



REFERENCIA	NOMBRE DEL INFORME DE LEY	FECHA DE REALIZACIÓN		FECHA DEL INFORME
		INICIO	CIERRE	
I-SPQRS-02-19	Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos	14/01/2020	14/02/2020	17/02/2020

PROCESO	AUDITOR LIDER / AUDITOR
Gestión Legal	Martha Edmée Ramírez Fayad
EQUIPO DE AUDITORES	AUDITORES ACOMPAÑANTES

1. OBJETIVOS:

- Evidenciar el estado de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto, durante el período comprendido entre el **01 de julio y 31 de diciembre de 2019**, velando por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad en la respuesta de las PQRS.
- Revisar las acciones de mejoras programadas y realizadas por la Oficina Asesora Jurídica durante el segundo semestre de 2019 en relación con la gestión de las PQRS, producto de las observaciones y recomendaciones efectuadas en el Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, IS-PQRS-01-19 de fecha 30/07/2019.

2. ALCANCE:

- El seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se efectuó para el periodo comprendido entre el **01 de julio y 31 de diciembre de 2019**.
- Acciones de mejora según publicación en el Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI durante el segundo semestre de 2019.

3. MARCO NORMATIVO:

- **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- **Ley 87 de noviembre de 1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1437 de enero de 2011**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 12 de julio de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 19 de enero de 2012**, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.



- **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016**, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Resolución No. 14 del 30 de enero de 2017** “Por medio de la cual se modifica el capítulo I del Título II de la resolución 102 de 2014, y se dictan otras disposiciones”
- **Resolución No. 324 del 17 de agosto de 2017** “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del estado y se deroga la Resolución No. 102 de 2014”.

4. DOCUMENTOS EXAMINADOS:

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS- presentadas y tramitadas por la ANDJE, según el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, reportes estadísticos de la OCI y de Atención al Ciudadano, para el periodo comprendido entre el **01 de julio y 31 de diciembre de 2019**.
- Informe tercer y cuarto trimestre de PQRS 2019 publicado en la página web de la entidad en el micrositio de “Ley de Transparencia”.
- Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias GL-PT-01 revisado y actualizado por la OAJ.
- Acción 260 y 292- Oportunidad de mejora en el Plan de Mejora de la OAJ
- Documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia, Cuarto Componente, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el Capítulo IV. *Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos*.

5. INFORME

5.1. CONTENIDO

El Decreto 1083 de 2015, Artículo 2.2.21.4.9, literal b. señala dentro de los informes de ley, *“Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*.

De conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad ...”*; siendo la Oficina Asesora Jurídica de la ANDJE la dependencia encargada de atender dichas peticiones, en virtud de lo dispuesto en el artículo 15 numeral 6 del Decreto Ley 4085 de 2011.

Por su parte, *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; el cual se presenta a continuación.

1. TRÁMITE DE LAS PQRS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

1.1. PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

De conformidad con las estadísticas del Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo para el periodo comprendido entre el **01 de julio y 31 de diciembre de 2019** fueron recibidas por la ANDJE un total de **512 PQRS**, a través de los distintos canales de recepción habilitados por la Entidad para

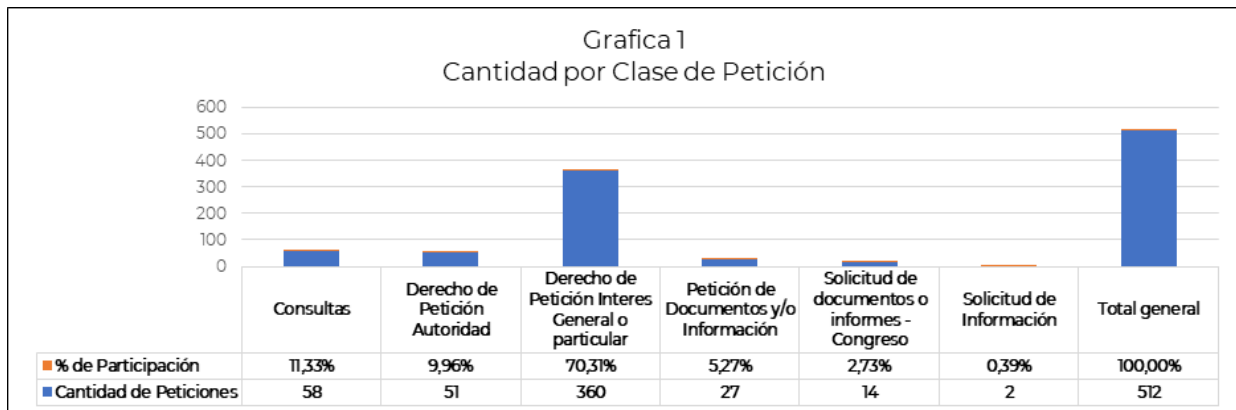
dicho fin.

