



**AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO (ANDJE)  
OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI)**

**INFORME DE SEGUIMIENTO:**

**ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**I-SPQRS-01  
Bogotá D.C., Agosto de 2016**



## INFORME DE SEGUIMIENTO ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ANDJE

### A. PRESENTACIÓN

Los ciudadanos y usuarios son el centro del actuar público así los entes públicos deben desplegar su capacidad de gestión y control para atender eficaz, cumplida y satisfactoriamente sus requerimientos. La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) bajo el liderazgo de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) ha atendido las funciones lineadas por el Decreto 4085 de 2011 frente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en el marco de sus fines institucionales.

Concomitantemente es responsabilidad de la Oficina de Control Interno (OCI) “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad...”<sup>1</sup> y “vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales” para rendir “a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”<sup>2</sup>.

A continuación la OCI rinde el Informe del primer semestre de 2016 construido con base en la información recaudada, analizada y contrastada en el seguimiento a la gestión de PQRS.

### B. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

El propósito es evidenciar el estado de la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias bajo la óptica de la Ley 1474 de 2011, sus decretos reglamentarios<sup>3</sup> y lo establecido por la Ley 1755 de 2015 (que regula el Derecho Fundamental de Petición).

La revisión realizada durante el seguimiento se hizo teniendo en cuenta: (i) los lineamientos generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias previstos en los MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO<sup>4</sup> y (ii) los avances en los aspectos relacionados con la estructuración, coordinación de las áreas, el control de su gestión, las herramientas asociadas y la reglamentación interna a partir de lo identificado en las auditorías realizadas durante el 2015<sup>5</sup>.

### C. DOCUMENTACIÓN

---

<sup>1</sup> Ley 87 de 1993, artículo 12, literal i.

<sup>2</sup> Ley 1474 de 2011, artículo 76.

<sup>3</sup> Decreto 2641 de 2012, compilado en el Decreto 1081 de 2015 (Título IV, Parte 1, Libro 2) y cuyo apartado fue sustituido por el Decreto 124 de 2016.

<sup>4</sup> Cuarto componente de las ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Versión 2., Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública y Departamento Nacional de Planeación.

<sup>5</sup> Literal k) del artículo 12 Ley 87 de 1993 las oficinas de Control interno deberán “verificar que se implementen las medidas recomendadas”.



El seguimiento al estado de las de PQRS se realizó a partir de la revisión de la siguiente documentación:

- Resolución No. 102 del 9 de mayo de 2014 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia.
- Registro Único de Peticiones. (Página web de la Agencia: Inicio > Servicios al Usuario > Registro Público de Peticiones > Registro Público de Peticiones 2016)<sup>6</sup>.
- Peticiones y Respuestas que obran en el Sistema ORFEO en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de julio de 2016.
- Informe Trimestral de PQRS [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Documents/resumen\\_cuarto\\_informe\\_trimestral\\_pqrs\\_010216.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/resumen_cuarto_informe_trimestral_pqrs_010216.pdf)
- La caracterización del procedimiento Código: GL-PO2 del 03-06-16 Versión 1 y los documentos anexos al mismo.
- Indicadores 05V-OAJ-16 en la Herramienta SIGI.

#### **D. ESTADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

En la revisión realizada bajo los parámetros mencionados se encontró:

##### **1. En relación con el procedimiento**

Una nueva versión de la caracterización del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Código GL-P-02 del 03-06-16 Versión: 1) en la herramienta SIGI la cual evidenció:

- Se responsabilizó a la Secretaria General de la atención de las quejas, reclamos y sugerencias (punto 2.2), adecuándose así el objetivo del procedimiento con las actividades a través de las que se desarrollan las normas internas y externas que lo rigen (Decreto Ley 4085 de 2011 y Resolución 102 de 2014). Este aspecto fue observado por la OCI en el anterior informe de Seguimiento al Estándar de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (I-SPQRS-02 Febrero De 2016).
- La introducción de cinco (5) puntos de control asociados a:
  - (i) Identificación de la tipología de la PQRS para su adecuado reparto y asignación- [punto 2].
  - (ii) Detección de PQRS que requieren seguimiento especial por alerta de posible

---

<sup>6</sup> [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro-peticiones/Paginas/peticiones\\_2016.aspx](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro-peticiones/Paginas/peticiones_2016.aspx)

litigiosidad [punto 3], destacando que además que para esta actividad se elaboró un documento que se asoció al procedimiento como anexo No. 1 denominado LISTADO DE TERMINOS QUE ALERTAN SOBRE PQRS QUE REQUIEREN SEGUIMIENTO ESPECIAL en donde se instruye a los roles asociados sobre tipologías que se están presentando con mayor frecuencia, explicando de que se trata cada una.

