

**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-02  
Bogotá D.C., febrero de 2017**



## 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 al punto que 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 segundo 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 y 2016<sup>5</sup>.

### C. DOCUMENTACIÓN

El seguimiento al estado de las de PQRS se realizó a partir de la revisión de la siguiente 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”.



- 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 julio y el 31 de diciembre 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**

En cuanto a 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 se evidenció:

La información referente a los niveles de aprobación del procedimiento en la herramienta SIGI fue armonizada y actualizada por cuanto en el documento digitalizado de caracterización y en el apartado de la herramienta denominado "información del documento" contienen la misma información respecto de los niveles de revisión y aprobación del procedimiento, lo cual fue una mejora recomendada por la OCI en sus seguimientos previos.

Respecto del Indicador 05-OAJ-16, que mide la gestión del procedimiento mensualmente, se encontró la falta de coincidencia entre lo que la OAJ reportó como soporte del indicador, lo consignado en el Registro de Peticiones y en los informes trimestrales publicados en página web en cuanto al número de solicitudes atendidas mensualmente, siendo la fuente de los datos en todos los casos la herramienta ORFEO. La OCI en evaluaciones anteriores identificó esta situación y se evidencia que las medidas tomadas por los responsables han sido ineficaces, por lo tanto se recomienda junto con la OAP desplegar la metodología de acciones correctivas para identificar adecuadamente las causas que generan esta inconsistencia y las medidas que permitan superar esta situación.

La falta de correspondencia de la información se evidencia en los cuadros que a

---

<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)

continuación se presentan respecto de las consultas, derechos de petición autoridad y derecho de petición en interés general o particular (en donde se indica la fuente de la información):

CONSULTAS DEL SEMESTRE										
FUENTE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE	INFORME III TRIMESTRAL PQRS*	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE	INFORME III TRIMESTRAL PQRS*
RADICADOS/REGISTRO PÚBLICO	14	19	10	43	48	8	20	8	36	38
TRAMITADOS OAJ/REGISYTRO PÚBLICO	14	15	10	39		8	19	8	35	
REPORTE/INDICADOR	8	22	10	40		11	16	12	39	
DIFERENCIA REPORTADO IND/TRAMITADO	6	7	0	1		3	3	4	4	

\*[http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Documents/tercer\\_informe\\_trimestral\\_PQRS\\_2016\\_261216.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/tercer_informe_trimestral_PQRS_2016_261216.pdf)  
[http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Documents/cuarto\\_informe\\_trimestral\\_PQRS\\_2016\\_281216.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/cuarto_informe_trimestral_PQRS_2016_281216.pdf)

PETICIONES DE AUTORIDAD DEL SEMESTRE										
FUENTE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE	INFORME III TRIMESTRAL PQRS*	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE	INFORME III TRIMESTRAL PQRS*
RADICADOS/REGISTRO PÚBLICO	25	9	22	56	57	22	24	8	54	63
TRAMITADOS OAJ/REGISYTRO PÚBLICO	22	9	20	51		21	24	8	53	
REPORTE/INDICADOR	18	8	18	44		18	23	25	66	
DIFERENCIA REPORTADO IND/TRAMITADO	4	1	2	7		3	1	17	12	

\*[http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Documents/tercer\\_informe\\_trimestral\\_PQRS\\_2016\\_261216.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/tercer_informe_trimestral_PQRS_2016_261216.pdf)  
[http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Documents/cuarto\\_informe\\_trimestral\\_PQRS\\_2016\\_281216.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/cuarto_informe_trimestral_PQRS_2016_281216.pdf)

PETICIONES EN INTERES GENERAL O PARTICULAR DEL SEMESTRE										
FUENTE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE	INFORME III TRIMESTRAL PQRS*	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE	INFORME III TRIMESTRAL PQRS*
RADICADOS/REGISTRO PÚBLICO	70	56	112	238	296	98	88	41	228	240
TRAMITADOS OAJ/REGISYTRO PÚBLICO	70	56	110	236		98	88	41	98	
REPORTE/INDICADOR	38	68	80	186		67	44	59	172	
DIFERENCIA REPORTADO IND/TRAMITADO	32	12	30	50		31	44	18	498	

Con el objeto de contrastar la información, la auditoría consultó los soportes del POA remitidos por la OAJ a la OCI respecto de los cuales se informa que son tomados de la herramienta ORFEO.