Las modalidades de PQRS más utilizadas por los peticionarios durante el segundo semestre de 2019 fueron las siguientes: el derecho de petición de interés general o particular con **360 peticiones**, de consultas con **58** y de petición de autoridad con **51**, que representaron el 70,31%, 11,33% y 9,96% del total de las peticiones, respectivamente, como se observa en el Cuadro 1 y en la Grafica 1.

Cuadro 1: Peticiones Recibidas por Modalidad/ segundo semestre de 2019

Modalidad de Petición	Cantidad de Peticiones	% de Participación
Consultas	58	11,33%
Derecho de Petición Autoridad	51	9,96%
Derecho de Petición Interés General o particular	360	70,31%
Petición de Documentos y/o Información	27	5,27%
Solicitud de documentos o informes - Congreso	14	2,73%
Solicitud de Información	2	0,39%
Total general	512	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo - Construcción OCI



Fuente: Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo - Construcción OCI

Al comparar esta información con el total de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2018 y el primer semestre de 2019, según los Informes de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de fechas 5/03/2019 y 30/07/2019, se observó una tendencia a la baja del número total de peticiones recibidas en la Entidad como se describe en la **gráfica 2**, así: de **823** en el segundo semestre de 2018, se pasó a **647** en el primer semestre de 2019, y a **512 PQRS** para el segundo semestre de 2019.

Adicionalmente, las peticiones por modalidad de petición tuvieron el comportamiento que se refleja en el **Cuadro 2**, también con tendencia a la baja. Respecto de las modalidades de derecho de petición más utilizadas se observó lo siguiente:

- Disminución de los derechos de petición de interés general o particular así: 390 (semestre II de 2018), 446 (Semestre I de 2019) y 360 (semestre II de 2019),
- Disminución de los derechos de petición de consultas así: 107 (semestre II de 2018), 65 (Semestre I de 2019) y 58 (semestre II de 2019), y
- Disminución de los derechos de petición de autoridad así: 174 (semestre II de 2018), 92 (semestre I de 2019) y 51 (semestre II de 2019).

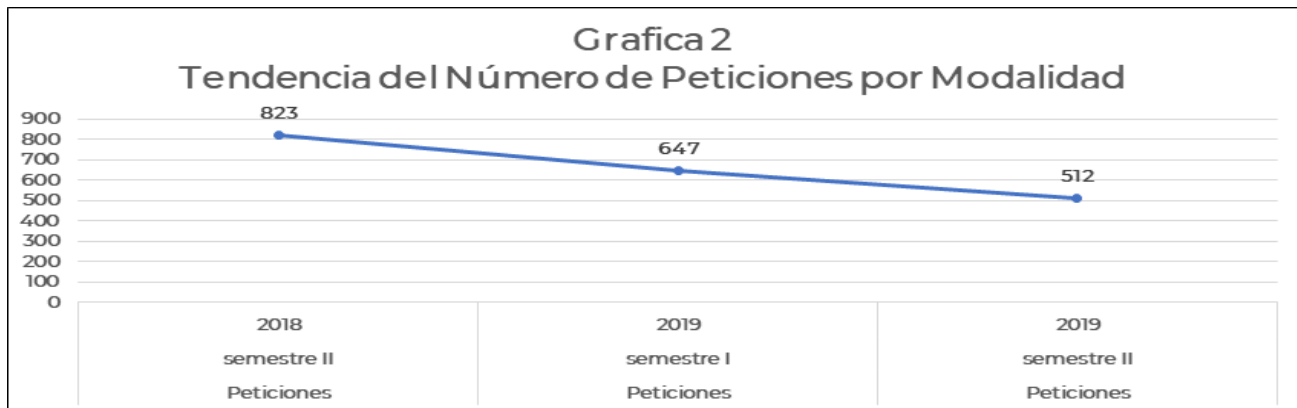
Cuadro 2: Comportamiento Peticiones por Modalidad



