

AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD I SEMESTRE DE 2024

Octubre de 2024

Elaborado por: Claudia Rojas Urueña

Aprobado por: Adriana Milena Herrera Abril
Jefe Oficina de Control Interno

1. Introducción

La Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en desarrollo del Plan Anual de Auditorias 2024 – 2025, practicó el seguimiento a la atención prestada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD allegadas a la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, con el objetivo de verificar la eficacia y efectividad de los controles aplicados al cumplimiento de la normatividad, específicamente con la atención, oportunidad y calidad de las respuestas.

El seguimiento se realizó del 14 de julio al 13 de agosto del 2024 y tuvo como fuente de información, la siguiente:

- Base de datos descargada por la OCI de la herramienta Orfeo el 17 de julio del año en curso.
- Información remitida por la Oficina Asesora Jurídica mediante correos electrónicos del 17 y 25 de julio y del 8 de agosto de 2024 y por la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, del 12 y el 17 de julio de 2024.
- Informes trimestrales de las PQRSD publicados el 16 de abril y 26 de julio de 2024, en el enlace :https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx.

De acuerdo con la información extraída por la OCI de la herramienta Orfeo el 17 de julio del 2024, durante el semestre, se radicaron 953 solicitudes, distribuidas por tipologías como se muestra a continuación:

Imagen No. 1

MUESTRA DEL UNIVERSO ARROJADO POR ORFEO DE PQRSD EN UN PERIODO DE ENERO-JUNIO 2024.		
Rango de fech Fecha Generacion		Total Radicados
Desde 2024-01-1 17/07/2024 9:46		953
Hasta 2024-06-3		
21 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES		
#	SubSerie	Tipificados
1	1 Consultas	27
2	2 Derecho de Petición Autoridad	139
3	3 Derecho de Petición Interes General o particular	720
4	13 Petición de Documentos y/o Información	60
5	17 Peticiones prioritarias	2
6	14 Queja o Reclamo o sugerencia contra la Agencia.	2
7	21 Solicitud Congreso Ley 5 de 1992	1
8	7 Solicitud de Información	2

Fuente. Herramienta ORFEO

A partir de lo anterior, se tomó una muestra aleatoria de 68 peticiones que corresponde al 7.13% del total. De conformidad con el cálculo de la muestra esta tiene un nivel de confianza del 95 % y, una proporción de error del 5%.

Una vez calculado el tamaño de la muestra general, se estableció el número a revisar por tipo de petición de las recibidas durante el periodo, tal y como como se observa a continuación:

Tabla No. 1

Clase de PQRS	Cantidad total	Muestra extraída
Consultas	27	3
Autoridad	139	10
General/Particular	720	35
Documentos/ Información	62	4
Quejas/ Reclamos	2	2
Ley 5/92	22	4

Nota: A la muestra extraída se suman 17 peticiones, a partir de las 231 atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el semestre, que correspondieron a asuntos que no son de competencia de la Agencia.

Se procedió a cotejar el número total de peticiones reportadas como radicadas en los informes trimestrales, publicados en la página web de la Agencia¹, frente a lo encontrado en la base de datos extraída por la auditoría de la herramienta ORFEO, encontrando una diferencia en el número de solicitudes radicadas durante el semestre, como se muestra a continuación:

Tabla No. 2

PQRSD recibidas 1er Semestre 2024 Orfeo Vs. Informes Trimestrales				
Tipo	1 trimestre	2 trimestre	Semestre	Orfeo
Consulta	13	14	27	27
Autoridad	69	70	139	139
General/Particular	362	361	723	720
Documento/ Información	21	39	60	62
Prioritarias	0	0	0	0
Quejas y Reclamos	2	2	4	4
Ley 5 ^a de 1992	17	6	23	1
Total	484	492	976	953

Se observó que, la diferencia más significativa se encuentra en las peticiones de Ley 5^a de 1992, razón por la cual, se consultó a la Oficina Asesora Jurídica sobre el número de peticiones de este tipo para el periodo de seguimiento; quienes, a través de correo del 08 de agosto, reportaron que fueron 22 e indicaron: *"En los citados informes trimestrales se precisa que ... es de anotar que el Sistema ORFEO es dinámico y, en consecuencia, la información que registra puede variar en la medida en que se va alimentando con los datos más recientes".* (subrayado fuera texto)

La anterior precisión puede explicar la diferencia en los números arrojados, sin embargo, es importante que la OAJ revise el tema y establezca si existen otras causas que pueden estar impactando la variación por tipología, como las modificaciones de las (TRD).

¹ https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2024/informe_PQRS_260724.pdf

2. Limitaciones del informe:

No se presentaron.

3. Desarrollo del informe

3.1. Procedimientos de PQRSD

Dentro del seguimiento la auditoria, se revisaron los 3 procedimientos con los que cuenta la Entidad para gestionar las PQRSD , encontrando que 2 están cargo de la Oficina Asesora Jurídica, los de Atención de peticiones y consultas (Código: GL-P-02 V 006) y de Evaluación de la queja, reclamo, denuncia o informe (Código: CID-P-01 Versión: 003; y 1 de la Coordinación del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, que corresponde al de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (Código: GIC-P-10 Versión: 002).

La Coordinación del Grupo de atención al ciudadano mediante correo del 12 de julio manifestó a la auditoria que:

"A finales de diciembre de 2023, y con el aval de la Oficina Asesora Jurídica y la Secretaría General, al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Usuarios, le fue asignada la función de gestionar aquellos radicados que, si bien contienen una petición, NO son de competencia de la Agencia.

Así, desde enero del año en curso, el grupo tramita todas aquellas comunicaciones que le son asignadas por el grupo de gestión documental o que se radican por el buzón de PQRS, y da respuesta a aquellas que no son de competencia de la Entidad".