- (iii) Asegurar la coherencia, el cumplimiento de términos y el otorgamiento de la prelación debida a determinadas solicitudes mediante la revisión de la forma y fondo de la PQRS [punto 5].
- (iv) La competencia del funcionario (Jefe de la Oficina Asesora Jurídica) para suscribir la respuesta a la luz de la normatividad mediante la revisión y ajustes del proyecto de respuesta [punto 6].
- (v) El seguimiento y mejora de la gestión del proceso mediante su evaluación [punto 8], identificando controles y responsables de los mismos en este procedimiento (acorde a lo recomendado por la OCI en los Informes de Seguimiento al Estándar de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias codificados como I-Spqrs-02 Febrero De 2016 .

- La información referente a los niveles de aprobación del procedimiento en la herramienta SIGI evidencia falta de armonización por cuanto en el documento digitalizado de caracterización y en el apartado de la herramienta denominado "información del documento" se da información distinta. En el documento se indica que la aprobación es dada por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y en la "información del documento" aparece que es Ivan Ernesto Morales Celis/Jefe de Oficina de Agencia-Código G1 Grado 7 Fecha 2016-06-09. De acuerdo con la Guía para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión (Código DE-F-14) vigente en el momento de la aprobación se estableció que el campo respectivo del formato debe contener la información relacionada con el cargo, nombre y firma del responsable del proceso (numeral 6.4 de Procesos). Esta observación fue hecha por la OCI en el anterior informe de Seguimiento al Estándar de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (I-Spqrs-02 Febrero De 2016).

Respecto al indicador 05-OAJ-16 que mide la gestión del procedimiento mensualmente, no se encontró coincidencia entre lo que la OAJ reportó como soporte del indicador y la que se consignó en el registro de peticiones publicado en página web en cuanto al número de solicitudes atendidas mensualmente, siendo la fuente de los datos en ambos casos la herramienta ORFEO.

La falta de congruencia de la información se evidencia en los cuadros a continuación relacionados respecto de las consultas, derechos de petición autoridad y derecho de petición en interés general o particular, en donde se toman tres fuentes de información: Radicados / Registro público; Tramitados OAJ; y Reporte indicador.



CONSULTA SEMESTRE							
FUENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RADICADOS/REGISTRO PÚBLICO	10	15	4	5	6	16	56
TRAMITADOS OAJ/REGISTRO PÚBLICO	9	15	4	4	5	13	50
REPORTE INDICADOR	8	10	9	4	4	4	39
DIFERENCIA REPORTE IND/TRAMITADOS	1	5	-5	0	1	9	11

DERECHO DE PETICIÓN AUTORIDAD							
FUENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RADICADOS/REGISTRO PÚBLICO	20	23	26	22	26	18	135
TRAMITADOS OAJ/REGISTRO PÚBLICO	19	22	24	22	25	15	127
REPORTE INDICADOR	9	13	11	31	18	20	102
DIFERENCIA REPORTE IND/TRAMITADOS	10	9	13	-9	7	-5	25

DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL O PARTICULAR I SEMESTRE							
FUENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RADICADOS/REGISTRO PÚBLICO	59	131	96	153	87	91	617
TRAMITADOS OAJ/REGISTRO PÚBLICO	59	130	94	151	87	91	612
REPORTE INDICADOR	27	81	72	121	61	64	426
DIFERENCIA REPORTE IND/TRAMITADOS	32	49	22	30	26	27	186

Se observa que entre los datos Tramitados OAJ y los del Reporte indicador se presentó una diferencia consolidada de 222 actuaciones, que se desagrega en las siguientes disimilitudes: 11 en consultas, 25 en derechos de petición de autoridad y 186 en derechos de petición en interés general o particular.