Semestre II de 2018, Semestre I de 2019 y Semestre II de 2019

Modalidad de Petición	Peticiones	Peticiones	Peticiones
	semestre II	semestre I	semestre II
	2018	2019	2019
Derecho de Petición Interés General o particular	390	446	360
Derecho de Petición Autoridad	174	92	51
Consultas	107	65	58
Petición de Documentos y/o Información	150	35	27
Solicitud de documentos o informes - Congreso	0	5	14
Queja o Reclamo contra la Agencia	0	4	0
Solicitud de Información	2	0	2
Total, general	823	647	512

Fuente: Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo - Construcción OCI



Fuente: Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo - Construcción OCI

Es de resaltar, que la tendencia a la baja del número de derechos de petición presentados en la ANDJE, puede verse fortalecida por la “*Campaña estratégica de comunicaciones para ilustrar a los usuarios de la ANDJE a cerca de las competencias legales de la entidad*”, recientemente implementada por la Oficina Asesora Jurídica en atención del Indicador:44-PAI-19, que busca una reducción significativa de los asuntos a tramitar por parte de la OAJ.

1.2. CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE LA LEY POR MODALIDAD DE PETICIÓN.

Teniendo en cuenta que las respuestas a los derechos de petición deben ser efectivamente informados a los peticionarios a través de los medios disponibles de la Entidad, tales como: correo certificado o medios electrónicos o digitales consentidos por el peticionario, y que la constancia de envío sirve de prueba de la comunicación real y efectiva de la misma, aun frente a situaciones que dificulten ubicar al solicitante, se tomó como fecha para verificar el cumplimiento de los términos de ley por modalidad de petición, aquella que corresponde a la constancia de envío de la respuesta y no a la fecha de notificación de la misma al peticionario.

De la revisión efectuada por la OCI se constató que de las **512 PQRS** recibidas por la ANDJE entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019, se dio respuesta en términos de ley a **512 peticiones**, es decir, al 100% de las mismas. (ver cuadro 3)

Cuadro 3: Peticiones con respuesta en término / segundo semestre de 2019

Modalidad de Petición	Peticiones recibidas	Respuesta en término	% de Participación
Consultas	58	58	11,33%
Derecho de Petición Autoridad	51	51	9,96%
Derecho de Petición Interés General o particular	360	360	70,31%
Petición de Documentos y/o Información	27	27	5,27%
Solicitud de documentos o informes – Congreso	14	14	2,73%
Solicitud de Información	2	2	0,39%
Total general	512	512	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo - Construcción OCI

No obstante lo anterior, es pertinente mencionar que, de la revisión del 100% de las PQRS recibidas en la Entidad durante el periodo de análisis, la OCI se evidenció que el radicado **20192402398352** clasificado como derecho de petición de interés general o particular en ORFEO, registró una respuesta fuera del término de ley.

Al respecto manifestó la Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico del 31 de enero de 2020 enviado a la OCI que, *“Este radicado presenta un error de tipificación por cuanto si bien ingresó por el buzón de PQRS de la página web, no corresponde a un derecho de petición por cuanto ni efectúa una solicitud a la agencia, ni lo dirige directamente ni en copia. ... De esta manera, al ser un documento informativo, no está sujeto a los términos de ley. Incluso no obliga a la agencia a responderlo...”*. Como consecuencia de lo anterior la OAJ solicitó no tenerlo en cuenta como derecho de petición y se procederá a solicitar el cambio de TRD en el Sistema de Gestión Documental. Por su parte la OCI constató la naturaleza de la petición del radicado **20192402398352** y constató que efectivamente se trató de un documento informativo no sujeto a respuesta ni a términos de ley y por ello no lo evidenció como PQRS fuera de término de ley en el presente informe de seguimiento.