Se verificó la información de lo tramitado en el semestre teniendo como base la ruta de búsqueda seguida por la OAJ en sus reportes de indicadores. Como referencia para la consulta la OCI siguió la siguiente ruta: Ingresar al aplicativo / vínculo "estadísticas" / filtrar: "ESTADÍSTICAS POR SERIES DOCUMENTALES" / establecer las fechas de la estadística / filtrar por serie: "21- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES".

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.

<sup>7</sup>Informe de Seguimiento al Estándar De Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (I-SPQRS-01 Bogotá D.C., agosto de 2016).

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

Durante el año 2016 y de acuerdo a lo consignado en el Registro de Peticiones en el segundo semestre se gestionaron 757 solicitudes que contrastadas con las 870 registradas durante el primer semestre muestra una disminución del 13%. Al compararse el mismo periodo (segundo semestre) entre 2015 y 2016 se observó un incremento del 49%, tal como se observa en la siguiente tabla:

TIPO DE PETICIÓN	II SEMESTRE DE 2015	I SEMESTRE 2016	II SEMESTRE 2016	VARIACIÓN 2016
CONSULTA	56	56	81	45%
PETICIÓN DE AUTORIDAD	96	135	110	-19%
PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR O GENERAL	315	617	502	-19%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	5	8	60%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS CONGRESO	4	1	1	0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	26	10	-62%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONGRESO	0	0	8	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	3	2	0	-100%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	21	28	37	32%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>870</b>	<b>757</b>	<b>-13%</b>

Se observó que en la base de datos del periodo se identificaron 759 registros (dos registros más) evidenciándose que con un mismo radicado (2016800000000) se identificaron dos (2) tipo distintos de solicitudes: uno como solicitud de documento y otro como traslado por no competencia con radicados de respuesta que se reflejan la siguiente tabla:

#	Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia	Respuesta	Tiempo Promedio de	Mes
1	29/07/2016	20168000000000	Solicitud de Documentos	Oficina Asesora Jurídica	20161030075011 - 2016-08-09	6 Días	Julio
1	2/12/2016	20168000000000	Traslado a otras entidades por no competencia	Oficina Asesora Jurídica	20161050108361 - 2016-12-07	2 Días	Diciembre

A fin de identificar las variaciones entre los dos (2) semestres de 2016 el seguimiento se desarrolla atendiendo los ítems revisados en el informe del Estándar de PQRS del primer semestre.

### 2.1 Dependencias no asignadas en el procedimiento que tramitaron PQRS.

De acuerdo a la información consignada en el registro de peticiones<sup>8</sup> las áreas que tramitaron PQRS fueron las que a continuación se relacionan:

Dependencia de Respuesta	Peticiones Atendidas/Semestre
Dependencia de Salida	1
Dirección de Defensa Jurídica	4
Dirección de Defensa Jurídica-Grupo Territorial	2
Dirección de Gestión de la Información	3
Dirección de Políticas y Estrategias	2
Dirección General	1
Grupo Arbitramento	1
Grupo Comité de Conciliación	1
Grupo Defensa Internacional	2
Grupo Instancia de Selección	2
Oficina Asesora Jurídica	483
Oficina de Atención al Ciudadano	243
Secretaría General	1
Subdirección de Acompañamiento	8
(en blanco)	3
<b>Total Peticiones Atendidas</b>	<b>757</b>

<sup>8</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)



De las 757 tramitadas 27 solicitudes fueron atendidas por dependencias distintas a la OAJ conforme se muestra en la siguiente tabla:

AREA DE TRÁMITE	TIPO						TOTAL DE AREA
	CONSULTA	PETICIÓN DE AUTORIDAD	PETICIÓN EN INTERES GENERAL O PARTICULAR	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TRASLADOS	
DIRECCION DE DEFENSA	3	5	4	0	0	0	12
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS	2	0	0	0	8	0	10
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	0	1	0	0	1	0	2
OTRAS AREAS	0	1*	2**	0	0	0	3
<b>TOTAL EN EL SEMESTRE</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>27</b>

\*Secretaría General  
\*\*Dirección General (1)-Dependencia de Salida (1)

Aspecto que evidencia mejora porcentual entre el primer y segundo semestre, por cuanto la proporción de solicitudes tramitadas por dependencias diferente a la OAJ disminuyó pasando de un 6,65% en (870) de las solicitudes del primer semestre a un 3,03% del total de solicitudes del segundo semestre (720).

Para la revisión por tipo de solicitud, de las 27 gestionadas por áreas diferentes a la OAJ, se tomó una muestra de seis (6) radicados.

La OCI observó en el informe del primer semestre de 2016 la necesidad de ajustar el trámite al 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<sup>o</sup>. Así en el presente seguimiento la auditoría revisó los casos de peticiones que no aparecían atendidas por la OAJ a partir del mes de septiembre, esto evidenció:

### **Consultas**

De 81 atendidas dentro del periodo tres (3) fueron tramitadas por Dirección de Defensa y dos (2) por la Dirección de Políticas y Estrategias.

**DIRECCIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS:** Dos (2) que corresponden al mes de agosto con radicados Orfeo: 20168000984302 y 20168001465852, ambas con respuesta asociada.

**DIRECCIÓN DE DEFENSA:** Dos (2) radicadas bajo los números 20168001284642 y 20168001399432 del mes de agosto y una (1) del mes de noviembre bajo el número 20168001914772 del 03/11/2016. Asunto: RESPUESTA A RADICADO No. 20165000095521-DDJ, Memorial Ciudadano. RADICADO 2016-11-03 16:34:17.092382 ASUNTO RESPUESTA A RADICADO No. 20165000095521-DDJ REMITENTE CAJA DE RETIRO DE LAS FFMM CREMIL-0060320151218, en donde se da alcance a una primera comunicación solicitando finamente que la Agencia emita un concepto por escrito acerca de la posición asumida frente al Decreto 1342 de 2016, específicamente en cuanto al inicio del procedimiento del cumplimiento de sentencias o conciliaciones y en cuanto al término para el cumplimiento de las mismas.

Consultado el histórico de Orfeo se observó:

<sup>9</sup>Informe de Seguimiento al Estándar de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (I-SPQRS-01 Bogotá D.C., agosto de 2016).



DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	US. DESTINO	COMENTARIO
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	15-12-2016 10:34	Activar	JUANITA MARIA LOPEZ PATRON	USUARIO DE SALIDA	Se realizó cambio de no.
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	15-12-2016 10:35	Modificación TRD	JUANITA MARIA LOPEZ PATRON	JUANITA MARIA LOPEZ PATRON	*Modificado TRD n° PROCESOS/Procesos Judiciales/Memorial
Dependencia de Salida	15-12-2016 10:35	Des Activar	USUARIO DE SALIDA	JUANITA MARIA LOPEZ PATRON	Usuario Solicitante JUANITA MARIA LOPEZ PATRON - Por error en archivo? Comentario cambio de TRD
OFICINA ASESORA JURIDICA	20-11-2016 10:29	Borrar Informado	JOSE VICENTE VILLAZON GUTIERREZ	JOSE VICENTE VILLAZON GUTIERREZ	[VILLAZON] MARITE FINALIZADO
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	22-11-2016 13:53	Activar	PAULA MARIA SANZ SANZ	USUARIO DE SALIDA	se envió respuesta a oficina
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	12-11-2016 14:41	Reasignación	LUISA BECHERA CABRERA	PAULA MARIA SANZ SANZ	Hola, nos lo reasignaron de jurídico para darle respuesta directa
OFICINA ASESORA JURIDICA	17-11-2016 09:53	Reasignación	MARGARITA MARIA MIRANDA HERNANDEZ	LUISA BECHERA CABRERA	Hola Luisita, por corresponder a un asunto misional, envío para la correspondiente. Gracias
OFICINA ASESORA JURIDICA	17-11-2016 08:09	Reasignación	HOSIO ALEJANDRO SANCHEZ HERNANDEZ	MARGARITA MARIA MIRANDA HERNANDEZ	Margarita, te remito este asunto para la revisión y trámite.
OFICINA ASESORA JURIDICA	16-11-2016 14:04	Subir	JOSE VICENTE VILLAZON GUTIERREZ	A. - J.VILLAZON - Comentario: Jose, le remito este asunto para su conocimiento y seguimiento respectivo.	
OFICINA ASESORA JURIDICA	16-11-2016 09:53	Aplica TRD	HOSIO ALEJANDRO SANCHEZ HERNANDEZ	HOSIO ALEJANDRO SANCHEZ HERNANDEZ	*Aplica TRD PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS/Consultas/Solicitud Consulta
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	16-11-2016 09:53	Reasignación	JUANITA MARIA LOPEZ PATRON	HOSIO ALEJANDRO SANCHEZ HERNANDEZ	Estimado Hago, Remito para su conocimiento, información y trámite correspondiente
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	16-11-2016 15:25	Derivado-Reasignar	PAULA MARIA SANZ SANZ	PAULA MARIA SANZ SANZ	El presente asunto es un Derecho de Petición. Se devolvió con el fin de que sea asignado a la oficina jurídica.
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	16-11-2016 15:25	Derivado-Reasignar	PAULA MARIA SANZ SANZ	JUANITA MARIA LOPEZ PATRON	El presente asunto es un Derecho de Petición. Se devolvió con el fin de que sea asignado a la oficina jurídica.
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	16-11-2016 11:08	Aplica TRD	PAULA MARIA SANZ SANZ	PAULA MARIA SANZ SANZ	*Aplica TRD PROCESOS/Procesos Judiciales/Memorial
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	16-11-2016 10:05	Reasignación	JUANITA MARIA LOPEZ PATRON	PAULA MARIA SANZ SANZ	Para su conocimiento y trámite
CORRESPONDENCIA	03-11-2016 19:38	Digitalización de Radicado	CATHERINE JULIETH TUNLAMO MOSQUERA	CATHERINE JULIETH TUNLAMO MOSQUERA	Asesor Imagen a Radicado
CORRESPONDENCIA	03-11-2016 16:34	Radicación	FRANCY EDITH ARDICA RODRIGUEZ	JUANITA MARIA LOPEZ PATRON	

El 3 de noviembre se asignó a la Dirección de Defensa para su trámite en donde el día 15 se le aplicó la TRD\* PROCESOS/Procesos Judiciales/Memorial; el 16 lo devolvieron a la OAJ por considerarlo un derecho de petición y en donde se le asignó la TRD\* PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS/Consultas/Solicitud Consulta resignándose a un abogado para su trámite, el 17 de noviembre la OAJ lo devolvió a la Dirección de Defensa por considerarlo un tema misional propio de esa área, quien finalmente lo asumió y ordenó nuevamente el cambio de la TRD a la inicialmente asignada, no obstante aparece en el registro de petición como Consulta.

**Peticiones de Autoridad**

Siete (7) de las 110 tramitadas en el periodo aparecen atendidas por las áreas que a continuación se relacionan. La auditoría analizó cinco (5) tramitados de septiembre en adelante.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (DGI). Total (1)

Radicado No. 20161031764002 del 11/10/2016. Asunto: SEGUNDA CERTIFICACIÓN DE VERIFICACIÓN DE OBLIGACIONES DE LOS DIFERENTES ROLES ASIGNADOS AL SISTEMA ÚNICO DE GESTIÓN E INFORMACIÓN LITIGIOSA DEL ESTADO. Certificaciones Control Interno. De acuerdo con la información del histórico de ORFEO se tramitó el radicado 20168001787832 con la certificación de litigiosidad y los documentos radicados objeto de revisión son los soportes de entrega o anexos al "SEGUIMIENTO PROCESO DE INFORMACIÓN AL SISTEMA e-KOGUI POR PARTE DE CAPRECOM EICE EN LIQUIDACION. PRIMER SEMESTRE DE 2016. Se evidenció que no es una petición sino a una certificación que se debe enviar a la Agencia a la DGI.