Con el objeto de contrastar la información la auditoria consultó en agosto, en la herramienta ORFEO, la estadística de lo tramitado en el semestre teniendo en cuenta la ruta de búsqueda seguida por la OAJ en sus reportes de indicadores que es: "ingresar al aplicativo y buscar el botón "estadísticas" y filtrar por: "ESTADÍSTICAS POR SERIES DOCUMENTALES", establecer las fechas de la estadística y filtrar por serie: "21-PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES", obteniéndose la información que refleja la siguiente imagen:

Este reporte muestra la cantidad de petici

#	SubSerie	Tipificación
1	1 Consultas	41
2	2 Derecho de Petición Autoridad	99
3	3 Derecho de Petición Interés General o particular	424
4	11 Extensión de Jurisprudencia en vía administrativa	76
5	12 PQRDS-ANDUE	11
6	5 Solicitud de documentos	1
7	8 Solicitud de Información - Cuestionario Congreso	2
8	9 Traslado a otras entidades por no competencia	8

La imagen muestra datos que se acercan más a lo reportado para el indicador que a lo consignado en el registro. Por lo expuesto, se reitera<sup>7</sup> a la OAJ la necesidad de conciliar internamente la información de PQRS del periodo antes de suministrarla para publicación interna (medición de gestión del procedimiento) y externa (publicarse en el registro de peticiones en nuestra página web) a fin de informar adecuadamente a nuestro grupo de interés y en particular a los ciudadanos.

## 2. En relación con el trámite de las PQRS.

Durante el primer semestre de 2016 de acuerdo a lo consignado en el registro de peticiones se radicaron 872 solicitudes que contrastado con las 507 registradas durante el segundo semestre de 2015 muestra un incremento del 71,6%, representado principalmente por el aumento de derechos de petición en interés general o particular, en las solicitudes de información y los derechos de petición de autoridad, tal como lo muestra el siguiente cuadro:

<sup>7</sup>Informe de Seguimiento al Estándar De Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (I-Spqr-02 Febrero De 2016).



TIPO DE PQRS	NUMERO
12 PQRD	4
Consultas	56
Derecho de Petición de Autoridad	135
Derecho de Petición de Interés General o Particular	617
Quejas y Reclamos	2
Solicitud de Documentos	4
Solicitud de Documentos Jurídica	1
Solicitud de Información	23
Solicitud de Información Defensoría	1
Solicitud de Información-Cuestionario Congreso	1
Traslado a otras entidades por no competencia	28
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>872</b>

De las 872 solicitudes atendidas durante el semestre por las dependencias y en las cantidades señaladas en el siguiente cuadro se estableció:

Dependencia de Respuesta	Peticiones Atendidas/ Semestre
Dependencia de Salida	2
Dirección de Defensa Jurídica	8
Dirección de Gestión de la Información	4
Dirección de Políticas y Estrategias	2
Grupo Defensa Internacional	8
Grupo Gestión Financiera	1
Grupo Instancia de Selección	14
Grupo Territorial Recuperación y Repetición	11
Oficina Asesora Jurídica	575
Oficina de Atención al Ciudadano	239
Secretaría General	2
Subdirección de Acompañamiento	5
Grupo Interno de Gestión de Talento Humano	1
<b>Total Peticiones Atendidas</b>	<b>872</b>

**2.1 Dependencias no asignadas en el procedimiento tramitaron PQRS.** Se observó que dependencias distintas a la OAJ tramitaron el 6,65% de las solicitudes del semestre evidenciando el incumplimiento del procedimiento establecido por la Agencia (de acuerdo al Decreto Ley 4085 de 2011, artículo 15, numeral 6 y a la Resolución 102 de 2014 artículo 9 lo que sea registrado como una petición, independientemente de su modalidad o tipo, será competencia de la OAJ quien efectuará la coordinación y dará respuesta).

