábiles	Se validó en ORFEO queja solicitando se declare nulo el registro civil del supuesto matrimonio de Sara Rojas y remisión por parte de la Agencia a la Registraduría Nacional del estado Civil.
202124004 86442	Marzo 23 de 2021	Abril 11 de 2021	12 días hábiles	Se validó en ORFEO queja por demora en el trámite de la libreta militar. En el aplicativo ORFEO no se pudo validar la respuesta, por recurso no disponible.
2021240053 2732	Marzo 27 de 2021	Abril 11 de 2021	9 días hábiles	Se validó en ORFEO denuncia solicitando protección por amenaza terrorista y remisión de la Agencia a la Defensoría del Pueblo.
2021240054 4582	Abril 5 de 2021	Mayo 18 de 2021	30 días hábiles	Se validó en ORFEO denuncia anónima por falta de respeto hacia los empleados por parte de la gerencia, mala liquidación de nómina y prestaciones sociales por parte de la contadora, acoso laboral, entre otros y comunicación de la Agencia dirigida a ANONIMO solicitado precisar la denuncia.
2021240062 4082	Abril 5 de 2021	Abril 26 de 2021	15 días hábiles	Se validó en ORFEO queja por falta de atención de Sanidad Militar en resolver sistema de salud y remisión de la Agencia a la Dirección General de Sanidad Militar.



2021240063 1102	Abril 16 de 2021	Mayo 5 de 2021	13 días hábiles	Se validó en ORFEO denuncia por presunto hurto de un automotor de placas TZR-170 por parte de los uniformados sin orden judicial y remisión de la Agencia dirigida a la Policía Nacional de Colombia.
2021240065 0912	Abril 20 de 2021	Mayo 5 de 2021	11 días hábiles	Se validó en ORFEO denuncia anónima por violación de derechos fundamentales y comunicación de la Agencia solicitado aclaración.
2021240074 2432	Mayo 1 de 2021	Mayo 5 de 2021	3 días hábiles	Se validó en ORFEO denuncia anónima y sin contenido ( <a href="https://us.docworkspace.com/d/sAMFKA-WzwZVTm7P-kqinFA">https://us.docworkspace.com/d/sAMFKA-WzwZVTm7P-kqinFA</a> Abrir link bendiciones) y comunicación de la Agencia solicitado aclaración.
2021240079 5582	Mayo 9 de 2021	Mayo 18 de 2021	6 días hábiles	Se validó en ORFEO denuncia por despido sin liquidación y comunicación de la Agencia solicitado aclaración y soportes.
202124008 08752	Mayo 11 de 2021	Mayo 18 de 2021	4 días hábiles	Se validó en ORFEO reclamo por falta de respuesta a solicitud de bono pensional. No se pudo validar la respuesta (Recurso no disponible), como se evidencia en el pantallazo. 
2021240114 3682	Junio 27 de 2021	Julio 14 de 2021	12 días hábiles	Se validó en ORFEO queja por radicación incompleta de tutela y escrito de la Agencia remitiendo la comunicación a la Rama Judicial.
2021800091 8652	Mayo 26 de 2021	Junio 2 de 2021	5 días hábiles	Se validó en ORFEO ampliación de denuncia contra empresa privada por despido. (Respuesta al radicado 20212400795582-SG 18-05-2021) y escrito de la Agencia remitiendo denuncia al Centro de Orientación y Atención Laboral – COLabora del MINISTERIO DEL TRABAJO.

Se evidencia que de las 14 comunicaciones recibidas, nueve (9) corresponden a denuncia; cuatro (4) quejas y un (1) reclamo. También se observa que de las 14 denuncias, quejas y reclamos, once (11) son competencia de otras entidades del Estado y/o privadas, y 3 con remitente anónimo, sin contenido y/o no concreta.

No se evidenciaron denuncias, quejas o reclamos por hechos atribuibles a funcionarios de la Agencia.