1.2.1. Efectividad de la Acción 260- Oportunidad de mejora en el Plan de Mejora de la OAJ Fecha prevista de cierre 2019/12/31

En el Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos IS-PQRS-01-19 del 30/07/2019 quedó consignada la Observación No. 1 motivada por la constatación de que una (1) PQRS correspondiente a petición de autoridad, se respondió fuera de término de Ley, representando el 0,15%, respecto del total de peticiones en el periodo.

Esta observación fue atendida por el Proceso de Gestión Legal durante el segundo semestre de 2019 a través de la Acción de Mejora 260 con las 4 tareas que se enuncian a continuación.

- (1) Elaborar un lineamiento dirigido a los servidores de la Agencia, recordando el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 324 de 2017: la remisión inmediata de las PQRS allegadas vía correo electrónico y el protocolo de atención de PQRS
- (2) Revisar, actualizar y aprobar el Protocolo de Atención a PQRS: atiende observaciones 1,2, 3, y 5 del informe de Auditoría Especial al Proceso de Gestión legal AE-P-GL-01, relacionada con la gestión de PQRS.
- (3) Suscribir acuerdos de compromiso de cumplimiento obligatorio del protocolo: atiende observaciones 1,2, 3, y 5 del citado Informe.
- (4) Socializar el Protocolo de Atención a PQRS, a los servidores que intervienen en la elaboración de insumos de respuesta a PQRS: atiende observaciones 1,2, 3, y 5 del citado informe.

La OCI resalta positivamente el trabajo desarrollado por la OAJ a través de dichas acciones, en



especial, el recordar a través de lineamientos, protocolos, acuerdos, a quienes intervienen en la elaboración de insumos y construcción de proyectos de respuestas a los derechos de petición que se instauren ante la Agencia, la importancia y compromiso, de cumplir con la atención oportuna de las solicitudes que los diferentes grupos de interés de la Agencia y los ciudadanos en general formulan a la entidad.

Las acciones programadas se cumplieron dentro de los términos previstos y se aportaron las evidencias respectivas. Resalta la OCI que la efectividad de las acciones se visualiza principalmente, en el hecho de que para el periodo de análisis, no se hubieran presentado respuestas de PQRS fuera del término de ley.

A pesar de lo anotado, la OCI evidenció lo siguiente: Respecto del radicado **20198002209612** se observó que el derecho de petición de consulta tiene fecha de radicación en el Sistema de Gestión Documental del 15/10/2019 y se respondió mediante comunicación electrónica del 28/11/2019, es decir, en tiempo de ley. Sin embargo, al efectuar la revisión histórica del mismo se observó que la funcionaria del área misional a quien le llegó la consulta vía correo electrónico, no reenvió el correo a Orfeo para ser radicado y reasignado a la OAJ de manera inmediata y esto podría llegar a afectar el envío de respuestas de PQRS dentro de los términos de ley.

Por tanto, se recomienda a la OAJ evidenciar esta circunstancia con el enlace del área correspondiente para el apoyo a la gestión de respuestas de derechos de petición y exigir el cumplimiento del Acta de Compromiso para el trámite y atención de PQRS suscrito por las áreas el 18/12/2019 con ocasión de la socialización del Protocolo.

1.3. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS EN LA ENTIDAD

En el periodo de análisis del informe, los canales de recepción de peticiones más usado fueron el Mail (e-Mail) con **195** peticiones y el internet (radicación web) con **175** peticiones, con porcentajes de participación de **38,09%** y **34,18%**, respectivamente, según se señala en el cuadro 4.

