

**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., octubre 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 y 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) atiende las funciones lineadas por el Decreto 4085 de 2011 frente a la gestión 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..."¹ 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"².

A continuación, la OCI rinde el Informe del primer semestre de 2017 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 y el avance de las acciones de mejora que adelantan las diferentes áreas que participan en la gestión de las PQRS de la Agencia, bajo la coordinación de la OAJ, para el período enero - junio de 2017.

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 CIUDADANO³ 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 2016⁴.

C. DOCUMENTACIÓN

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

¹ Ley 87 de 1993, artículo 12, literal i.

² Ley 1474 de 2011, artículo 76.

³ 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.

⁴ 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 <http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro-peticiones/Paginas/default.aspx>).
- Peticiones y Respuestas que obran en el Sistema ORFEO en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 junio de 2017.
- Informe Trimestral de PQRS. https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/presentacion_semestral_pqrs_enero_junio_2017_080817.pdf
- La caracterización del procedimiento Código: GL-PO2 del 03-06-16 Versión 1 y los documentos anexos al mismo.
- Indicadores asociados al procedimiento http://calidad.defensajuridica.gov.co/index.php?sesion=&op=1&sop=1.3.7&opcion=buscar&id_proceso=13&mes_ini=6&mes_fin=8&anio_ini=2017

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

En la revisión realizada bajo los parámetros mencionados se encontró:

1. En relación con el procedimiento

Se evidenció que el 18 de agosto de 2017 se expidió la versión 2 de la caracterización del procedimiento de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Código GL-P-02 Versión: 2).

El análisis de las peticiones objeto de este seguimiento se realizó bajo los parámetros establecidos por procedimiento Código GL-P-02 del 03-06-16 Versión 1, por ser el vigente a 30 de junio del presente año.

En la herramienta SIGI se evidenció:

Indicadores:

Indicador 04-GL-17 ATENDER OPORTUNAMENTE LAS PQRS DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL. - [indicador de eficacia y con periodicidad mensual]. Se encontró mayor organización y claridad en el reporte del análisis del indicador a partir de mes de enero del presente año, ya que se gestionó teniendo en cuenta tres (3) variables: 1. Número de PQRS con respuesta dentro del término Legal en el periodo 2. Total de PQRS radicadas en el periodo, y 3. PQRS pendientes sin vencer en el periodo.

La información del número de solicitudes radicadas durante el semestre no es consistente en tres (3) fuentes consultadas: Informe trimestral página web, Registro de PQRS y Reporte del Indicador. Esta situación se ha evidenciado en seguimientos anteriores.

La falta de coincidencia se evidencia en el siguiente cuadro:

RADICADOS EN EL SEMESTRE							
FUENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INFORME	82	126	123	85	94	124	634
REGISTRO	63	108	87	67	70	91	486
REPORTE	77	127	112	73	81	119	589

Respecto de lo gestionado o atendido mensualmente, se explicó por parte de la OAJ mediante una nota general que se realizó al finalizar los reportes del indicador de cada mes a partir de marzo, lo siguiente "si el ejercicio se realizara en horas posteriores del mismo día o durante días subsiguientes nos reportaría pantallazos distintos debido a que la herramienta [ORFEO] es dinámica y no puede sostener en el tiempo el mismo reporte de un determinado periodo porque se va alimentando a medida que los usuarios gestionan radicados"⁵.

Lo anterior describe lo que pasa con la herramienta y el porqué de la falta de coincidencia en la información que se consigna en la página web [registro e informe] frente a lo gestionado, pero no aclara la variación en el número de lo radicado en un mes o en un periodo determinado, ya que el número de solicitudes que ingresan una vez cerrado el mes no debería variar, máxime si la fecha en que se consulta corresponde a un periodo posterior a su recepción.

Actualmente el porcentaje de variación según el presente cuadro es de:

RADICADOS EN EL SEMESTRE							
FUENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INFORME	82	126	123	85	94	124	634
Porcentual	30%	17%	41%	27%	34%	36%	30%
Absoluta	19	18	36	18	24	33	148
REGISTRO	63	108	87	67	70	91	486
Porcentual	-18%	-15%	-22%	-8%	-14%	-24%	-17%
Absoluta	-14	-19	-25	-6	-11	-28	-103
REPORTE	77	127	112	73	81	119	589

Esta variación de lo recepcionado hace necesario el seguimiento permanente y que se introduzcan controles que identifiquen las causas de ello, porque además de los tiempos de gestión y la dinámica de la herramienta pueden existir causas asociadas a una indebida tipificación que conlleven los cambios en las TRD, generándose el riesgo de "no responder dentro del término las PQRS".