DIRECCIÓN DE DEFENSA. Total (5)

Tres (3) radicadas en julio con los números 20168001062982, 20168001181342 y 20168001199352. Dos (2) peticiones así:

- Grupo de Defensa Internacional.

Radicado 20168001593412 del 16/09/2016, asunto: TRASLADO CONCEPTO GENERAL DEL MINISTERIO DE JUSTICIA. Propuestas de Soluciones Amistosas para varios casos admitidos por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos-CIDH. Se asigna a la OAJ quien la remite a DDJ-Grupo de Defensa Internacional como un asunto propio de su función pero se consigna en el registro como derecho de petición de autoridad afectando la calidad de la información del registro.

- Grupo Comité de Conciliación.

Radicado 20168001535042 del 7/09/2016. ASUNTO: TRASLADO POR COMPETENCIA POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA, comunicación de convocatoria reunión, caso Organización Clínica Bonnadona Prevenir, dirigido a la Dirección de Defensa Judicial de la Nación, de conformidad con lo señalado en el artículo 25 del Decreto Ley 4085 de 2011 y considerando que esta cartera ministerial no es parte convocada, la Universidad del Atlántico, Unidad de Salud, por error envió el traslado MJD. Esta comunicación es asignada a la OAJ, en donde se le da traslado a DDJ y esta la archiva de acuerdo a lo que aparece en el histórico del radicado en ORFEO sin que aparezca ninguna información adicional.

SECRETARÍA GENERAL. Total (1)

Radicado: 20168001562792 del 12/09/2016. ASUNTO: SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE SEGUROS PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA DE ASEGURAMIENTO PARA LAS ENTIDADES ESTATALES POR PARTE DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO Y COLOMBIA COMPRA EFICIENTE. Enviada a la OAJ como derecho de petición de autoridad. La OAJ lo remite a la Coordinación Administrativa para respuesta en consideración que es un asunto de su competencia pero se consigna en el registro como un derecho de petición atendido por Secretaria General con respuesta 20162000086221 del 2016-09-16 y respuesta asociada 20162000086221.

**Solicitud de Información**

De 18 solicitudes tramitadas durante el periodo diez (10) aparecen atendidas por áreas diferentes la OAJ, correspondiendo nueve (9) al mes de julio y (1) una al mes de agosto y cuyos radicados se relacionan en la siguiente tabla:

Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia
1/07/2016	20168001041562	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento
1/07/2016	20168001042552	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento
1/07/2016	20168001042712	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento
1/07/2016	20168001042792	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento
1/07/2016	20168001042812	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento
1/07/2016	20168001042852	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento
1/07/2016	20168001042902	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento
1/07/2016	20168001045052	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento





Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia
19/07/2016	20168001157962	Solicitud de Información	Dirección de Gestión de la Información
24/08/2016	20168001416962	Solicitud de Información Plataforma E kogui	Dirección de Gestión de la Información

## **Derechos de Petición**

De total de Registro en el periodo (502) cinco (5) fueron respondidas por áreas diferentes a la OAJ conforme se observa en la siguiente tabla:

Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia
22/07/2016	20168001184652	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Instancia de Selección
25/07/2016	20168001194822	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Instancia de Selección
4/08/2016	20168001279492	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Dirección General
5/08/2016	20168001282732	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Dependencia de Salida

## DIRECCIÓN DE DEFENSA JURÍDICA

- Grupo Territorial. Radicado DERECHO DE PETICIÓN-INTERÉS GENERAL O PARTICULAR. Solicita a la Agencia que pida al Juzgado Primero Laboral del Circuito de Florencia-Caquetá y al Banco AV Villas, como parte del proceso ejecutivo laboral No. 18001310500120110036901, el levantamiento del embargo actualmente vigente por configurar una situación de insostenibilidad fiscal o presupuestal de la caja de compensación.