Cuadro 4: Peticiones por canal de atención/ semestre II de 2019

Clase de Petición	Cantidad de Peticiones	% de Participación
Mail (e-Mail)	195	38,09%
Internet (Radicación web)	175	34,18%
Correo (Empresa de correo)	80	15,63%
Personal (Ventanilla)	60	11,72%
Interno (Calle 75)	2	0,39%
Total general	512	100%

Fuente Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo - Construcción OCI

2. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES Y RESPONSABILIDADES DE ATENCION AL CIUDADANO RESPECTO DE LAS PQRS

2.1. Publicación de información de PQRS en sección particular del sitio web oficial

De conformidad el Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, todo sujeto obligado deberá publicar la información mínima obligatoria que se enuncia de manera proactiva. Así, de acuerdo al literal h) "... *un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*".

El Decreto 1081 de 2015, incorporó el Decreto 103 de 2015 que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y en su Artículo 2.1.1.2.1.4. numeral 7, señaló que los sujetos obligados deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública", entre otros, "*El informe de solicitudes de acceso a*



la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título”

Se constató por parte de la OCI, la publicación en el micrositio “Ley de Transparencia” de la página web, del informe del tercer y cuarto trimestre de PQRS 2019, así como la publicación del informe de Solicitudes de Acceso a Información Pública incorporado en los anteriores, dando así cumplimiento a lo previsto en la normatividad citada respecto de la publicación, visibles en el link: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2019

Adicionalmente, se consignó un informe anual de las PQRS recibidas y atendidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado durante el año 2019, visible en el mismo vínculo.

2.2. Revisión de los informes del tercer y cuarto trimestre de PQRS 2019 por modalidad de derecho de petición.

Se revisó la información reportada en los Informes de PQRS 2019 publicados en la página web de la Entidad por modalidad de derecho de petición, correspondientes al segundo semestre de 2019, así:

Cuadro 5: PQRS por modalidad de petición para segundo semestre 2019

Modalidad	Trimestre 1	Trimestre 2	Total
Consulta	38	20	58
Petición de autoridad	28	23	51
Interés general o particular	203	158	361
Petición de documentos e información	19	8	27
Solicitud de Congreso	7	6	13
Queja o Reclamo	0	0	0
Total, peticiones	295	215	510

Fuente Informe PQRS 2019/Construcción OCI

Los Informes del tercer y cuarto trimestre de PQRS 2019 publicados en la página web vs la información registrada en el Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo y verificada por la OCI, se refleja en el Cuadro 6, de esta manera se contrasta la información de las dos herramientas. por modalidad de petición.

Cuadro 6: Modalidad según Informes PQRS 2019 vs OFEO

Modalidad	Informe PQRS 2019	ORFEO
Consulta	58	58
Petición de autoridad	51	51
Interés general o particular	361	360
Petición de documentos e información	27	27
Solicitud de Congreso	13	14
Queja o Reclamo	0	0
Solicitud de Información	0	2
Total	510	512

Fuente Orfeo e Informe de PQRS 2019/ Construcción OCI

Como resultado de la verificación realizada, se observó lo siguiente:

- (1) Existe una diferencia de dos radicados entre los 512 ORFEO y 510 de los Informes de PQRS 2019, correspondientes a dos radicados de la modalidad de solicitud de información, que se encuentran erróneamente tipificados con la TRD de derechos de petición y que no encuentran incluidos en los Informes trimestrales PQRS-19:

20198002351602 tipificado por el Grupo de Talento Humano

20198001872892 tipificado por el Grupo de Gestión Contractual



- (2) Revisado en ORFEO reporte de Atención al Ciudadano, radicados recibidos se observó que el total fue de 512 PQRS recibidas y se encuentran incluidos dos (2) solicitudes de información, que no se tuvieron en cuenta para la elaboración de los Informes de PQRS 2019.

REPORTE DE RADICADOS RECIBIDOS

Rango de fechas:		Fecha Generacion	Total Radicados
Desde 2019-07-01 00:00:00		05/02/2020 10:42:25	512
Hasta 2019-12-31 23:59:59			
#	SubSerie	Tipificados	
1	1 Consultas	58	
2	2 Derecho de Petición Autoridad	51	
3	3 Derecho de Petición Interés General o particular	360	
4	13 Petición de Documentos y/o Información	27	
5	21 Solicitud Congreso Ley 5 de 1992	4	
6	7 Solicitud de Información	2	
7	15 Solicitud de información Congreso	10	

- (3) Respecto de los radicados correspondientes a solicitud de congreso se observó una diferencia de un radicado, que no estaba incluidos en los Informes trimestrales PQRS-19 pero si en la verificación de la OCI.