Por lo expuesto, la OCI sugiere que, que frente al procedimiento GIC-P-10 Versión: 002, ya citado, es necesario modificar su denominación y objeto, a fin de que refleje la función y la responsabilidad que asume hoy la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano frente al tema de las peticiones. En cuanto a los procedimientos adelantados por la Oficina Asesora Jurídica se encontró que se atienden de acuerdo con lo consignado en ellos.

En este punto la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano mediante correo del 28 de agosto de 2024 manifestó que no comparte esta recomendación por cuanto:

"El procedimiento contiene el trámite de las PQRSD en su conjunto, no solo de las peticiones por falta de competencia. Es decir, incluye la atención de las PQRSD en cada uno de los canales, y qué se debe hacer cuando las peticiones llegan por otros medios. Además, en el procedimiento se hace referencia a los otros procedimientos a cargo de la OAJ, pues no son temas independientes sino correlacionados".

La OCI mantiene la recomendación de verificar la denominación, objeto y alcance del procedimiento a la luz de los puntos 6.4. y 6.5 de la Guía para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional MG-G-01 V004, en los puntos 6.4 y 6.5 y a lo establecido en la Resolución No 466 del 28/06/2024 artículo 1º numerales 3 y 4.

3.2. Peticiones, consultas, quejas y reclamos tramitados durante el periodo del seguimiento

3.2.1. Peticiones a cargo de la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano

Para el primer semestre de 2024, esta área gestionó 231 peticiones distribuidas así: 123 durante el 1 trimestre y 108 para el segundo, de las cuales se revisaron 17 radicados (7,4%) (ver Anexo 2) y se encontró lo siguiente:

En 14 de las peticiones tomadas como muestra, se evidenció oportunidad y calidad en las respuestas entregadas a los peticionarios, con un tiempo promedio de cuatro (4) días frente a los cinco (5) que establece el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, no obstante, se evidencian 3 radicados con inconvenientes, que fueron los siguientes:

1. Radicado 20248001359312 del 11/04/2024. Asunto: Oficio de ratificación y juramento de ampliación de denuncia por presunta mora judicial. Respecto de esta petición se evidenció que el área de Atención al Ciudadano lo asoció al radicado No 20248000857382. Revisada la sucesión de radicados anexos se encontró que el 31/01/2024 el peticionario remite una comunicación dirigida a la Comisión Nacional de Disciplina Judicial y a la ANDJE entre otras entidades, radicada bajo el No 20248000857382, la cual fue objeto de traslado por parte la OAJ el 06/02/2024, mediante comunicación 20241030010741 a la citada Comisión con copia al peticionario, aunque no se evidenció en Orfeo respuesta alguna a este por parte de esta área.

La coordinación del Grupo de Atención al ciudadano manifestó a este respecto: “*El radicado fue atendido por la Oficina Asesora Jurídica, por lo tanto, es esta quien le corresponde manifestarse sobre el envío de la respuesta (sin embargo, esta bajo el capítulo de atención al ciudadano). No corresponde a un radicado gestionado por el grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios*”

Verificada la trazabilidad de este radicado con la Coordinación no se evidenció el envío de la copia del traslado al peticionario, razón por la cual se mantiene la recomendación.

2. Radicado 20248000000262 del 02/01/24. Asunto: Petición asociada al no cumplimiento de normas de higiene y salud de recluso. La respuesta al peticionario aparece fechada el 04/01/2024 pero de acuerdo con Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico 472 fue enviada el 12/01/24, siendo extemporánea. La coordinación del grupo de Atención al Ciudadano indica:

El Grupo de Atención al Ciudadano en este punto señaló “*La respuesta se encuentra en término teniendo en cuenta que se rige por el término del derecho de petición general o en interés, es decir, 15 días hábiles para responder. Dado que el usuario ya le había copiado al competente, no se realizó traslado*”.

La OCI acepta el comentario en el entendido de que, por el hecho de que no hay lugar a realizar el traslado, la solicitud se considera como una petición en interés particular y se resuelve en el término de 15 días.

3. Radicado 20242402024422 del 17/05/24. Asunto: Consulta acerca de la terminación del contrato de prestación de servicios de defensa Judicial. Revisado en Orfeo el radicado, se evidenció que la imagen de la petición no se encontraba disponible.

Respecto de este caso la Coordinación de Grupo de Atención al ciudadano mediante correo del 12/07/24, informó a esta auditoria la situación que se presentó en mayo con el buzón de PQRSD de la página web, consistente en que *“las peticiones que no contenían anexo no mostraban información suficiente para dar trámite a la misma (no se podía ver ni la petición ni un correo o contacto del remitente)”*.

Adicionalmente comunicaron que la situación fue gestionada por Atención al Ciudadano con la Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de la Información (OASTI), quienes identificaron la causa del inconveniente siendo superado en todos los casos de los casos identificados (20242402211042, 20242402032322, 20242402024422, 20242401824042, 20242401759592, 20242401952642 y 20242402144482.)

Por lo tanto, la OCI estableció que solo uno se encontraba dentro de la muestra revisada (20242402024422), razón por la cual, se analizaron otros 3, encontrando lo siguiente:

1. Radicado 20242402032322 del 17/05/24- Asunto: Solicitud de documentación laboral. Con respuesta de fondo por parte de OAJ bajo No. 20241030049551 del 31/05/24, enviada al peticionario por correo electrónico oficina.juridica@defensajuridica.gov.co, ese mismo día pero según el acta y entrega del correo electrónico expedida por 472 la fecha de remisión fue el 04/06/2024 (09:33).
2. Radicado 2024401759592 del 03/05/24-Asunto. Sin establecer. Respuesta radicada bajo No. 20240004121-AC del 14/05/24, indicando al peticionario que anexe solicitud al formulario único de atención, dándole el plazo de ley para tal fin. Comunicación enviada según acta de envío y entrega de correo electrónico 472 el 15/05/24, dentro del término de ley.
3. Radicado 20242402024422 del 17/05/24. Asunto: Consulta acerca de la terminación del contrato de prestación de servicios de defensa Judicial. Con respuesta bajo radicado 20242400049721 del 04/06/24, se le informa al peticionario el traslado de la solicitud y se le dan excusas por la demora en la respuesta explicando su causa.