Frente a lo publicado en el registro del I semestre de 2017, se identificó que informa solamente de las solicitudes radicadas y tramitadas dentro del mismo mes, no así las solicitudes que no fueron gestionadas dentro del mismo mes de radicación, aclarando que se encontraban dentro del término para dar respuesta, pero de las cuales no se dice nada en este documento.

Cuando la respuesta de la petición se da en un mes distinto al de la radicación esta solicitud ya no es reportada dentro del registro que publica la Agencia, encontrando que en el periodo de seguimiento se dejó informar por este medio el trámite de 130 solicitudes discriminadas por mes de acuerdo a lo establecido en el siguiente cuadro.

⁵ Soporte 04-GL-07 marzo2788-2017. 3doc.x <http://calidad.defensajuridica.gov.co/index.php>.



SOLICITUDES RADICADAS EN EL SEMESTRE QUE NO APARECEN REPORTADAS EN EL REGISTRO	
ENERO	14
FEBRERO	19
MARZO	25
ABRIL	6
MAYO	25
JUNIO	41
TOTAL I SEMESTRE	130

La información del anterior cuadro fue tomada de lo reportado en la OAJ en los indicadores de gestión del proceso 04-GL-07 que obra en la herramienta SIGI <http://calidad.defensajuridica.gov.co/index.php>.

Se observa que en el mes de marzo se incluyó en el registro un campo "estado del trámite", en el cual todas las solicitudes de ese mes fueron reportadas en "Archivo".

El registro de peticiones de acuerdo con lo establecido en la Circular No 011 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades Orden Nacional y que se publica en la página web, es el medio a través del cual la ciudadanía consulta y hace seguimiento a las peticiones, por lo tanto, esta llamado cumplir con los principios establecidos en la Ley 1712 de 2014 en su artículo 3° especialmente con el principio de Calidad de la Información⁶.

Indicador 05-OAJ-17. Hace una medición ponderada de la reducción de tiempos de respuesta de los PQRS frente al término legal [se clasifica de efectividad] y mide el cumplimiento de una actividad que hace parte del direccionamiento estratégico.

Riesgos

En la matriz prevista en SIGI se asoció al procedimiento el riesgo GESTIÓN LEGAL –GL-9: VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PARA RESPUESTAS DE PQRS O RESPUESTAS INCONGRUENTES. Se observa que el riesgo lo constituye "no dar la respuesta dentro del término legal" diferente a como esta notado "vencimiento del termino para la respuesta" por lo tanto se recomienda examinar la redacción de este riesgo.

En cuanto al responsable del control se encuentra que este campo fue diligenciado con el nombre del Jefe de Oficina para la época en que se diligenció la matriz, quien actualmente no labora en la Agencia, razón por la cual, se recomienda anotar el cargo de quien controla el riesgo y no el nombre de quien lo ejerce en el momento de diligenciarla.

2. En relación con el trámite de las PQRS.

Durante el año 2016 y de acuerdo con lo consignado en el registro de peticiones en el segundo semestre se gestionaron 757 solicitudes que contrastadas con las 486 registradas durante el primer semestre muestra una disminución del 23% observando

⁶ Ley 1712 de 2014. Artículo 3°: Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad".

que se dejaron de informar en el registro lo que fue objeto de traslado, razón por la cual, el anterior porcentaje no registra estas solicitudes.

TIPO	I semestre 16	II semestre 16	I semestre 17
Consulta	56	81	35
Derecho de Petición de Autoridad	135	110	99
Derecho de Petición de Interés General o Particular	617	502	341
Derecho de Petición Prioritarios	0	0	2
Petición de Documentos	5	8	1
Queja o Reclamo	2	0	1
Solicitud de Documentos o Informes - Congreso	1	9	7
Solicitud de Información	26	10	0
Traslado	28	37	0
TOTAL	870	757	486

Teniendo en cuenta que los traslados están sujetos a un término legal, que son de interés tanto para los ciudadanos en general como para los peticionarios y que deben ser objeto de evaluación y seguimiento, esta auditoría recomienda mantener dentro del registro la información de las solicitudes que fueron objeto de traslado.