20198002393672 en una sola respuesta se contestó este radicado y el 20198002405472.

- (4) Modificación de la TRD asignada con posterioridad a la fecha de generación del Informe PQRS

20198002716032: Este radicado ingresó a la Dirección de Defensa el 30/12/2019 y se aplicó la TRD* PROCESOS/Proceso Arbitraje de Inversión/Insumo Entidades y el 16/01/2020 se aplicó la TRD de PQRS Derecho de petición de interés general. Este radicado se incluyó en el universo auditado aun cuando ingresó al sistema documental con TRD distinta y su modificación fue en enero de 2020.

- (5) Un radicado no fue incluido inicialmente en el reporte de ORFEO cuando se generó.

20198002717302: Se tipificó como PQRS Derecho de Petición Interés general o particular el 27/12/2019 y se dio respuesta en tiempo de ley el 17/01/2019 por certificación electrónica.

Conclusiones de esta revisión:

Se observa que existe una ligera distorsión en las datos estadísticos e informes de PQRS que se generan a partir del Sistema ORFEO de la Entidad, respecto de las entradas registradas de las solicitudes de información (dos), solicitud de Congreso (uno) y derecho de petición de interés general (uno). Por tanto, se recomienda a la OAJ analizar conjuntamente con el Grupo de Gestión Documental las causas de dichas distorsiones, que evite a futuro cualquier alteración de la información contenida en los reportes de ORFEO.

2.3. Canales de recepción de PQRS atendidos por el responsable de Atención al Ciudadano

De acuerdo con la información reportada por el responsable de Atención al Ciudadano en los Informe trimestrales de PQRS 2019 del tercer y cuarto trimestre, el canal más utilizado por los usuarios para la presentación de peticiones es el de medios electrónicos, seguido de correo electrónico. Este reporte concuerda con la revisión efectuada por la OCI visible en el numeral 1.3. del presente escrito.

Durante el periodo de análisis, el canal atención presencial fue el menos utilizado por los usuarios, y esto coincide con la observación de la OCI en el Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, IS-PQRS-01-19 de fecha 30/07/2019.



Por otra parte, se recuerda que en el citado Informe de Seguimiento, la OCI efectuó una OBSERVACIÓN y una RECOMENDACIÓN, en relación con la atención del canal presencial habilitado por la Entidad para la recepción, constancia y radicación de PQRS presentadas de manera verbal, a cargo del profesional responsable del Servicio al Ciudadano, de acuerdo con la Resolución 014 de 2017 de la ANDJE y el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -GL-P-02.

Sobre el particular observa la OCI que, se programó y está en ejecución la **Acción 292- Oportunidad de mejora en el Plan de Mejora de la OAJ**, que tiene fecha de cierre el 2020/03/31. Esta Acción tiene una única actividad y es "*Crear espacio físico habilitado para la Atención al Ciudadano dentro de las instalaciones de la Agencia con el colaborador designado*".

La OCI considera que la efectividad de dicha Acción se concibe no solo con el espacio físico que se habilite para la Atención al Ciudadano en las instalaciones de la Agencia, sino también con la atención oportuna de los usuarios que deseen utilizar este canal habilitado por la entidad para la presentación de sus peticiones, por tanto, es recomendable, informar a los ciudadanos sobre el particular.

3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA GESTION DE ENVIO DE RESPUESTAS DE PQRS

La OCI en su rol de enfoque a la prevención, desarrollado a través de asesoramiento, se permite presentar a consideración de la Oficina Asesora Jurídica las siguientes observaciones, comentarios y recomendaciones respecto de la gestión de envío de respuestas de PQRS, con el fin de motivar una propuesta de mejora por parte de la OAJ.