Respecto del radicado No 20242401995232, esta auditoria evidenció que al 10/08/24 la herramienta Orfeo no reportó ninguna información en el aparte de documentación, lo que obedece a que se identificó como un radicado radicado duplicado que debe ser eliminado, tal como lo informó la Coordinación de Atención al Ciudadano a la auditora.

De lo anterior se puede establecer que el inconveniente del Buzón de PQRSD fue superado, sin afectar los tiempos de respuesta a los peticionarios.

3.2.2. Peticiones y consultas a cargo de la Oficina Asesora Jurídica

Dentro del periodo del seguimiento se radicaron 139 peticiones clasificadas como de autoridad, de las cuales se revisaron 10 radicados (7 %), encontrando que fueron resueltas de fondo, con calidad en la respuesta y en un tiempo promedio de 5 días, es decir con oportunidad, verificación realizada a la luz del artículo 30 de la ley 1755 del 2015.

Respecto de la fecha de envío de las respuestas por parte de la ANDJE, se observó que la información que arroja la herramienta Orfeo no coincide con la que aparece en las actas de envío y entrega de correo electrónico 472, en los radicados relacionados a continuación:

Tabla No. 3

Fecha Radicación	Radicado ORFEO	Fecha Envío	Radicado Respuesta	Fecha de Acta 472
21/02/2024	20242400452962	27/02/2024	20241030017901,00	28/02/2024
14/06/2024	20248002655452	20/06/2024	20241030056301,00	21/06/2024
29/05/2024	20248002332732	5/06/2024	20241030050621,00	6/06/2024

Nota: La información se extrajo del reporte de ORFEO realizado por la OCI el 17/07/24

Con respecto a lo anterior, es necesario identificar la causa de esta diferencia, debido a que se afecta la consistencia que debe existir entre los soportes y la información que reposa en Orfeo.

La Oficina Asesora Jurídica, en respuesta al informe, a través de correo electrónico del 29/08/24 envió varios comentarios a este punto, por una parte, dice que “*La observación no se relaciona con el objeto de la auditoría*” el cual según se indica tiene es “*el objetivo de verificar la eficacia y efectividad de los controles aplicados al cumplimiento de la normatividad, específicamente con la atención, oportunidad y calidad de las respuestas*”

Adicionalmente menciona que “*La oportunidad en la respuesta a las peticiones debe ser analizada a partir de la fecha del correo electrónico con el cual se remite la respuesta, ese es el momento en el cual se notifica la respuesta, el certificado 4/72 sirve para acreditar que se recibió y que no fue devuelto o rechazado el correo*” .(el subrayado es nuestro) y por último anota que “*Las inconsistencias en la información reportada en 4/72 son asunto que debe controlarse a través de gestión documental o quien tenga a cargo la supervisión del contrato, no es un asunto a cargo o que, de acuerdo con el procedimiento, deba ser objeto de control por parte de la Oficina Asesora Jurídica*”.

Sobre el particular la OCI manifiesta que, en el contexto del seguimiento efectuado, entre otras calidades de las peticiones, se debe validar la oportunidad de la respuesta otorgada al derecho de petición. En cuanto a esto el Departamento Administrativo de la Función Pública, en Concepto 010391 de 2023 con base en la Sentencia T-149 de la Corte Constitucional, señaló que la obligación de la entidad estatal no se cumple solo con la simple resolución del derecho de petición presentado por un ciudadano, sino que es necesario que dicha respuesta aborde y solucione claramente el fondo del asunto, sea coherente con lo solicitado y sea comunicada de manera oportuna al solicitante. La respuesta debe ser efectiva y conocida por el peticionario, lo que implica que la notificación sea realizada de forma segura y comprobable, asegurando así que se cumpla con el núcleo esencial del derecho de petición. (subrayado por fuera de texto).

De otra parte, revisado el procedimiento interno para la atención de peticiones y consultas (Código GL-P-02. V006), se observa que en la actividad No 6 a cargo del Técnico Asistencial de la OAJ se le indica la obligación de “Enviar respuesta a la petición y /o consulta dentro del término legal”, disponiendo que en caso de envío por correo electrónico se debe verificar la recepción del certificado correspondiente que acredite la notificación, siendo esta actividad un especial punto de control para la finalización del trámite de forma efectiva.

Por lo expuesto y atendiendo que la misma OAJ indicó que el certificado expedido por 472 “**sirve para acreditar que se recibió y que no fue devuelto o rechazado el correo**”, acepta que este certificado permite a la Agencia disponer de evidencia verificable de que el ciudadano recibió la respuesta, garantizando así la oportunidad, y siendo la misma razón por la cual en el procedimiento se exige su verificación. Dado lo anterior, lo esperado es que cualquier inconsistencia detectada en la expedición de dicho certificado, sea comunicada a los responsables.

Finalmente, se destaca que la OAJ manifestó que envió comunicaciones al operador documental solicitando que se ajuste la información certificada para que esté alineada con los soportes (correos enviados) y asistió a la reunión convocada por el coordinador de gestión documental para abordar dichas inconsistencias, sin embargo debido a que se siguen presentando, se recomienda revisar el acuerdo de nivel de servicio o protocolo como área usuaria y solicitar su cumplimiento.

3.2.2.1. En cuanto a **las consultas** se registraron 27 en el periodo del seguimiento, de las cuales se revisaron 3 (11 %), validando que todas fueron atendidas de fondo con calidad y en un término promedio de 8 días.