La trazabilidad del radicado de ORFEO evidencia que la OAJ lo remite al Grupo de Asesoría Territorial de la DDJ y este responde de fondo y dentro del término como un asunto misional, pero la TRD del documento no es modificada y aparece en el registro como un derecho de petición atendido por un área diferente a la OAJ.

Los anteriores radicados versan sobre temas propios de las áreas (aspectos misionales) y se tramitaron a través de sus procedimientos, así no era procedente asignarles la tipología de PQRS. Se observó que en desarrollo del trámite se efectuó la corrección de la TRD pero en la preparación del Registro dicha corrección no fue tomada.

El efecto de esto es que al consultar el Registro de Peticiones se infiere erróneamente que áreas que no tienen la competencia de tramitar PQRS las asumieron. El análisis de las solicitudes de la muestra evidenció que las áreas han ajustado su gestión a las normas que la rigen pero ello no se visualiza en el Registro. No. se evidenció que los controles implementados para las modificaciones de las TRD que corrigen las calificaciones inadecuadas impacte el Registro de Peticiones.

### **2.2 Área que asignó la TRD de PQRS.**

Se evidenció que en seis (6) casos analizados la OAJ fijó la TRD\* PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y al trasladarse el documento (así calificado) a otra área para su trámite, en cuatro (4) casos las áreas modificaron la TRD, ello constituye una mejora respecto a lo identificado en el Informe del primer semestre.

Esto se evidenció en los radicados:

- 20168001914772 (Asunto: RESPUESTA A RADICADO No. 20165000095521-DDJ)



Memorial Ciudadano. RADICADO 2016-11-03 16:34:17.092382 ASUNTO RESPUESTA A RADICADO No. 20165000095521-DDJ REMITENTE CAJA DE RETIRO DE LAS FFMM CREMIL-0060320151218).

La TRD\* PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS /Consultas/Solicitud fue modificada por la DDJ a la de TRD\* PROCESOS/Procesos Judiciales/Memorial, pero el Registro toma la asignada por la OAJ.

- 20161031764002 (Asunto: SEGUNDA CERTIFICACIÓN DE VERIFICACIÓN DE OBLIGACIONES DE LOS DIFERENTES ROLES ASIGNADOS AL SISTEMA ÚNICO DE GESTIÓN E INFORMACIÓN LITIGIOSA DEL ESTADO).

La OAJ aplicó TRD\* PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS /Derecho de Petición Autoridad/Derecho de Petición Autoridad, al ser remitida a la DGI se tramitó el asunto y asignó la TRD\* VALIDACION Y ANÁLISIS DE INFO/VALIDACION Y ANÁLISIS DE INFO/Informes. En el Registró se identificó como Derecho de Petición Autoridad.

- 20168001593412 (Asunto: TRASLADO CONCEPTO GENERAL DEL MINISTERIO DE JUSTICIA. PROPUESTAS DE SOLUCIONES AMISTOSAS para varios casos admitidos por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos-CIDH).

El histórico registra una sola asignación de TRD\* PROCESOS/Procesos CIDH/Insumos Entidades y pero el Registro de Peticiones lo relacionó como Derecho de Petición Autoridad.

- 20168001535042 (Asunto: TRASLADO POR COMPETENCIA POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA, COMUNICACIÓN DE CONVOCATORIA REUNIÓN, CASO ORGANIZACIÓN CLÍNICA BONNADONA PREVENIR, DIRIGIDO A LA DIRECCIÓN DE DEFENSA JUDICIAL DE LA NACIÓN).

La OAJ asignó TRD\* PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS /Derecho de Petición Interés G/Derecho de Petición-Interés. Se traslada a la DDJ pero el registro no muestra el trámite en esta dependencia. No. se evidenció cambio o modificación de la TRD.

- 20168001562792 (Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION DE SEGUROS PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA DE ASEGURAMIENTO PARA LAS ENTIDADES ESTATALES POR PARTE DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO Y COLOMBIA COMPRA EFICIENTE).