El mayor porcentaje de estas respuestas (el 70,69%) fue tramitado por de la Dirección de Defensa y por sus grupos de trabajo de (i) Instancia de Selección, (ii) Territorial Recuperación y Repetición y (iii) Defensa Internacional. Se revisaron, a fin de establecer la trazabilidad, once (11) de las cincuenta y ocho (58) solicitudes (el 19%) encontrándose:

- (i) **La calificación de PQRS fue asignada por la dependencia que la tramitó.** En todos los casos analizados la Dirección de Defensa asignó a las solicitudes la TRD de PQRS.

Con el objeto de mantener los aspectos operativos asociados a la gestión de peticiones se recomienda se revise el que las diferentes áreas puedan calificar los documentos como PQRS. Se observó que esta situación genera los inconvenientes frente a la información interna (reporte de indicadores OAJ) y externa (Registro de



PQRS publicado en página web), frente al control de gestión del tema (la debida calificación y tiempo oportuno de la respuesta) y frente al cumplimiento de la competencia definida por la normatividad que rige. Por esta razón se reitera lo consignado por la OCI en los dos (2) seguimientos anteriores (I y II semestre de 2015): la necesidad que diseñen mecanismos que permitan introducir controles a la gestión de forma tal que todos los riesgos a los aspectos mencionados sean efectivamente controlados lo cual no es posible cuando las solicitudes no se tramitan por el procedimiento diseñado por la Agencia.

(ii) **Solicitudes correspondientes a funciones propias del área calificadas como PQRS.** Ello se evidenció en los siguientes radicados:

- 20168000590642 radicado: 21/04/2016. Asunto: CONSULTA PAGO DE INTERESES EN SENTENCIA JUDICIAL EN CONTRA DEL MUNICIPIO DE OLAYA.
- 20168000708962 radicado: 12/05/2016. Asunto: CONSULTA SOBRE CONFLICTO DE INTERES PROCESO ARBITRAL y 20168000848782 radicado: 03/06/2016. Asunto: REITERACION CONSULTA SOBRE CONFLICTO DE INTERES PROCESO ARBITRAL.
- 20168000902162 radicado: 13/06/2016. Asunto: SOLICITUD DE INTERVENCION PROCESO EJECUTIVO SINGULAR No 2016 - 00104 DE LA IPS CLINICA SANTA ANA S.A. CONTRA EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL.
- 20168000646392 radicado: 02/05/2016. Asunto: SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO E INTERVENCION, De: AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES.
- 2016800094276 radicado: 17/06/2016. Asunto: SOLICITUD DE INTERVENCION-CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL. INTERVENCION-CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL.

Las anteriores solicitudes versan sobre temas propios del área y que se tramitan a través de sus procesos y procedimientos, razón por la cual no es procedente asignarles la condición de PQRS cuando tal denominación, a la luz de la normatividad tiene consecuencias internas y externas frente a aspectos de competencia, medición de la gestión del proceso de PQRS, términos de repuesta asociadas a cada tipo de petición y frente a la información que se registra en la página WEB.

Esto evidenció que en la Agencia no se aplicaron criterios unificados que permitieran la correcta distinción entre solicitudes que debieron tramitarse por un área específica en el marco de los servicios que presta y aquellas que debieron ser calificadas como PQRS.

(iii) **Solicitudes inadecuadamente tipificadas.** Como se observa en los siguientes



radicados:

- 20168000022002 radicada del 12-01-2016. Asunto: CONTRATO DE CONSECIÓN (SIC) N°8000011-OK DEL 23 DE MARZO DE 2008 - PRONUNCIMIENTO SOBRE LA COMUNICACION N° 1050-2015052421 ENVIADA POR LA AERONAUTICA CIVIL A LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA. Asunto: PROBLEMÁTICA AEROPUERTO "EL CARAÑO" DE QUIBDO. Documento informativo del que se remite copia a la Coordinadora del Grupo Territorial de Recuperación y Repetición por cuanto la información va dirigida a la Agencia Nacional de Infraestructura el cual se califica como consulta.
- 20168000936572 radicado: 16/06/2016. Asunto: SOLICITUD DE VIGILANCIA ESPECIAL PARA PROCESO. Calificada como consulta cuando era una petición de intervención realizada por una ciudadana en un proceso de repetición.
- 20168000443212 radicado: 28/03/2016. Asunto: TRASLADO DE SOLICITUD-CARTILLA INSTRUCTIVA DE ACCION DE REPETICION Y DE LLAMAMIENTO EN GARANTIA. Se calificó como consulta y el escrito refleja una solicitud de información o documento.
- 20168000932922 radicado: 16/06/2016. Asunto: RESPUESTA A LA PETICION DE PAGO DE INTERES MORATORIO CAUSANTE: JUAN DE LA CRUZ NOREÑA OBANDO, A UNIDAD DE GESTION PENSIONAL Y PARAFISCALES. Comunicación que envía la UGPP a la Agencia aclarando que no tiene competencia para el pago de unos intereses, por lo tanto no es un derecho de petición.
- 20168000085992 Radicado: 22/01/2016. Asunto: C.E. SOLICITUD DE INTERVENCION EN PROCESO DTE: MERCEDES GOMEZ VARGAS DDO: JESUS CRISANTO SEQUERA DUARTE. Se calificó como un derecho de petición.