3.2.2.2. Sobre las **peticiones de información y de documentos** que corresponden a 62, se revisaron 4 radicados: 20242400123332, 20248001944862, 20242402483812 y 20242402462122, encontrando lo siguiente:

- En la petición radicada bajo No. 20242402483812 del 05/06/2024, la respuesta fue enviada al solicitante el 26/06/2024 según consta en el acta de remisión y entrega de correo electrónico 472 (radicado No 2024240248381200003), 14 días después de su recepción, es decir por fuera del término.

Acogiendo los comentarios de la Oficina Asesora Jurídica sobre la aplicación de la ley 1417 sustituida por la ley 1755 de 2015, y específicamente en este tema por el artículo 17 referente a peticiones incompletas y desistimiento tácito, la auditoria encontró que la solicitud al peticionario de acreditar su calidad y el envío de esta por correo institucional se realizó mediante correo electrónico fechado el 25 de junio del 2024 a las 6:42 pm, es decir, 11 días después de su radicación, cuando el plazo establecido en el mencionado artículo exige realizar el requerimiento dentro de los 10 días siguientes a su radicación

La OAJ informa que el ciudadano nunca completó la petición por lo que, conforme a la ley, debe entenderse que desistió de la solicitud o actuación.

Las otras 3 fueron contestadas de fondo y en termino.

3.2.2.3. Respecto de los **derechos de petición en interés general o particular**, se gestionaron 723, de los cuales se revisaron 37 (5%), corroborando que fueron tramitados dentro del término de la ley, sin embargo, en el análisis de la respuesta de fondo, se encontró que 4 casos correspondían a solicitudes de información o documentación, las cuales clasificadas en esa categoría, tenían 10 días para respuesta, situación que ocurrió en 1 de las 4 solicitudes, por lo tanto, se considera que está es extemporánea, ya que se respondió a los 15 días de su radicación.

Tabla No. 4

Fecha radicado	Radicado ORFEO	Fecha respuesta	Fecha envío	Radicado respuesta	Asociado	Tiempo Respuesta y/o traslado	Asunto
5/03/2024	20248000 721322	Sin datos	Sin datos	Sin datos	202410300 27051	15 días	Petición de solicitud de información sobre la extensión de jurisprudencia en especial en la actividad contractual
15/01/2024	202480000 39702	Sin datos	Sin datos	Sin datos	2024103000 6011	9 días	Ministerio de Justicia solicita información de la contratación de la ANDJE
12/02/2024	20248000 341322	Sin datos	Sin datos	Sin datos	202410300 19311	15 días	Solicita información y envío de documentación asociado a proceso de la Fiduprevisora.
7/03/2024	20242400 769202	21/03/2024	22/03/2024	202410300 26191		10 días	Solicitud de documentación resolución de nombramiento administrador e-kogui

Nota: La información consignada en el cuadro es extraída del reporte de la herramienta ORFEO por la OCI el 17/07/24

La OAJ consideró que todas las peticiones relacionadas anteriormente se encuentran adecuadamente tipificadas y realizó observaciones frente a cada uno, a saber:

Radicado 20248000721322: indicó: ...no puede clasificarse como una petición de documentos y/o información, sino de una petición realizada por una docente “con fines de investigación y académicos”, en la cual al tiempo que requería información sobre si la entidad había o no emitido algunos documentos, incorporaba preguntas sobre alcances del mecanismo de extensión de jurisprudencia, todo ello, como lo indicó para fines académicos y para proceder a su difusión, por lo que fue clasificada como “Derecho de Petición Interés General o particular”.

A este respecto la OCI encuentra pertinente precisar varios aspectos:

1. La Ley 1755 de 2015, establece que el derecho de petición puede ejercerse con varios fines, como obtener información, solicitar copias de documentos, formular consultas, entre otros; en su artículo 13 se establece que las entidades públicas están obligadas a clasificar las solicitudes atendiendo su contenido y alcance y no solo su finalidad, como lo hace ver la OAJ.

2. Revisada la solicitud presentada por el docente, se concluye que no puede clasificarse únicamente como una petición de documentos o de información. Dado que la solicitud incluye tanto la indagación sobre la existencia de ciertos documentos emitidos por la Agencia como preguntas sobre los alcances del mecanismo de extensión de jurisprudencia esto para fines académicos y de investigación.

Por lo anterior, la OCI ratifica que la Entidad debe garantizar el adecuado tratamiento de cada uno de los aspectos solicitados, conforme a los principios de la Ley 1755 de 2015.

Radicado 20248000039702: *“Esta petición no puede ser clasificada como de información y/o documentos, sino de autoridad, pues como se puede visualizar en el Orfeo se trata de una solicitud de información del Ministerio de Justicia, la cual requería para contestarle a un ciudadano, por ello fue contestada el 25 de enero, esto es, al 8º día luego de haberse recibido, el 15 de enero. No se vislumbra la razón para considerar que no puede ser clasificada como petición de autoridad y aplicarle el término que para estos casos específicos plantea ordena el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011”.*

Se atiende el comentario de la OAJ, sin embargo, la OCI se permite precisar que la petición fue tipificada como un derecho de petición en interés general o particular, cuando según su criterio debería clasificarse como una petición de autoridad.

Radicado 20248000341322: *“Si bien el peticionario solicitó algunos documentos, estos se relacionan con actuaciones desplegadas por la Agencia en ejercicio de las facultades de intervención que le asisten y que se ejercieron en dos procesos judiciales, en los cuales fue parte el peticionario. Así mismo, señala que se trata de una petición en interés particular del apoderado judicial de la contraparte, ya que solicita esta información para allegarlos varios procesos judiciales”.*

Sobre el particular la OCI reitera a la OAJ que lo que define el tipo de derecho de petición es su contenido y alcance y no su finalidad (Ley 1755 de 2015 art 13).

Radicado 20242400769202, la Oficina Aseara Jurídica aceptó que la petición debió ser tipificada como documento e información y, señaló que fue respondida en término, lo cual no fue cuestionado por esta auditoría.

