



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

### **ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

#### **A. PRESENTACIÓN**

En el marco de la Ley 87 de 1993, es función de la OCI “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente...”<sup>1</sup>. Igualmente, de acuerdo a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011 “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.<sup>2</sup>

Por medio de este documento y en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir informe del segundo semestre de 2014 a partir de la información que se recaudó, analizó y contrastó dentro del seguimiento realizado al componente de la Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Estándar de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias.

#### **B. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME**

El presente informe tiene por propósito evidenciar el estado actual de la Estrategia, mecanismos y medidas de Atención al Ciudadano y del Estándar de la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos bajo la óptica de las Leyes 1474, 1437 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, conforme a lo verificado y revisado dentro del seguimiento realizada a los resultado de la Auditoría (referencia A-A-C01).

En ejecución de la misma se revisaron las actividades que a 31 de diciembre de 2014, desarrollaron los tres (03) aspectos que conforman la Estrategia de Atención al Ciudadano, a saber: Cultura de atención al ciudadano en los servidores públicos, Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano y Fortalecimiento de los canales de atención.

Frente a las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) también se revisó el avance en la estructuración, coordinación de las áreas y control de su gestión, las herramientas asociadas y la reglamentación interna.

Lo anterior bajo la metodología adoptada por la Cartilla para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del DAFP y DNP, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 1o. y 2o. del Decreto 2641 de 2012.

---

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

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



## C. DOCUMENTACIÓN

El seguimiento al estado actual de la estrategia de Atención al Ciudadano y del Estándar de PQRS se estableció a partir de la revisión de la documentación que a continuación se relaciona:

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014.
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a Diciembre de 2014 (Página web de la Agencia: Inicio > Gestión > Planes, Programas y Proyectos > Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano; link: Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Diciembre 2014).<sup>3</sup>
- Cartilla de Atención al Ciudadano. (Página web de la Agencia: Inicio > Servicios al Usuario > Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional; Link: Cartilla de atención al Ciudadano).<sup>4</sup>
- Protocolo de Atención al Usuario<sup>5</sup>.
- Encuesta de satisfacción (Página web de la Agencia: Inicio > Servicios al Usuario > Trámites y Servicios > Servicio de Atención en Línea > Encuesta; link: - Resultado encuesta Satisfacción).<sup>6</sup>
- Resolución No. 038 de 19 febrero de 2014, por la cual se establece el horario de recibo de comunicaciones oficiales.
- 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 2014)<sup>7</sup>.
- Peticiones y Respuestas que obran en el Sistema ORFEO en el periodo comprendido entre el 01 de agosto y el 31 de diciembre de 2014.
- Memorando No. 20142400016863-AC del 17/12/14 de Secretaria General a la Oficina Asesora de Control Interno (Sic).

## D. ESTADO ACTUAL DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. Componente de Desarrollo institucional para servicio al ciudadano.

Actualmente está publicada en la página web de la Agencia la Cartilla de atención al Ciudadano; en ella se informa de la Agencia refiriendo su naturaleza jurídica, misión, visión, objetivos y la relación de los servicios que presta (en consonancia con la recomendación de la Auditoria referencia A-A-C01).

La Cartilla anuncia los canales de atención (telefónico, presencial o virtual) y en la página Web se encuentran publicado el directorio de servidores de la Entidad organizado por

<sup>3</sup> <http://www.defensajuridica.gov.co/gestion/Planes-Programas-Proyectos/plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano/Paginas/default.aspx>

<sup>4</sup> [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/Documents/cartilla\\_atencion\\_ciudadano\\_05nov14.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/Documents/cartilla_atencion_ciudadano_05nov14.pdf)

<sup>5</sup> [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/tramites-servicios/servicio-atencion-linea/encuesta/Documents/protocolo\\_atencion\\_ciudadano.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/tramites-servicios/servicio-atencion-linea/encuesta/Documents/protocolo_atencion_ciudadano.pdf)

<sup>6</sup> [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/tramites-servicios/servicio-atencion-linea/encuesta/Documents/resultados\\_encuesta\\_satisfaccion.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/tramites-servicios/servicio-atencion-linea/encuesta/Documents/resultados_encuesta_satisfaccion.pdf)

<sup>7</sup> [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro\\_peticiones/Paginas/peticiones\\_2014.aspx](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro_peticiones/Paginas/peticiones_2014.aspx)

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Conmutador (571) 255 8955

[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)



cada una de sus áreas, así se pueden consultar las dependencias y sus responsables así como su número de extensión.