De acuerdo con la validación realizada en el aplicativo ORFEO, la Agencia dio traslado a once (11) Quejas, Reclamos y Denuncias, dando cumplimiento parcial a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. En relación con los tiempos de respuesta y/o traslados de las quejas, denuncias y reclamos de los radicados 20212400035992, 20212400485412; 20212400486442; 20212400532732; 20212400544582; 20212400624082; 20212400631102; 20212400650912; 20212401143682; 20212400795582, se evidenció que los mismos superan los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que señala:

*“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito....”* Subrayado fuera de texto.

En respuesta a los radicados identificados con traslado extemporáneo, la líder de la gestión de quejas, reclamos y denuncias informó lo siguiente:

*“En referencia a los tiempos de traslado de las comunicaciones recibidas al buzón de PQRSD de secretaria general, se encuentra que el sistema Orfeo está presentando un error en los tiempos de asignación, ya que el histórico de algunos radicados refleja una fecha de entrada al sistema Orfeo pero esta no es la misma fecha en la que ingresan al buzón de Secretaría General, por lo que los términos tendrían que contarse desde la fecha de ingreso o asignación al buzón de PQRSD de secretaria general. Para la verificación de esto te adjunto archivo en el que se toman los pantallazos del histórico de los radicados 20212400485412, 20212400486442, 20212400532732, 20212400795582, 20212400624082. Frente a este error se tomarán acciones al respecto como*



*oportunidad de mejora de las herramientas que apoyan el desarrollo del proceso.*

*En cuanto a los demás radicados dimos aplicación a la extensión de términos aplicados a las peticiones otorgados en el Decreto Legislativo 491 de 2020, entendiéndolo que esta ampliación permitiría a las entidades organizar o asumir la contingencia ocasionada por cuenta de la pandemia, adecuarse a las nuevas modalidades de trabajo y así atender oportunamente los requerimientos de nuestros ciudadanos o usuarios sin que esto implique una modificación permanente de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 o la Ley 1755 de 2015. de igual forma el término acogido para dar gestión a las comunicaciones fue el lapso de 15 días teniendo en cuenta que al tratarse de denuncias, quejas y/o reclamos, estas pueden derivar en procesos sancionatorios que no se rigen por los términos establecidos para los derechos de petición contemplados en las normas anteriormente citadas, sino que se registrarán por los términos establecidos para el proceso sancionatorio que correspondan una vez estas quejas, reclamos y denuncias sean evaluadas. tampoco se vulneraron derechos fundamentales a los ciudadanos que presentaron dichas comunicaciones ya que se dio la gestión correspondiente y las quejas denuncias y reclamos se remitieron a las entidades competentes para evaluar la información reportada..*

*Por último, cabe resaltar que, aunque se describen las razones anteriores sobre los tiempos adoptados para la gestión de las quejas, reclamos y denuncias, estamos atentos a acoger cualquier recomendación que surja en el marco de la auditoría para fortalecer el proceso de mejora continua”.*

Se precisa que en la validación realizada en el aplicativo ORFEO se evidenció el traslado por falta de competencia de la Agencia de los radicados ya referenciados, por fuera de los términos legales y en ningún caso a la gestión de las denuncias, quejas y/o reclamos de competencia de la entidad. Por tanto, se mantiene la no conformidad en consideración a que los términos de respuesta y/o traslados según el caso, se cuentan a partir del ingreso de la Petición en sus diferentes modalidades a la entidad y no cuando ingresan al área competente. De estarse presentando esta situación, se tendrán que revisar los riesgos y los controles de la gestión documental y del aplicativo ORFEO, para no afectar la gestión de la entidad.

En relación con la ampliación de terminas para el traslado de las quejas, reclamos y denuncias, el Decreto 491 de 2020 no hace referencia a los traslados por Quejas, Reclamos y Denuncias, como se desprende de su texto que en su artículo 5 establece:

*“ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.*

*PARÁGRAFO. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.*

Es de anotar que el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, establece:



ARTÍCULO 13. (...)