3.2.3.4. Peticiones que deben ser trasladadas a otras autoridades

En relación con esta clase de peticiones, su envío debe realizarse dentro del término de 5 días, por tratarse de temas que no son de competencia de la Agencia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 21 de la ley 1755 del 2005; se evidenció que, 2 peticiones fueron trasladadas por fuera de lo establecido, las Nos. 2024800000262 del 02/01/2024 con respuesta enviada el 12/01/2024 (6 días) y la 20242402024422 del 17/05/2024 el 04/06/2024 (11 días).

Se concluye que, de las 35 peticiones tomadas como muestra, 27 reflejaron oportunidad y calidad en las respuestas entregadas a los peticionarios y 8 cuentan con las observaciones ya enunciadas, respecto de su clasificación.

3.2.2.5. Peticiones de Ley 5 de 1992

De las registradas bajo esa modalidad se reportaron 22 en el periodo, a partir de las cuales se revisaron 4 (18%), con radicados bajos los números: 2024800009042 del 10/01/2024, 20248000323982 del 13/02/2024, 20248000595572 del 28/02/2024 y 20248001006342 del 13/03/2024, encontrando que todas fueron resueltas de fondo, con calidad en la respuesta y en el término de ley.

3.2 2.6. Quejas, Reclamos y Prioritarias

Conforme a lo informado por la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano y Usuario, mediante correo del 12 de julio de 2024, a partir de la distribución de funciones en relación con las PQRSD efectuada en diciembre de 2023, entre ellos y la Oficina Asesora Jurídica, esta última es la responsable de gestionar las quejas y reclamos.

A partir de lo anterior, se observó que en los informes trimestrales de PQRS publicados el 16 de abril y 26 de julio de 2024, durante el primer semestre se presentaron sólo 2 quejas, así:

- La primera con radicado 20241030013721 del 13-02-2024, respondida mediante comunicación (20241030013721) de la OAJ el 13-02-2024 y con acta de envío y entrega de correo electrónico que certifica el acuse de recibo el 14-02-2024, indicándole al quejoso anónimo “que para el desarrollo de las investigaciones disciplinarias, es importante y esencial que informe las empresas que han incurrido en actos violatorios de los derechos de sus trabajadores y los radicados de las comunicaciones mediante las cuales puso en conocimiento de la Agencia la situaciones descrita”.
- La segunda asociada a la primera, radicada bajo el No. 20248000482702 del 22/02/2024, del Coordinador Grupo de Atención a la Ciudadanía de la Presidencia de la Republica a través de la cual se traslada la denuncia interpuesta bajo el nombre “DENUNCIA PUBLICA”, en donde se manifiesta “por medio del presente correo, deseo poner en conocimiento público una serie de irregularidades relacionadas con las prácticas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en lo que respecta a la recepción de las comunicaciones por medio de los CANALES VIRTUALES”.

Del anterior traslado, se dio respuesta en un término de 4 días, mediante comunicación No. 20248000482702 - OAJ del 26/02/2024. con acta de envío y entrega de correo electrónico del 2024/02/28 (Hora: 09:23:59 Feb 28 14:23:59 2024 GMT) informando al remitente “que la misma petición fue allegada a la Agencia el 13/02/2024 siendo atendida por oficio 20241030013721 - OAJ del 13 de febrero de 2024”.

De acuerdo con lo descrito, se presentó una sola queja, en relación con el mismo hecho, la cual por falta de suministro de la información que permitiera la individualización e identificación de las empresas o funcionarios a los que aludió, no fue posible adelantar ninguna actuación y se procedió a su archivo.

En cuanto a las peticiones prioritarias no se reportó ninguna en el periodo de verificación.

3.3. Informes de PQRSD

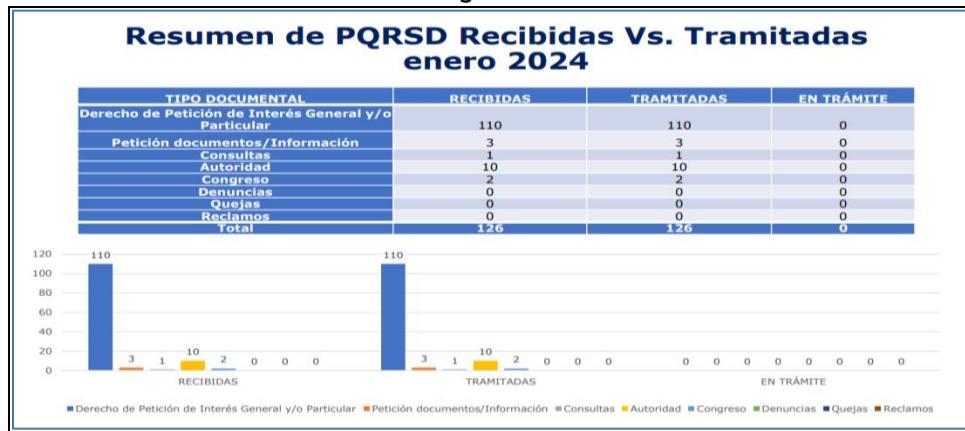
Consultada la página web de la Agencia se encontraron publicados los informes consolidados de PQRSD correspondientes al primer y segundo trimestre del año 2024, como se evidenció en el enlace referido²; dando cumplimiento a lo dispuesto en los Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 del 2015 y en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.

² https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx

Estos informes presentaron la información cualitativa y cuantitativa de las peticiones, quejas y reclamos atendidos y trasladados durante del periodo del seguimiento, así como el tiempo promedio de respuesta para cada tipo de petición de acuerdo con lo establecido en las normas citadas.