**2.2 Tramites de PQRS asignadas a área que no existe o es indeterminada.** En el Registro de PQRS analizado se identificaron dos (2) solicitudes que reportan como dependencia de trámite a "Dependencia de Salida", área inexistente en la Entidad. Revisadas en ORFEO se encontró:

- El radicado bajo el número 20168000118392 de fecha 27-01-2016 con Asunto: Solicitud de Intervención en donde se pide a la Agencia su intervención para que se paguen cuentas de cobro por conciliación judicial que corresponde a fallo administrativos de Reparación Directa por privación de la libertad de forma injusta en contra de la NACION-Fiscalía General de la Nación. Esta solicitud se repartió por Correspondencia a Grupo Instancia de Selección de la Dirección de Políticas quien lo reasignó al Grupo GRAT y le dio la TRD de PQRS-Solicitud de Información, sin serlo. La respuesta sale de correspondencia 19 días después de su radicado, es decir 9 días después de vencido el término legal que es de 10 días.
- El 20162401024202 de fecha 2016-06-29 10:24. Asunto: página web. Tipo de Documento: Derecho de Petición Interés General o Particular. Revisada la solicitud se



encuentra que se está solicitando información sobre “referencias de jurisprudencia donde se indique la fecha de estructuración de las faltas disciplinarias relacionadas con los apoderados de las entidades públicas cuando omiten dar contestación a las demandas formuladas contra las entidades”. Esta petición es calificada y tramitada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

**2.3 Categoría de PQRS inexistente.** La creación de ítems bajo la denominación 12PQRS-ANDJE que no informan lo relacionado con la gestión de las PQRS por parte de la Agencia por cuanto registran comunicaciones que recibe la Entidad en respuesta de actuaciones o consultas realizadas. En el periodo revisado se observaron los siguientes radicados:

- 20168000343272 radicado: 2016-03-07 11:39:55.Asunto: PROCESO DDO: FABIAN ALBERTO MONTOYA CALDERON y calificado como: Comunicaciones Ciudadano, por medio de la cual se informa a la Agencia que la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, dispuso entre otras cosas la compulsión de copias del proceso disciplinario No.630011102000201400383 01 a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, con relación a las conductas cometidas por el señor FABIAN ALBERTO MONTOYA CALDERON C.C. No. 94.463.253 y TP. 130.166.
- 20168000514702 radicado 18-04-2016. Asunto: Respuesta Radicado N° 20161030026751. Tipo de documento: Respuesta a Entidad, mediante la cual COLPENSIONES informa a la Agencia que ha tomado las medidas necesarias el riesgo tecnológico que la Agencia le advierte mediante la comunicación de la referencia.
- 20168000524162 radicado el 11-04-2016. Asunto: RAD EXSD16-3876/17-03-2016 OFICIO OFI16-00026314/JMSC 110200. Tipo de documento: Respuesta a Entidad, en donde el Consejo Superior de la Judicatura informa a la OAJ que conforme a lo dispuesto en artículos 256 de la Constitución Política, 112 y 114 de la Ley 270/96 (Ley Estatutaria de la Administración de Justicia), las diligencias fueron remitidas por competencia al Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá- Sala Jurisdiccional Disciplinaria.
- 20168000817262-Radicado: 2016-05-31.11:07:39.68871.Asunto: SU PETICION CON RADICADO No 743469 de 2016. Tipo de documento: Respuesta a Entidad, en donde el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones responde la consulta elevada por la Agencia acerca del artículo 2.1.1.5.2.2 del Decreto 1081 de 2015 sobre información clasificada y reservada.