Durante la vigencia 2014 el área responsable de "Atención al Usuario en coordinación con la Oficina de Comunicaciones, realizó... una divulgación amplia de los canales de atención, en donde se indicaron los mecanismos implementados por la ANDJE para interactuar con los usuarios. La divulgación fue realizada mediante la página web de la Entidad, redes sociales, carteleras informativas, intranet, además de la publicidad que se realizó a través de la Cartilla de Participación Ciudadana y el Plegable de Atención al Ciudadano, con el fin de ser puestos a disposición de los usuarios de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".

Se recomienda fortalecer los procesos comunicacionales de la Agencia en procura de que toda publicación que se realice y cuya finalidad sea orientar al ciudadano y al usuario brinde información integral acerca de la entidad, sus servicios y canales de atención, facilitando de esta forma el acceso eficaz a la información de carácter público.

La encuesta<sup>8</sup> desarrollada por la Agencia revela que se accede a la Entidad en mayor medida a través de la atención directa (ventanilla de radicación -42%-) y del correo electrónico (36%); así mismo se observa que es la gestión misional la convocada a responder las solicitudes (concentrando el 82%) junto con la Oficina Asesora Jurídica (15%), y que la percepción frente a la respuesta brindada es de excelente (42%) y buena (36%).

Sobre esta base se observa que la Agencia tiene el reto de mejorar la percepción frente a las respuestas (mejorando el índice de las consideradas buenas y enfocando su atención en el 22% de quienes no califican o califican inadecuadamente la atención), por lo tanto se recomienda orientar adecuadamente la atención generando los controles para que se garantice que quien atiende al ciudadano y al usuario brinde y oriente eficazmente la petición. Por ello tener y dar suficiente información sobre quién y qué atiende podrá hacer más óptima la mediación con quienes recurren a nuestra Entidad.

Horario. En 2014 dos (2) resoluciones han determinado horarios de atención en la Agencia; la Resolución 38 de 2014 que fijó el "horario de recibo por ventanilla de la correspondencia oficial de la Agencia" estableciendo la atención de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y la Resolución 102 de 2014 que estableció en su artículo 29 que el "horario para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia, corresponde al establecido en la Resolución 11 del 2 de mayo de 2012, es decir de lunes a viernes de 8 a 5, en jornada continua".

Además se informa en la introducción del Protocolo de Atención al Usuario y en la Cartilla de Atención al Ciudadano que el canal de atención presencial es la sede de la Agencia en horario de 8:00 a.m. 4:00 p.m., información concomitante con la página web que anuncia: "Horario de Trabajo: 8:00 a.m a 5:00 p.m - Atención Público: 8:00 a.m a 4:00 p.m".

<sup>8</sup> ANDJE. Resultados Encuesta satisfacción de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Bogotá D.C., 2014.



El área responsable informa que la Agencia “está garantizando dicha atención al menos durante cuarenta (40) horas a la semana, conforme a la distribución de horarios definida por la Agencia y que garantizan las necesidades del servicio, según lo prevé el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA)”.

Sobre esta base la OCI ha recomendado se efectúe armonización de las resoluciones precitadas, en la medida que un peticionario, con fundamento en lo dispuesto en el art. 29 de la mencionada Resolución N° 102 que definió el trámite de las PQRS, pudiera llegar entre las 4:01 y las 5:00 p.m. a presentar una petición o solicitud que pudiera no ser radicada en la ventanilla dispuesta por la Agencia para tal fin, generando molestias, inconformismo y atención inadecuada.

Planeación de recursos. La Agencia ha programado las actividades a realizar para el desarrollo de la estrategia y efectuado la contratación del talento humano y de las publicaciones necesarias; sobre esta base la OCI ha recomendado fortalecer la planeación de la estrategia identificando y asignando los recursos dirigidos a la atención al ciudadano. De esta manera, acompañar la contratación del talento humano asociado a la atención al ciudadano y la realización de publicaciones con la ejecución de otras actividades de divulgación y mejora que se identifiquen.

Medición de satisfacción. Se realizó una encuesta cuyos resultados fueron socializados el 03 de septiembre de 2014 a través de correos electrónicos a funcionarios y contratistas, además de publicarse en la página Web. Así, estos resultados fueron comunicados por la responsable de Atención al ciudadano a las Oficinas de Comunicación y Prensa y a la Oficina Asesora de Planeación.