No obstante, lo anterior, la OCI observó que en el informe del primer trimestre en donde se cotejó lo recibido contra lo tramitado en enero de 2024, se reportó que no hay petición en trámite, como se refleja en la siguiente imagen:

Imagen No. 2



Fuente. Tomado del informe de PQRSD del I Semestre de 2024 – Pagina. Web
<https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacionciudadana/Paginas/default.aspx>

Con el fin de validar lo anterior, se revisaron 29 peticiones de las 126 ingresadas en enero de 2024, validando que, la respuesta no se generó en el mismo mes de ingreso (enero), sino que se efectuó hasta febrero, como se puede evidenciar en los siguientes radicados:

Tabla No. 5

No.	Fecha Radicado	Radicado	Radicado de respuesta	Fecha respuesta	Fecha Envío	Subserie
1	18/01/2024	20248000058752	20241030012051	8/02/2024	27/02/2024	Derecho de petición Interés General o particular
2	31/01/2024	20248000134932	20241030012701	12/02/2024	12/02/2024	
3	24/01/2024	20242400087262	20241030012871	12/02/2024	13/02/2024	
4	19/01/2024	20248000063892	20241030008581	1/02/2024	1/02/2024	
5	29/01/2024	20248000115352	20241030009941	5/02/2024	5/02/2024	
6	30/01/2024	20248000123482	20241030012691	12/02/2024	12/02/2024	
7	30/01/2024	20248000123382	20241030012771	12/02/2024	12/02/2024	
8	30/01/2024	20248000126332	20241030010311	6/02/2024	6/02/2024	
9	31/01/2024	20248000134242	20241030012991	13/02/2024	13/02/2024	
10	29/01/2024	20248000116752	20241030009521	5/02/2024	5/02/2024	
11	31/01/2024	20248000134182	20241030010921	6/02/2024	7/02/2024	

No.	Fecha Radicado	Radicado	Radicado de respuesta	Fecha respuesta	Fecha Envío	Subserie
12	26/01/2024	20248000101312	20241030011211	7/02/2024	7/02/2024	
13	30/01/2024	20248000123352	20241030011531	8/02/2024	8/02/2024	
14	19/01/2024	20248000066722	20241030009261	5/02/2024	5/02/2024	
15	30/01/2024	20248000126302	20241030010271	5/02/2024	6/02/2024	
16	30/01/2024	20248000125562	20241030010341	6/02/2024	6/02/2024	
17	31/01/2024	20248000135922	20241030010731	6/02/2024	6/02/2024	
18	26/01/2024	20242400101532	20241030011251	7/02/2024	9/02/2024	
19	30/01/2024	20248000123622	20241030012891	12/02/2024	13/02/2024	
20	29/01/2024	20248000112952	20241030013371	13/02/2024	13/02/2024	
21	30/01/2024	20248000128562	20241030012981	13/02/2024	13/02/2024	
22	31/01/2024	20244020132432	20241030013581	13/02/2024	13/02/2024	
23	22/01/2024	20248000073202	20241030009101	2/02/2024	2/02/2024	Derecho de petición Autoridad
24	23/01/2024	20248000080592	20241030008391	1/02/2024	1/02/2024	
25	31/01/2024	20248000138062	20241030013161	13/02/2024	13/02/2024	Derecho de petición Consulta
26	24/01/2024	20248000087312	20241030011231	9/02/2024	9/02/2024	Derecho de petición información /documentos
28	30/01/2024	20242400123332	20241030012781	12/02/2024	12/02/2024	

Por tal motivo, se recomienda implementar las acciones pertinentes para que la información que se entrega al ciudadano sea acorde a la realidad, con el fin de mantener la precisión y claridad con la que esta debe ser brindada.

De otra parte, teniendo en cuenta el volumen de solicitudes trasladadas por falta de competencia, que en el semestre ascendieron a 231 (tramitadas por el Grupo de Atención al Ciudadano), se sugiere incluirlas dentro de los informes trimestrales, con el fin de, mostrar la gestión que sobre el particular se efectúa y procurar la sensibilización al ciudadano en general de la misionalidad de la Agencia y sus competencias, lo cual pueda redundar a mediano plazo, en una descongestión en la atención de PQRSD y permita mostrar la gestión en esta materia.

La Oficina Asesora Jurídica frente a este punto indicó:

“La información reportada, corresponde con la existente en la fecha que fue publicada. Es pertinente tener en cuenta que el Sistema Orfeo es dinámico, por ello, para la fecha en que se tomó la estadística y por ende el pantallazo que se publicó, corresponde a la información real que arroja el sistema y que debe ser publicada.

“Por tanto, lo dado a conocer a la ciudadanía corresponde a la realidad y es que, para la fecha de elaboración del Informe Trimestral, ninguna de las peticiones radicadas en el mes de enero se encontraba pendiente de tramitar”.

“A lo anterior cabe añadir que la Oficina Asesora Jurídica, actuando con transparencia, como es su obligación, en los indicadores mensuales deja evidencia de las peticiones que al último día de mes quedan pendientes de tramitar, reflejando estos indicadores la situación a ese día, así como el informe trimestral siempre ha reflejado el estado al último día del trimestre”.

Revisado lo sustentado por la OAJ, se mantiene la recomendación de implementar acciones que permitan precisar la información que se ofrece al ciudadano, tal como incluir fechas de corte en la información suministrada, ya que aporta mayor claridad y permite a los ciudadanos interpretar correctamente los datos, en aras de mantener la calidad de la información proporcionada, manteniendo la concordancia con el principio de transparencia de la Ley 1712 de 2014.

Por último, la OCI reconoce y destaca la gestión que adelantan tanto la Oficina de Asesora Jurídica y la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, debido a que su labor es relevante para garantizar la correcta tramitación de las peticiones de la ANDJE y el cumplimiento en los plazos establecidos, lo cual refleja su compromiso con el ciudadano y la entidad.