La inclusión de esta denominación (12PQRS-ANDJE) y las solicitudes que las áreas diferentes a la OAJ califican de PQRS cuando formalmente no lo son tiene impacto en la calidad de la información que se suministra al ciudadano y en la gestión de la Agencia razón por la cual se recomienda, como se hizo en los últimos dos (2) informes de seguimiento del año 2015, que se adopten las medidas necesarias frente a: **(i)** Entrenamiento del personal que ingresa información en la herramienta ORFEO y especialmente a quienes asignan las TRD en las diferentes áreas; **(ii)** el establecimiento de controles en esta gestión a fin de prevenir los riesgos asociados a la falta de respuestas o respuestas por fuera de los términos legales, a la calificación inadecuada del tipo de petición y sobre todo a la falta de competencia, ya que la coordinación y



control de las PQRS se afecta por cuando al interior de la Agencia las diferentes áreas pueden asignarle a un documento la calidad de PQRS y tramitarlo sin que la Oficina Asesora Jurídica responsable del tema, según la Resolución 102 de 2014 y el Decreto 4085 de 2011, esté informada de manera oportuna de los trámites surtidos por otras áreas; y **(iii)** La documentación del Plan de Mejoramiento asociado a la gestión de las PQRS a fin de que se puedan evaluar los avances de las diferentes acciones que adelantan los responsables del tema y que garantizan la mejora continua en la atención a los ciudadanos y usuarios.

#### **2.4 Solicitudes calificadas erróneamente como quejas, reclamos y sugerencias.**

Dentro del Registro se encontró que en el período revisado se calificaron dos (2) solicitudes de como quejas y reclamos, las que se radicaron bajo los siguientes números:

- 20168000420942 de fecha 18/03/2016, Asunto: Cobro De Servicios De Salud Prestados Por EMSSANAR A Usuarios Compensados Por LA NUEVA E.P.S. Durante Periodos Anteriores a la fecha en que fueron cargados a La BDUA. Remitente: ASOCIACIÓN MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD. Revisado el asunto objeto de esta solicitud se encuentra que se trata de una reclamación realizada por el peticionario contra la Nueva EPS por el no pago servicios prestados, razón por la cual este asunto no está dentro de los parámetros establecidos por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en cuanto el reclamo debe versar sobre el cumplimiento de la misión de la entidad ente la cual se presenta el reclamo, no siendo este el caso del asunto que nos ocupa, razón por la cual se evidencia una indebida calificación de la TRD y del tipo de petición por parte del área que la recibió de correspondencia y la tramitó.
- 20168000559532 fecha: 18/04/2016. Asunto: Intervención en los procesos que sigue LA UT RADIOLOGOS UT CARY NOVA VISION Y SUS INTEGRANTES que cursa en el JUZGADO 11 DE CTO DE BARRANQUILLA RADICADO N°379 DE 2015. Remitente: HELDER JOSE CARRIAZO ESCAF, en la cual el peticionario se queja de la actuación realizada por el apoderado especial de la Agencia. En este caso como la queja recae sobre un contratista de la Agencia el tema es asumido y tramitado por la respectiva área.

**2.5 Tiempo de respuesta no registrado.** En el registro del semestre se observó que de las 872 solicitudes doce (12) no registraron respuesta alguna. Esas se identifican en el siguiente cuadro:



Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia
12/02/2016	20168000213362	Solicitud de Documentos	Grupo Territorial Recuperación y Repetición
26/02/2016	20168000292502	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento
09/03/2016	20168000361612	Solicitud de Información	Grupo Defensa Internacional
10/03/2016	20168000365712	Solicitud de Información	Grupo Interno de Gestión
07/04/2016	20168000507162	Solicitud de Información	Dirección de Políticas y Estrategias
12/01/2016	20168000022002	Consultas	Grupo Territorial Recuperación y Repetición
05/01/2016	20168000006652	Derecho de Petición de Autoridad	Subdirección de Acompañamiento
25/01/2016	20168000093972	Derecho de Petición de Autoridad	Subdirección de Acompañamiento
06/05/2016	20168000683552	Derecho de Petición de Autoridad	Subdirección de Acompañamiento
04/03/2016	20162400334272	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Oficina de Atención al Ciudadano
28/03/2016	20168000443212	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Territorial Recuperación y Repetición
09/04/2016	20162400515942	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Oficina de Atención al Ciudadano