*“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, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”. Subrayado fuera de texto.*

- **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\\_2021/informe\\_PQRSD\\_segundo\\_trimestre\\_VF\\_120721.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2021/informe_PQRSD_segundo_trimestre_VF_120721.pdf), se validó la publicación de dos (2) informes de PQRSD correspondiente al primer y segundo trimestre de 2021, donde se da cuenta de la siguiente información:

- Canales de comunicación de PQRSD habilitados por la entidad.
- 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.
- Encuesta de satisfacción ciudadana.

Se validó 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: Subrayado fuera de texto.*

(...)

*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; Subrayado fuera de texto.*

(...)”

- **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/documentos\\_2021/informe\\_acceso\\_informacion\\_segundo\\_trimestre\\_2021\\_120721.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2021/informe_acceso_informacion_segundo_trimestre_2021_120721.pdf), dos informes correspondiente al primer y segundo trimestre del año 2021, de solicitudes de acceso a la información pública, donde se da cuenta del Número de Solicitudes no trasladadas ni negadas; solicitudes en trámite; Número de Solicitudes trasladadas a otra institución; Número de solicitudes en que se negó acceso a la información por ser clasificada y/o reservada; Número de solicitudes incompletas y Total solicitudes recibidas en el Trimestre.

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

*“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.”. Subrayado Fuera de texto.*

De la validación realizada 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 operan de manera eficaz y se encuentran funcionando.

## NO CONFORMIDAD U OBSERVACIONES:

**NO CONFORMIDAD.** En la validación realizada en el aplicativo ORFEO a la oportunidad de las respuestas y/o traslados de las Denuncias, Quejas y Reclamos, se evidenció que los radicados que se relacionan a continuación, se tramitaron por fuera de los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, en lo pertinente a las Denuncias, Quejas y Reclamos:

**Tabla 5. Denuncias, quejas y Reclamos con traslado extemporáneo.**

No. Radicado	Fecha de solicitud	Fecha de Respuesta	Tiempo de respuesta
20212400035992	Enero 15 de 2021	Enero 26 de 2021	7 días hábiles
20212400485412	Marzo 22 de 2021	Abril 10 de 2021	12 días hábiles
20212400486442	Marzo 23 de 2021	Abril 11 de 2021	12 días hábiles
20212400532732	Marzo 27 de 2021	Abril 11 de 2021	9 días hábiles
20212400544582	Abril 5 de 2021	Mayo 18 de 2021	30 días hábiles
20212400624082	Abril 5 de 2021	Abril 26 de 2021	15 días hábiles
20212400631102	Abril 16 de 2021	Mayo 5 de 2021	13 días hábiles
20212400650912	Abril 20 de 2021	Mayo 5 de 2021	11 días hábiles
20212401143682	Junio 27 de 2021	Julio 14 de 2021	12 días hábiles
20212400795582	Mayo 9 de 2021	Mayo 18 de 2021	6 días hábiles

El artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, señala:

*“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”. Subrayado fuera de texto.*

Es de anotar que las Quejas, reclamos y solicitudes, son consideradas peticiones en virtud de lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, que sobre el particular establece:

ARTÍCULO 13. (...)

*“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, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”. Subrayado fuera de texto.*





**RECOMENDACIONES:**

- Identificar riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad de la información para el trámite interno de Quejas, Denuncias y Reclamos y establecer controles.
- Actualizar el riesgo de las Peticiones y Consultas.
- A la coordinación del grupo de Atención al Ciudadano, dejar en conocimiento del proceso de Gestión Documental de la entidad, las evidencias que demuestren la radicación tardía y/o problemas técnicos que se puedan estar presentando en el aplicativo ORFEO, que incidieron en que algunas de las quejas, reclamos y denuncias recibidas en el primer semestre de 2021, se hayan comunicado tarde al área de Atención al ciudadano.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 14 días del mes de agosto del año 2021.

\_\_\_\_\_  
**Luis Eberto Hernández León**  
**Jefe de la Oficina de Control Interno**

Elaboró: Luz Marina Doria Cavadía – Gestor Oficina de Control Interno.