4. Resultados del Informe

4.1 Recomendaciones:

1. Modificar en el procedimiento (Código: GIC-P-10 Versión: 002) su denominación y objeto, a fin de que refleje la función y la responsabilidad que asume hoy la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano frente al tema de las peticiones.
2. Monitorear periódicamente el funcionamiento de los canales de atención, especialmente el buzón de PQRSD, a fin de continuar previniendo fallas como se hizo en el mes de mayo de 2024.
3. Revisar y fortalecer los controles previstos en los procedimientos a través de los cuales se gestionan las PQRSD en la Agencia, especialmente los contenidos en las actividades 2,3 y 6 del procedimiento GL-P-02, V006, a fin de evitar la materialización de riesgos jurídicos y disciplinarios, por incumplimiento de términos legales para responder la petición de acuerdo con su tipología, ocasionado por una mala tipificación.
4. Revisar el reporte del número de solicitudes por tramitar en los informes trimestrales, a partir de lo ocurrido en los meses de enero y febrero de 2024, con las peticiones pendientes recibidas los últimos días del mes.
5. Estudiar la posibilidad de sensibilizar a la ciudadanía sobre la misionalidad de la Agencia a través de los informes de PQRSD, señalando el total de número de peticiones trasladadas por falta de competencia y sus causas y, haciendo llamados a la revisión de las funciones y asignaciones de la entidad previo a presentar peticiones.

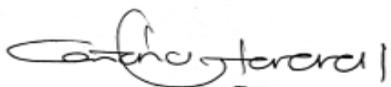
4.2 Conclusión

Se evidenció un incremento del 53,46% en el número de peticiones recibidas en la Agencia en el primer semestre de 2024, en comparación con los registros del I semestre de 2023, pasando de 621 a 953.

Examinados los aspectos sustanciales y procedimentales abarcados por este seguimiento; se concluye que en términos generales se atienden los lineamientos establecidos para las respuestas a las peticiones recibidas por la Agencia, sin embargo, es necesario reforzar y controlar la actividad de categorización o tipificación de los derechos de petición, ya que se genera un riesgo de incumplimiento en la oportunidad para resolverlos (respuesta o trámite), según corresponda a peticiones, quejas, reclamos, y otros.

A su vez, es necesario precisar los datos presentados en los informes trimestrales de PQRSD, respecto al volumen de solicitudes que quedan pendientes por tramitar dentro del mes, con el fin de reflejar la realidad de la gestión y permitir acceso transparente a los ciudadanos sobre los datos reportados.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 30 días de octubre de 2024.



Adriana Milena Herrera Abril

Jefe de la Oficina de Control Interno

Nota. Los anexos al presente informe hacen parte integral.

Anexo No. 1

Criterios:

- Constitución Política de Colombia – 1991 – Artículos 2, 23, 74.
- 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 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, artículo 3º y siguientes.
- Ley 1755 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”.
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. “Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”. (...) 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- 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”.
- CONPES 3649 – 2010 y 3785 de 2013. • Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Dimensión 8 – Servicio al ciudadano. • Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Decreto 019 de enero de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- 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”, (Trámites verbales) expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- 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”, (Trámites verbales) expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Página | 12
- 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”.
- Políticas, manuales, guías y procedimientos internos vigentes que apliquen a la gestión de PQRSD.

Anexo No. 2

1. Tabla de revisión de radicados de muestra extraídos de la herramienta ORFEO el 17/07/24 / muestra Peticiones de Autoridad

Fecha Radicado	Radicado ORFEO	Fecha respuesta	Fecha Envío	Radicado respuesta	Tiempo Respuesta y/o traslado	Asunto
9/05/24	20248001880462	16/05/2024	17/05/2024	20241030042711	6 días	Se solicita a la Procuraduría el envío de la solicitud trasladada a fin de darle trámite de ley
19/02/24	20242400411312	28/02/2024	28/02/2024	20241030018251	9 días	La Agencia habilitada en el desplegable del formulario único de atención al respectivo Juzgado y lo orienta a fin de que subsane los inconvenientes que se le han presentado, generando el reclamo "por no ser posible las notificaciones a sus correos institucionales, pues siempre aparece que no es posible la entrega".
27/02/24	20248000569322	29/02/2024	29/02/2024	20241030018881	2 días	Se solicita aclaración de solicitud por parte de la Agencia
21/02/24	20242400452962	27/02/2024	27/02/2024*	20241030017901	4 días	Solicitud de información del MOG entidad Agencia de Desarrollo Rural-ADR, se responde enviando copia del certificado
8/03/24	20248000795782	12/03/2024	12/03/2024	20241030022631	2 días	Solicitud de información sobre la litigiosidad de la CREG por CGR
1/04/24	20248001150912	11/04/2024	12/04/2024	20241030031441	8 días	Solicitud de Información funcionalidad de E-Kogui para convocatoria CCDJ
14/06/24	20248002655452	20/06/2024	20/06/2024	20241030056301	5 días	Se envía evidencia de la parametrización del Juzgado 28 laboral del circuito de Medellín
29/05/24	20248002332732	5/06/2024	5/06/2024	20241030050621	5 días	Se informa al Juzgado 28 laboral del Circuito Medellín que ya se realizó la parametrización
21/02/24	20248000459872	28/02/2024	28/02/2024	20241030018231	5 días	La solicitud fue recibida mediante el radicado 20248000248832 del 8 de febrero de 2024, y atendida por oficio 20241030013101 - OAJ del 13 de febrero de 2024
20/02/24	20248000430142	27/02/2024	27/02/2024	20241030017871	5 días	Se informa las acciones desarrolladas por el Comité Jurídico de la Comisión Intersectorial del Chocó, el cual lidera esta Agencia junto con la Consejería Presidencial

2. Tabla de revisión de radicados de muestra de consultas:

Fecha Radicado	Radicado ORFEO	Fecha respuesta	Fecha Envío	Radicado respuesta	Radicado Asociado	Tiempo Respuesta y/o traslado	Asunto
11/06/24	20248002558902	25/06/2024	25/06/2024	20241030057841		9 días	Respuesta a las diferentes inquietudes planteadas por el peticionario acerca de lineamientos a nivel territorial y municipal
4/03/24	20248000703722	11/03/2024	11/03/2024	20241030022351	20248000703512	6 días	Se da traslado al Consejo Nacional Electoral de la petición enviada por Ministerio de Justicia
20/03/24	20248001030182	1/04/2024	14/05/2024	20241030028371		7 días	Consulta terminación de contrato laboral sin justa causa en Empresa Promotora de Salud, Sociedad de Economía Mixta S.A.S