Para establecer el número de solicitudes que fueron trasladadas en el periodo del seguimiento la auditoría consultó las siguientes fuentes:

Reporte de Indicador El 05-OAJ-17

TRASLADOS PQRS I SEMESTRE 2017	
I TRIMESTRE	
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
consulta	8
autoridad	10
Interes general o particular	111
TOTAL I TRIMESTRE	129
II TRIMESTRE	
consulta	3
autoridad	21
Interes general o particular	91
otros	3
TOTAL II TRIMESTRE	118
TOTAL I SEMESTRE	229
OBSERVACION: fuente: http://calidad.defensajuridica.gov.co/index.php . Medición trimestral de tiempos de respuesta de PQRS-2664-2017-4.docx Soporte 05-OAJ-17-2664-2017-6.docx ACLARACIÓN: Las cifras son calculadas con base en los reportes del indicador 05-OAJ-17 realizadas por la OAJ teniendo en cuenta solo lo tramitado en cada periodo.	

Consultado el Soporte de Orfeo y de Secretaria General, mediante correos electrónicos del 21 de septiembre de 2017; se informó de 210 solicitudes trasladadas en el periodo de seguimiento.

De lo consignado en el registro del semestre y de acuerdo a los aspectos revisados en los informes de 2016 se encontró:



Dependencias no asignadas en el procedimiento tramitaron PQRS y Solicitudes inadecuadamente tipificadas. De acuerdo con la información que aparece en el registro de peticiones⁷ las áreas que tramitaron PQRS fueron las que a continuación se relacionan:

De las 436 tramitadas nueve (9) solicitudes fueron atendidas por dependencias distintas a la OAJ conforme se muestra en el siguiente cuadro:

Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia	Respuesta Asociada	Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
13/01/2017	20178000027222	Derecho de Petición de Autoridad	Dirección de Defensa Jurídica	20165030085041		
25/01/2017	20178000094332	Derecho de Petición de Autoridad	Grupo Territorial		20175040003951 -2017-01-31	2 Días
1/06/2017	20178000944972	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Instancia de Selección		20171050040211 (2017/06/15)	11 Días
1/06/2017	20178000945022	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Instancia de Selección		20171050040141 (2017/06/15)	11 Días
1/06/2017	20178000945032	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Instancia de Selección		20171050040201 (2017/06/15)	11 Días
1/06/2017	20178000945042	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Instancia de Selección		20171050040151 (2017/06/15)	11 Días
7/06/2017	20178000988692	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Instancia de Selección			
8/02/2017	20178000192542	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Instancia de Selección	2017800216082	20171030008601 - 2017-02-14	2 días
10/02/2017	20178000216082	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Conciliaciones Kogui	20171030008601		

Las nueve (9) solicitudes gestionadas por áreas diferentes a la OAJ fueron revisadas atendiendo a que este aspecto ha sido objeto de observación en 2016, en donde se indicó sobre 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 9⁸ y el cual fue comunicado en el mes de agosto de 2016; la revisión evidenció:

Derechos de petición de autoridad

Las dos (2) atendidas dentro del periodo fueron tramitadas por Dirección de Defensa, el radicado 20178000027222 con respuesta asociada por la Dirección y el radicado 20178000094332 por el GRAT.

Derecho de petición en interés general o particular: Cinco (5) atendidas por la Instancia de Selección de la Dirección de Defensa y una (1) por Conciliaciones eKOGUI, cuyos radicados y asuntos son los siguientes:

- **RADICADO No 20178000944972 del 17-06-01 09:56. ASUNTO: SOLICITUD DE CONCILIACION – DAS. CTE: PAULINO PUENTES BEDOYA. CDO: UGPP REMITENTE WILLIAM BRAVO REYES – 79339144. TRD: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES/Derecho de Petición Interés General o particular/Comunicaciones.** En el documento radicado se establece “*en cumplimiento a lo ordenado en el artículo 613 del Código General del Proceso, me permito radicar copia de la solicitud de conciliación que elevaré ante la Procuraduría*”

⁷ http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro_peticiones/Paginas/peticiones_2016.aspx.