**2.6 Tiempo de respuesta superior al fijado por la normatividad.** Se observaron ocho (8) radicados con tiempos superiores a los fijados por la ley:

Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia	Tiempo de Respuesta
14/01/2016	20168000039712	Solicitud de Información	Dirección de Defensa Jurídica	11 Días
27/01/2016	20168000118392	Solicitud de Información	Dependencia de Salida	17 Días
29/01/2016	20168000129842	Solicitud de Información	Dirección de Gestión de la Información	11 Días
10/02/2016	20168000194782	Solicitud de Información	Grupo Territorial Recuperación y Repetición	11 Días
29/04/2016	20168000637852	Solicitud de Información	Grupo Defensa Internacional	25 Días
12/01/2016	20168000023202	Derecho de Petición de Autoridad	Oficina Asesora Jurídica	15 Días
11/05/2016	20168000701522	Derecho de Petición de Autoridad	Oficina Asesora Jurídica	11 Días
07/04/2016	20168000504502	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Oficina Asesora Jurídica	16 Días

**2.7 Tiempo de respuesta consignado en el Registro no contempla los días de trámite en Correspondencia.** La OCI reitera que en los valores consignados como número de días no se tiene en cuenta el tiempo que dura el trámite en Correspondencia «aspecto ya referido en los dos (2) anteriores informes de auditoría del año 2015». El cálculo del tiempo se realiza teniendo cuenta la fecha en que se genera el documento que la contiene (Radicado) sin considerar los tiempos de envío o de salida de la Agencia (tiempos de trámite de correspondencia interna).

### 3. INFORME TRIMESTRAL DE PQRS

Se verificó que el Informe trimestral de quejas y reclamos que rindió la Secretaria



General se encontraba publicado en la página web de la Agencia<sup>8</sup>; se observaron dos (2) informes trimestrales de la vigencia 2016 en donde expresamente se informó que no se presentaron quejas y reclamos en cada período. No se evidenció el cumplimiento de lo previsto en el artículo 9o. del Decreto 2232 de 1995 (en particular la comunicación a la Dirección de la Entidad).

Dentro del “RESUMEN PRIMER y SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2016”<sup>9</sup> consultado el apartado de la página web denominado “Atención al Ciudadano” se identificó que si bien se presentaron solicitudes en el primer y segundo trimestre que se calificaron como quejas y reclamos (radicados 20168000420942 de fecha 18/03/2016 y 20168000559532 fecha 18/04/2016) al realizar el análisis de los mismos se encontró que estos no lo eran y no se evidenció la corrección del registro. Se recomienda solicitar la corrección de los errores que se identifiquen en la revisión trimestral por cuanto está es una oportunidad de ejercer un control sobre la gestión de PQRS, sobre la información que se suministra interna y externamente, y la necesaria retroalimentación a las áreas.

#### **4. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Consultada la OAJ se informa mediante correo electrónico de fecha 11 de agosto de 2016 que “a la fecha, la Agencia se encuentra adelantando las labores de calificación de datos personales, con el fin de identificar cuales existen en los activos de información de las diferentes dependencias. Por lo anterior, una vez se cuente con dicha información, el Grupo de Gestión Documental, con el apoyo de las dependencias de la Agencia, procederá a la elaboración de la Política de Protección de Datos Personales...”.

---

<sup>8</sup> [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Documents/resumen\\_cuarto\\_informe\\_trimestral\\_pqrs\\_010216.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/resumen_cuarto_informe_trimestral_pqrs_010216.pdf)

<sup>9</sup> [http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Documents/primer\\_informe\\_trimestral\\_PQRS\\_2016.pdf](http://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/primer_informe_trimestral_PQRS_2016.pdf)