De los resultados de la citada encuesta se destaca el siguiente aparte:

*“El 42% de los usuarios califican como “Excelente” el grado de satisfacción de la respuesta brindada por la Agencia y un 36% lo califica como bueno, es decir, se concluye un nivel de satisfacción en un 78%. Los aspectos que los usuarios valoran como importantes para la realización de los trámites son: amable 100%; respetuoso 100%; oportuno 94%; efectivo 86%; calidad del servicio 93%; calidad de la información 92%, evidencian que los usuarios se encuentran satisfechos gracias a la información recibida”.*<sup>9</sup>

El procedimiento y trámite se afianza al estar asociado al procedimiento de PQRS, por cuanto la Agencia no presta servicios directamente al ciudadano (aspecto analizado en la reunión sostenida por funcionarios del DAFP y la Oficina Asesora de Planeación de la ANDJE), por lo cual el desempeño de los canales presenciales, virtuales y telefónicos se relaciona con los trámites de las PQRS.

A la fecha el trámite de las PQRS se encuentra definido al interior de la Agencia por la Resolución 102 de 2014 y el procedimiento en el cual se detalla dicho trámite se encuentra en definición.

En lo referente al espacio físico la OCI ha recomendado mejorar la señalización del área de radicación y correspondencia, aspecto atendido con la utilización de un pendón móvil.

<sup>9</sup> Ibidem, página 3.



Se presentan limitaciones a la señalización de pasillos del edificio por cuanto en el contrato de arrendamiento no se contempló dicha señalización.

## **2. Componente Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.**

Desarrollo de habilidades y competencias de los servidores públicos e incentivos. La función de Atención al Ciudadano al interior de la Agencia es asumida por la Secretaría General, que actualmente la desarrolla apoyada en una contratista y en un funcionario asociado a la labor, que es un Gestor T1 grado 16, quien tiene a su cargo “Contribuir en la implementación y seguimiento de los procedimientos relacionados con la atención al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos de la Entidad” (Resolución No. 157 de 2014); siendo necesario en este punto definir si se debe contar con más personas o cargos asociados a esta labor, a fin de darle un dimensionamiento acorde a las actividades que en la actualidad están asumiendo o si el cargo actualmente asociado debe asumir algunas de estas funciones.

La Agencia no ha contemplado el desarrollo de incentivos para los servidores públicos asociados a la Atención a los Ciudadanos específicamente, aunque ya cuenta con un plan de incentivos.

## **3. Componente Fortalecimiento de los canales de atención.**

El Protocolo de atención al ciudadano. La Agencia cuenta con un Protocolo de atención que ya fue socializado entre funcionarios y contratistas asociados a la atención al ciudadano, especialmente de correspondencia según consta en la lista de asistencia.

El área responsable informó que durante la vigencia “la divulgación se dirigió y está orientada a todos aquellos funcionarios y colaboradores que de manera diaria interactúan con el Usuario, esto es, funcionarios y contratistas de la Dirección de Gestión de la Información; empleados de la empresa contratista de correspondencia y, demás personal inscrito en el acta de asistencia. No obstante lo anterior, el Protocolo se encuentra ampliamente divulgado en la página web y en la Intranet de la Entidad, para consulta de todos los contratistas y funcionarios de la Agencia.

Se recomienda que en próximas actividades la divulgación se oriente a todos los funcionarios y contratistas que tengan relación con el cliente o el usuario a fin de no incurrir en la prohibición prevista en el numeral 7 del artículo 9 de la Ley 1437 de 2011<sup>10</sup> y que la misma se efectúe en forma periódica.

La información que se entrega por esos canales a la ciudadanía es consistente y homogénea, especialmente en la escrita, lo que se evidenció al revisar la muestra de PQRS y de extensión de jurisprudencia.

<sup>10</sup> “7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.”



## **E. ESTADO ACTUAL DEL ESTÁNDAR DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Teniendo en cuenta los parámetros básicos que de acuerdo con la metodología mencionada deben cumplir las dependencias encargadas de tramitar estos temas, se encontró que:

- Frente a la Gestión que abarca todo lo relacionado con el Procedimiento y Trámite de las PQRS al interior de la Agencia, mediante la Resolución No. 102 de mayo de 2014, se reglamentó el trámite interno de las PQRS y las solicitudes de Extensión de Jurisprudencia.
- Con el objeto de atender lo indicado por la OCI en su informe de Auditoria (referencia A-A-C01) acerca de la necesidad de señalar las diferentes etapas, responsables y controles de forma más detallada, se trabajó un proyecto de procedimiento cuya aprobación a la fecha fue suspendida a fin de precisar la competencia al interior de la Agencia para resolver las peticiones, teniendo en cuenta la designación de funciones realizada en el Decreto Ley N° 4085 de 2011 entre las diferentes dependencias que la conforman.