- **Observaciones y comentarios OCI (ver cuadro 7)**

El periodo de análisis fue el segundo semestre de 2019.

La fuente para este análisis fue la Base de Datos remitida por Gestión Documental el día 7 de febrero de 2020, a solicitud de la OCI del 27 de enero de 2020.

Se estableció que para las **512 PQRS** presentadas en la Agencia en dicho periodo, se identificaron **492 radicados de salida**, ya que algunos de ellos corresponden a radicados asociados y esto genera la diferencia.

Durante el periodo el número de envíos fue de 1.001, es decir, una relación promedio de **2,03** medios de envío utilizados por cada radicado de salida.

Los medios de envío identificados fueron: certificado electrónico, correo físico certificado, entrega personal (motorizado), notificación por aviso y fax.

Se aclara que la entrega personal del motorizado tiene un costo fijo y está incluido en el Contrato de Servicio de Correspondencia No. 190 de 2018, sin embargo, no se incluyó dicho costo en el presente análisis.

Durante el segundo semestre de 2019 el medio de envío más utilizado fue el medio físico representado en el correo físico certificado y las entregas personales del motorizado, para un total de 538 envíos.

El medio de envío más costoso fue el correo certificado físico con un costo de \$2.158.800 m/cte. (se excluyó valor costo de las entregas por el motorizado).

El medio de envío menos costoso es el correo electrónico, ya que los 455 envíos tuvieron un costo de \$ 426.500 m/cte. Adicionalmente, se puede afirmar que un mayor número de envíos se pueden realizar por este medio y a menor costo, lo que reflejaría mayor eficiencia administrativa.

Cuadro 7: Costos por medio de envío

ENTRADAS DE PQRS	SALIDAS DE PQRS	MEDIOS DE ENVÍO	NÚMERO DE ENVÍOS	COSTO DE ENVÍO
		Certificado Electrónico	455	\$ 426.500
		Correo certificado físico	319	\$ 2.158.800
		Entrega personal (motorizado)	219	-
		Notificación por aviso	7	-
		Fax	1	-
512	492	Total general	1001	\$ 2.585.300

Fuente: Bases de datos de Gestión Documental – Construcción OCI

- **Recomendación de la OCI**

Teniendo en cuenta lo anterior, **se recomienda** a la Oficina Asesora Jurídica revisar la manera en que actualmente se está gestionando el envío de las respuestas de PQRS y analizar la pertinencia legal y administrativa de potencializar el uso del certificado electrónico, como envío principal y preferiblemente único, en los casos en que se considere oportuno hacerlo.

Esta recomendación pretende motivar el análisis y la generación de una propuesta de mejora por parte de la OAJ, no solo bajo consideraciones económicas o de reducción de costos, sino también como contribución a la Política de Cero Papel y la optimización de la gestión administrativa de la entidad.

Al respecto considera la OCI que se debe tener en cuenta en el análisis los aspectos que se resaltan a continuación, los cuales se encuentran contenidos en el Concepto Sala de Consulta C.E. 00210 de 2017 Consejo de Estado - Sala de Consulta y Servicio Civil:

- El CPACA dejar abierta la posibilidad a la Administración para la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo (Capítulo IV, Título I de la Primera parte del C.P.A., y C.A., (artículos 53 a 64), tanto para recibir peticiones a través de dichos medios como para enviar las respectivas respuestas por parte de la administración.
- A tenor del artículo 54 del C.P.A., y C.A., toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, y (...) *“Si lo hacen las autoridades continuarán la actuación por dicho medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente”.*
- Artículo 56, del C.P.A., y C.A., *“Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. ... Sin embargo, durante el desarrollo de las actuaciones el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones no se realicen por medios electrónicos.”*

Al respecto ha dicho el Consejo de Estado que, para que la notificación electrónica se considere válidamente realizada se deben cumplir los siguientes requisitos: (1) *Que el administrado haya aceptado en forma expresa este medio de notificación, de forma tal que no exista duda de su aquiescencia.* (2) *Que durante el desarrollo de la actuación administrativa no haya solicitado otra forma de notificación, y* (3) *Que la administración certifique el acuse de recibo del mensaje electrónico, para efectos de establecer la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al acto administrativo.*



En consecuencia, considera la OCI que cuando la petición se realiza por medios electrónicos como los formularios de los buzones electrónicos de la ANDJE, el solicitante aporta o registra su dirección de correo electrónico, entre otros datos. Adicionalmente, en el mismo formulario es obligatorio que indique el medio de envío de la respuesta y es necesario preguntarse porque no se le da una respuesta exclusivamente por el medio seleccionado por el peticionario.