⁸ Informe de Seguimiento al Estándar De Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (I-SPQRS-01 Bogotá D.C., agosto de 2016).



General de la Nación con citación de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social”.

- **RADICADO No 20178000945022 del 2017-06-01 09:59:02.078745. ASUNTO: SOLICITUD DE CONCILIACION - DAS CTE: JOSE GARRITH MUÑOZ ORDOÑEZ. CDO: UGPP. REMITENTE: WILLIAM BRAVO REYES – 79339144. TRD: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES/Derecho de Petición Interés General o particular/Comunicaciones.**
- **RADICADO: 20178000945032 del 017-06-01 09:59:21. 187751. ASUNTO: SOLICITUD DE CONCILIACION - DAS CTE: MARIO DAVID BELTRAN FUENTES CDO: UGPP. REMITENTE WILLIAM BRAVO REYES – 79339144. TRD: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES/Derecho de Petición Interés General o particular/Comunicaciones.**
- **RADICADO: 20178000945042 del 2017-06-01 10:00:29.397737. ASUNTO: SOLICITUD DE CONCILIACION - DAS CTE: HECTOR SANCHEZ VARGAS CDO: UGPP. REMITENTE WILLIAM BRAVO REYES – 79339144. TRD: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES/Derecho de Petición Interés General o particular/Comunicaciones.**
- **RADICADO: 20178000988692 del 017-06-07 16:43:19.514154. ASUNTO: SOLICITUD DE CONCILIACION DAS (A). CTE: MIRYAM BERNAL GOMEZ CDO: COLPENSIONES Y OTRO. REMITENTE DANIEL MONTOYA VALENCIA -- 1036618321 TRD: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES/Derecho de Petición Interés General o particular/Comunicaciones.**
- **FECHA DE RADICADO 2017-02-10 14:49:35.844038 ASUNTO: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD CONCILACION ACTE: ISRAEL OTALORA ARIAS. REMITENTE: ISRAEL OTALORA ARIAS -- 93119990**

Estas solicitudes fueron radicadas por el apoderado de los convocantes dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 613 del CGP⁹ que lo establece como un requisito de procedibilidad del proceso, motivo por el cual en estos caso hubo una indebida calificación del documento y un trámite equivocado, lo cual debió ser controlado y subsanado previamente a publicar en el registro.

TIEMPO DE RESPUESTA

Dentro del registro del semestre que de las 486 solicitudes catorce (4) no registran respuesta alguna, las cuales se indican en el siguiente cuadro:

⁹ Artículo 613 LEY 1564 de 2012. “AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LOS ASUNTOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVOS.- “Cuando se solicite conciliación extrajudicial, el peticionario deberá acreditar la entrega de copia a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica de la Nación, en los mismos términos previstos para el convocado, con el fin de que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado resuelva sobre su intervención o no en el Comité de Conciliación de la entidad convocada, así como en la audiencia de conciliación correspondiente”



#	Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia	Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
5	17/04/2017	20172400623712	Derecho de Petición de Autoridad	Oficina de Atención al Ciudadano		
25	7/06/2017	20178000988692	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Grupo Instancia de Selección		
34	12/03/2017	20172400432752	Derecho de Petición de Interés General o Particular			
47	15/03/2017	20178000456202	Derecho de Petición de Interés General o Particular	Oficina Asesora Jurídica		

Se revisaron los siguientes radicados:

EL RADICADO N° 20172400432752 DE FECHA -2017-03-12 09:02:22.85275. ASUNTO: RADICACION WEB – PQRS REMITENTE ALEJANDRO PELAEZ – 79941787; la cual podemos de calificar de reclamo por cuanto manifiesta que no ha recibido respuesta del radicado N°20172400241872; mediante radicado N° 20172400017411-AC se le informó que la comunicación fue enviada y que ello consta en el certificado de entrega emitido por la empresa de Servicios Postales Nacionales S.A., la cual se adjunta a la comunicación y adicionalmente se le indicó que el día 13-03-2017 mediante correo electrónico agencia@defensaiuridica.gov.co, se remitió copia de la respuesta del asunto de su interés, al correo alejandro.pelaez@gmail.com, manifestado en su escrito y se le reenvía nuevamente la información.