OAJ asigna TRD\* PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS /Derecho de Petición Autoridad/Derecho de Petición Autoridad. El registro evidenció que el documento se trasladó a Secretaria General como tema misional y se modificó el radicado del mismo.

- 20168001562862 (Asunto: DERECHO DE PETICION ACTE: CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA).

Se observó que la OAJ asignó TRD\* PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS /Derecho de Petición Interés G/Derecho de Petición-Interés. Se trasladó el documento a DDJ y el histórico del radicado de respuesta (220165040089621) evidenció que se aplicó TRD\* EMBARGOS/Embargos Territorial/Comunicaciones.



Los casos revisados bajo el parámetro de asignación de la TRD reflejan que fueron gestionados y atendidos. Por ello la OCI recomienda que se armonice la información que reposa en las diferentes herramientas con las que la Agencia comunica externamente, atendiendo de esta forma el principio de calidad de la información previsto en el artículo 2 de la Ley 1712 de 2014.

### 2.3 Solicitudes inadecuadamente tipificadas.

Se evidenció en los radicados:

- 2016800000000. (Asunto: «Orfeo no reporta información»). El histórico del radicado refleja que el documento fue clasificado como un derecho de petición de autoridad, en el registro se clasificó como solicitud de documento y en el histórico Derecho de Petición de Autoridad.
- 20168001460572 (Asunto: DERECHO DE PETICION DAS-CESAR AUGUSTO BEDOYA RAMIREZ. Traslado por no competencia)

El documento era informativo y la Agencia lo remitió a FIDUPREVISORA en un término de diez (10) días (12 /09/2016) incluyendo el tiempo de correspondencia, así no es un derecho de petición.

- 20168001415352 (Asunto: REMISIÓN POR COMPETENCIA FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS No. 000225080920 CUENTA CLIENTE 4362971 C-19 DAS KR28 17A 00-ID 20355 Traslado por no competencia)

Si bien a la comunicación del Archivo se le da traslado a la FIDUPREVISORA, no debe tratarse como un derecho de petición.

- 20168001529402 (Asunto: DERECHO DE PETICION ACTE: FABIOLA PAZMIÑO DE LOZANO Y OTROS).

La OCI observó respuesta de fondo en un término 13 días incluyendo los tiempos de correspondencia.

### 2.4 Tramitadas por área que no existe.

En el Registros se identificó una solicitud que anunció como dependencia de trámite "Dependencia de Salida" frente a dos (2) casos que reportó ORFEO en el primer semestre.

#	Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia	Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta	Mes
13	5/08/2016	20168001282732	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Dependencia de Salida	20161050074611-2016-08-09	1 Día	Agosto

Este radicado no se analizó por la auditoría ya que ORFEO no permitió la trazabilidad del trámite dado que informó: "no se tiene permiso para acceder". El radicado de respuesta mostró el asunto TRASLADO A PATRIMONIO AUTONOMO PAP FIDUPREVISORA S.A. Defensa Jurídica Extinto Departamento Administrativo-D.A.S y su Fondo Rotatorio. Oficio



No. 20168001282732. Derecho de Petición. Peticionaria: Soraya Gutiérrez Argüello. La dependencia que atendió el trámite fue la OAJ.

## 2.5 Categoría de PQRS inexistente.

No se evidenció.

## 2.6 Tiempo de respuesta

Dentro del Registro del semestre de las 757 solicitudes catorce (14) no registraban respuesta alguna. Se relacionan a continuación:

#	Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia	Mes
1	1/07/2016	20168001041562	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento	Julio
2	1/07/2016	20168001042552	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento	Julio
3	1/07/2016	20168001042712	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento	Julio
4	1/07/2016	20168001042792	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento	Julio
6	1/07/2016	20168001042852	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento	Julio
7	1/07/2016	20168001042902	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento	Julio
8	1/07/2016	20168001045052	Solicitud de Información	Subdirección de Acompañamiento	Julio
5	5/07/2016	20168001062982	Derecho de Petición de Autoridad	Grupo Territorial GRAT	Julio
22	22/07/2016	20168001181342	Derecho de Petición de Autoridad	Grupo Defensa Internacional	Julio
24	25/07/2016	20168001199352	Derecho de Petición de Autoridad	Grupo Arbitramento	Julio
11	4/08/2016	20168001279492	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Dirección General	Agosto
4	7/09/2016	20168001535042	Derecho de Petición de Autoridad	Grupo Comité de Conciliación	Septiembre
16	16/09/2016	20168001593412	Derecho de Petición de Autoridad	Grupo Defensa Internacional	Septiembre
12	11/10/2016	20161031764002	Derecho de Petición de Autoridad	Dirección de Gestión de la Información	Octubre

Tres (3) con tiempo superiores a los fijados por la Ley:

#	Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia	Respuesta Asociada	Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta	Mes
2	5/07/2016	20168001056252	Derecho de Petición de Autoridad	Oficina Asesora Jurídica		2016103007246 1 - 2016-08-02	19 Días	Julio
2	2/09/2016	20168001509262	Derecho de Petición de Autoridad	Oficina Asesora Jurídica		2016103008780 1 - 2016-09-21	13 Días	Septiembre
20	26/09/2016	20168001653142	Derecho de Petición de Autoridad	Oficina Asesora Jurídica	20168001604572	2016103009483 1 - 2016-10-13	12 Días	Septiembre

La OCI en consonancia con los informes de seguimiento del año 2015 recomienda que se adopten las medidas necesarias para:

- (I) Instruir permanente al personal que ingresa información en la herramienta ORFEO y a quienes asignan las TRD en las diferentes áreas, sobre todo cuando hay lugar a la modificación de las mismas por calificación inadecuada del documento.
- (II) Establecer controles que permitan que la información que se suministra interna y externamente alrededor de las PQRS se encuentre unificada y conciliada.
- (III) Documentar la acción de mejora asociada a la gestión de las PQRS a fin de que se puedan evaluar los avances de las acciones que adelantan los responsables del tema y así promover la mejora continua en la atención a los ciudadanos y usuarios.



## 2.7 Quejas, reclamos y sugerencias

En el período revisado no se registraron solicitudes que se calificaran como quejas o reclamos.

## 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>10</sup>; se observaron dos (2) informes trimestrales de la vigencia 2016 en donde expresamente se informó que no se presentaron quejas y reclamos para cada período. No se evidenció la comunicación del informe a la Dirección de la Entidad (artículo 9o. del Decreto 2232 de 1995).

Consultado el "RESUMEN TERCER y CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS 2016"<sup>11</sup> en el apartado de la página web denominado "Atención al Ciudadano" no se encontró coincidencia de sus cifras con las reportadas en el Registro de Peticiones publicado.

Las cifras de las PQRS gestionadas en cada trimestre (descontando lo relacionado por extensión de jurisprudencia) -429 del 3º y 374 del 4º- totalizan 803 radicados gestionados en el segundo semestre de 2016 mientras que el Registro evidenció 757. Es necesario consolidar y armonizar estas cifras en aras de la coherencia de la información que se brinda en la página Web de la Agencia. La responsable de Atención al Ciudadano manifestó que conscientes de esta situación la Secretaria general y la OAJ a la fecha se encuentran estructurando un informe en donde se concilia toda la información del año 2016.

## 4. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La política de protección de datos se encuentra en preparación; se recomienda avanzar en su promulgación para atender así los requerimientos en la materia. Con base en la información que reportó la OAJ el pasado agosto se conoce que será base para esta política la "calificación de datos personales" y la identificación de "activos de información".

---

<sup>10</sup> [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Documents/tercer\\_informe\\_trimestral\\_PQRS\\_2016\\_261216.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/tercer_informe_trimestral_PQRS_2016_261216.pdf)

<sup>11</sup> [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Documents/cuarto\\_informe\\_trimestral\\_PQRS\\_2016\\_281216.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/cuarto_informe_trimestral_PQRS_2016_281216.pdf)