En este contexto considera la OCI importante resaltar que, durante el periodo de análisis, según se señaló en el numeral 1.3. del presente escrito, los canales de recepción de peticiones más usado fueron el Mail (e-Mail) con 195 peticiones y el internet (radicación web) con 175 peticiones, con porcentajes de participación de 38,09% y 34,18%, respectivamente.,

- Por último, señala el C.E. en el citado concepto que no existe una notificación supletoria de la notificación electrónica, pues lo que busca el legislador al incorporar esta figura es el uso de los medios electrónicos y que se implemente en el procedimiento administrativo conforme lo exige la ley, de manera que basta con proceder a enviar el mensaje de datos con el correspondiente acto para que se tenga por surtida.

6. NO CONFORMIDAD U OBSERVACIONES:

Ninguna

7. RECOMENDACIONES

Recomendaciones respecto de la gestión documental de PQRS en la Entidad

- Teniendo en cuenta la distorsión observada en las estadísticas e informes de PQRS que se generan a partir del Sistema ORFEO de la Entidad, respecto de las entradas registradas de dos solicitudes de información, una solicitud de Congreso y un derecho de petición de interés general, como se analizó en el numeral 2.2. del presente informe, se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica analizar conjuntamente con el Grupo de Gestión Documental las causas de dichas diferencias, con el fin de evitar cualquier futura alteración de la información contenida en los reportes de ORFEO, máxime cuando este reporte es insumo para la elaboración de los informes trimestrales de PQRS que se publican en la página web de la Entidad.
- Se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica, recordar a la Dirección de Defensa Jurídica Nacional el deber de cumplimiento del Acta de Compromiso para el trámite y atención de PQRS suscrito el 18/12/2019 con ocasión de la socialización del Protocolo Interno para la Atención de PQRS- GL-PT-01, por cuanto se evidenció que no se atendió lo previsto en el parágrafo segundo del artículo 4 de la Resolución 324 de 2017 respecto de un radicado, tal como se señaló en el numeral 1.2.1. del presente informe. Esto con el fin de garantizar la efectividad de la Acción de Mejora 260 que fue positivamente resaltada en el marco de este seguimiento.
- Se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica tipificar en debida forma el radicado 20192402398352 del que se constató que se trató de un documento informativo no sujeto a respuesta ni a términos de ley y, en consecuencia, se recomienda maximizar el deber de cuidado en la tipificación de PQRS que ingresen en la Entidad.



Recomendaciones respecto de la gestión de envío de respuestas de PQRS.

- Se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica revisar la manera en que actualmente se está gestionando el envío de las respuestas de PQRS y analizar la pertinencia legal y administrativa de potencializar el uso del certificado electrónico, como envío principal y preferiblemente único, en los casos en que se considere oportuno hacerlo. Esta recomendación pretende motivar el análisis y la generación de una propuesta de mejora por parte de la OAJ, no solo bajo consideraciones económicas o de reducción de costos, sino también como contribución a la Política de Cero Papel y la optimización de la gestión administrativa de la entidad. (Ver numeral 3 del presente informe)

Firma Auditor Líder y/o Equipo Auditor

Informe realizado electrónicamente por:
MARTHA EDMEE RAMIREZ FAYAD
Gestor Oficina de Control Interno
No. De Radicado: 20201020001013

Firma Jefe de Control Interno ANDJE

Firmado Electrónicamente por:
LUIS EBERTO HERNANDEZ LEÓN
Jefe Oficina de Control Interno
No. De Radicado: 20201020001013