EL RADICADO N° 20172400623712 DE FECHA:2017 -04-17 14:32:50.010357. ASUNTO: RADICACION WEB – PQRS. REMITENTE ZAMIR MOLINA PIDIACHE – 1118552406. Solicitud De Concepto Del Instituto Financiero del Casanare-Empresa de Gestión Económica con régimen de empresa industrial y comercial de estado. En el histórico se registró que se archivó una vez dada respuesta, pero no se evidencia radicado ni documento alguno de la misma.

El resto de solicitudes aparecen en el registro tramitadas dentro del término legal evidenciando la mejora del control de tiempos.

Se reitera las recomendaciones que se han realizado en los informes 2015 y 2016 respecto que se adopten las medidas necesarias frente:

(i) Entrenamiento permanente del personal que ingresa información en la herramienta ORFEO y especialmente a quienes asignan las TRD sobre todo cuando hay lugar a la modificación de las mismas por calificación inadecuada del documento.

(ii) El establecimiento de controles que permitan que la información que se suministra interna y externamente alrededor de los PQRS se encuentre unificada y conciliada.

(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.

QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS: En el Registro se encontró que en el período revisado se registró una solicitud que se calificó como quejas y reclamos que es la siguiente:



RADICADO N° 20178000588092 de fecha 2017-04-06 15:04:09.93705. ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO No 20171030015521- OAJ QUEJA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. REMITENTE: UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. Revisado el documento no se trata de una queja presentada ante la Agencia sino por la Agencia., pero el documento con radicado N° 20172400432752 del 2017-03-12 09:02:22.85275. ASUNTO: RADICACION WEB – PQRS. REMITENTE: ALEJANDRO PELAEZ – 79941787 es un reclamo por cuanto quien la elevó manifiesta que no se le ha dado respuesta a una solicitud y se le califica como una PQRS.

De acuerdo con los términos de los lineamientos generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias previstos en los MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO¹⁰ la queja “es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”.

3. Informe trimestral de PQRS

Se verificó que en los Informes trimestral de quejas y reclamos que rindió la Secretaria General se encontraba publicado en la página web de la Agencia¹¹; se observaron dos (2) informes trimestrales de la vigencia 2017 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 2017” consultado el apartado de la página web denominado “Atención al Ciudadano” se identificó que si bien se presentó un reclamo en el primer trimestre este no se calificó como tal en el registro y por lo tanto no se reportó en el informe y de otra parte, en el registro se consignó como quejas el documento radicado N° 20178000588092 de fecha 2017-04-06 que en realidad es una reclamación que la Agencia hace a la Universidad de los Andes y que no se consignó en el informe del 2º trimestre.

Se reitera la recomendación de 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.

La OCI evidencia que gracias al trabajo conjunto de la Secretaria General y de la OAJ se han adelantado acciones de mejora a lo largo de 2017 por cuanto se encontró:

- La versión 2 del procedimiento de PQRS. GL-P-02 del 18-08-2017
- El formato: GL-F-010-Planilla de Atención de PQRS Verbales del 18-08-2017.V0
 - Protocolo Interno Para Atención De Respuestas De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias – PQRS - GL-PT-01. Vigente: 05-06-2017 y cuyo objeto es:

¹⁰ 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

¹¹ https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Documents/segundo_informe_trimestral_PQRS_250717.pdf



Armonizar las actividades realizadas en el proceso de elaboración de respuestas a PQRS, que requieren insumos de las demás dependencias de la entidad, y, por ende, generar una gestión eficiente de la función asignada por numeral 6 del artículo 15 del Decreto Ley 4085 de 2011.

Contribuirá con la reducción de términos de respuesta previstos en la Ley 1755 de 2015 para las diferentes modalidades de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la Agencia a través de los diferentes canales de recepción para el trámite correspondiente, considerando que, en la medida en que los insumos suministrados por las dependencias cumplan con los estándares de calidad, normativos y jurisprudenciales, se traducirán en respuestas oportunas, congruentes y de fondo.