Revisado el proyecto de procedimiento la OCI recomendó:

- Identificar claramente a los funcionarios o la instancia responsable de establecer la competencia frente a la PQRS y de la reasignación de la misma así como al responsable de firmar las respuestas a las PQRS.
- Referir dentro del procedimiento la interacción con el sistema ORFEO.
- Establecer tiempos de trámite y respuesta en las instancias del procedimiento.
- Armonizar los parámetros de la Resolución con los responsables que se asignen en el procedimiento.
- Identificar y fijar los puntos de control, de manera que se palien los riesgos asociados a la actividad.

Las indefiniciones que refleja el proyecto obedecen a que actualmente la competencia para atender las peticiones se encuentra radicada en la Oficina Asesora jurídica (numeral 6 artículo 15 del Decreto 4085 y artículo 9 de la Resolución 102 de 2014) pero en la Agencia la Dirección de Defensa y la de Gestión de la Información responden las peticiones relacionadas con los temas a su cargo y la Dirección de Políticas las proyecta para firma de la OAJ, por ello se adelantan acciones a fin de armonizar el tema al interior de la Entidad.

Se recomendó que las acciones que se adelantan se plasmen en un plan de mejora que aborde el tema en su integridad, involucrando todas las instancias necesarias y tiempos definidos que permitan a la Entidad realizar las mejoras requeridas. El área responsable ha previsto el desarrollo del Plan una vez "la Directora General apruebe el concepto final del procedimiento interno de PQRS".

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Conmutador (571) 255 8955

[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)



Con el objeto de revisar la consistencia y homogeneidad de la información brindada en las respuestas la OCI, de un total de 1040 PQRS tramitadas en un periodo comprendido entre del 1 de julio al 31 de diciembre de 2014, examinó 24 de ellas, siendo esta una muestra representativa del tipo de peticiones que recibe la Agencia.

A continuación se evidencia la naturaleza de peticiones que se hicieron a la Agencia y el número que fue analizado por la OCI:

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PQRS	MUESTRA
CONSULTA	18	1
DERECHO DE PETICIÓN DE AUTORIDAD	122	4
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL O PARTICULAR	452	7
QUEJAS Y RECLAMOS	-	
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE JURISP.	93	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	15	-
SOLICITUD DE DOCUMENTOS CONGRESO	2	-
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	34	-
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	304	11
<b>TOTAL</b>	<b>1040</b>	<b>24</b>

En términos generales las respuestas son claras y resuelven de fondo los asuntos puestos a su consideración.

#### Herramienta ORFEO.

La herramienta asociada al trámite de PQRS es ORFEO, la cual evidencia que la gestión y trazabilidad presenta mejoras sustanciales reflejadas en la fácil trazabilidad de trámite surtido, en el acceso a la imagen de los documentos tanto de petición como de respuesta en un 100% de la muestra, al igual que la reducción en los tiempos de archivo de la información. La OAJ informó que efectivamente la Entidad atiende dentro de los términos legales las respuestas a los ciudadanos y se ajustó la información de la herramienta con el fin de que refleje la realidad de los tiempos de respuesta.

#### Tiempos de respuesta y registro público.

Se observó que en el 100% de la muestra analizada que se responde dentro del término legal previsto. En cuanto al Registro de Público de Derechos de Petición la información de lo gestión realizada por la entidad de agosto a noviembre de 2014 se actualizó en el mes de enero de 2015, ello debido a que la herramienta Orfeo fue sometida a ajustes que finalizaron hasta el mes de noviembre de 2014 de acuerdo a Acta suscrita el 05/11/2014.

En este punto se recomienda buscar mecanismos y realizar la planeación de esta actividad de registro de forma tal que la información permanezca actualizada y validada de manera permanente.

El área responsable ha informado que a 2014 el registro "se encuentra debidamente actualizado y publicado en página web de la Agencia, esto con el fin de dar cumplimiento a la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial".

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Conmutador (571) 255 8955

[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)