3. Tabla de revisión de radicados de peticiones de información/ documentos

Fecha Radicado	Radicado ORFEO	Fecha respuesta	Fecha Envío	Radicado respuesta	Radicado Asociado	Tiempo Respuesta y/o traslado	Asunto
30/01/24	20242400123332	12/02/2024	12/02/24	20241030012781		10 días	Envío de un certificado de ingresos y retenciones de la vigencia 2023
14/05/24	20248001944862	28/05/2024	28/05/24		20241030047131	10 días	Envío información de lista de elegible y Resolución con nombramientos en periodo de prueba
5/06/24	20242402483812	25/06/2024	25/06/24	20241030057891	0	13 días	Se informa a los 13 días que el peticionario no acredita la calidad en la que actúa y se le requiere que precise tal calidad a fin de dar respuesta
5/06/24	20242402462122	18/06/2024	18/06/24	20241030054301	0	8 días	Se envían conceptos acerca de Arbitramento internacional

4. Tabla de revisión de traslados Atendidos por Atención al Ciudadano

Fecha Radicado	Radicado ORFEO	Fecha respuesta	Fecha Envío	Radicado respuesta	Radicado Asociado	Tiempo Respuesta y/o traslado	Asunto
15/02/2024	2024800036 7262	21/02/2024	22/02/2024	2024240001 6171		5 días	Denuncia acoso en la DITAH
8/03/24	2024800080 9682	11/03/2024	13/03/2024	2024240002 2451		3 días	Solicitud de documentación que aclare beneficios como pensionado
11/04/24	2024800135 2712				20242400 031061	2 días	Se pone en conocimiento de la Agencia derechos de petición elevados al Tribunal Administrativo Cundinamarca
11/04/24	2024800135 9312				20248000 999952		Denuncia por la presunta mora judicial en el trámite en la resolución de la impugnación dentro de una acción de tutela radicado 2023-4817.
2/01/24	2024800000 0262	4/01/2024	11/01/2024	2024240000 0581		6 días	Petición asociada al cumplimiento de normas de higiene y salud personal de reclusos
26/03/24	2024800112 7592	1/04/2024	1/04/2024	2024240002 8191		5 días	Adjunta derecho de petición y anexos remitidos al Comité de Conciliación de la SAE SAS, y qué forman parte de la consulta
24/06/2024	2024800286 0902	27/06/2024	28/06/2024	2024240005 8391		4 días	Denuncia despojos de tierra Cartagena
15/02/24	2024800035 9712	20/02/2024	21/02/2024	2024240001 5321		5 días	Solicita juzgamiento de autoridades judiciales por interceptación de tutelas
13/02/24	2024800032 6322	16/02/2024	19/02/2024	2024240001 4801		4 días	Solicita concepto constitucional y jurídico de interés general de la prohibición constitucional para los colombianos por nacimiento con doble nacionalidad.
13/02/24	2024800032 9572	15/02/2024	16/02/2024	2024240001 4421		3 días	Denuncia nacional e internacional por persecución de la rama judicial de Colombia y la rama judicial del meta
12/02/24	2024800029 5792				20242400 014751	4 días	Trámite bono pensional Colfondos AFP Habitata SAS
6/06/24	2024800249 2142				20242400 052171	5 días	Petición de reconocimiento y pago de cesantías y sanción moratoria al Departamento de la Guajira
7/05/24	2024800182 5552	14/05/2024	15/05/2024	2024240004 1451	20241030 038751	5 días	Solicitud de desarchivo y apertura de proceso administrativo sancionatorio a la Resolución No 5279 del 13 de diciembre de 2023 (...)"
6/05/24	2024800180 2422	9/05/2024	10/05/2024	2024240004 0711		4 días	Se envía información relacionada con presunta corrupción en IESINTENALCO, con pago a personal administrativo.
17/05/24	2024240202 4422	4/06/2024	4/06/2024	2024240004 9721	0	11 días	Solicitud de consulta acerca de si terminado el contrato de prestación de servicios profesionales se puede seguir ejerciendo la defensa jurídica de la entidad contratante
9/06/24	2024240255 4802	17/06/2024	17/06/2024	2024240005 3941	0	5 días	Informa que la DIAN seccional Sogamoso no ha adelantado diligencia de remata de inmueble donde operaba clínica.
11/01/2024	2024800001 1592	12/01/2024	26/01/2024	2024240000 2371		1 día	Se solicita al Ministerio de Defensa H de Vida y certificación de ultima unidad de servicio de militar

5. Tabla de revisión de traslados de petición en interés general o particular

Fecha Radicado	Radicado ORFEO	Fecha respuesta	Fecha Envío	Radicado respuesta	Radicado Asociado	Tiempo Respuesta y/o traslado	Asunto
11/03/2024	20248000 843972	15/03/2024	22/03/2024	20241030 024101		5 días	Solicitud de información de vinculación de abogados con experiencia en arbitraje internacional que trabajen y residen en Canadá y EE. UU.
23/02/2024	20248000 500042	28/02/2024	28/02/2024	20241030 018181		3 días	Documentación de beneficiarios de sentencia de 2 ^a instancia proferida por Tribunal Administrativo del Meta, Anexos para solicitar reconocimiento como beneficiarios de sentencia de la CIDH y sentencia de Segunda instancia del Tribunal del Meta
13/02/2024	20248000 331812	23/02/2024	27/02/2024	20241030 017091	20238003 679572	10 días	Solicitud de investigación e inicio de las acciones de repetición por pago de las sentencias en la superintendencia de transporte
28/02/2024	20248000 601302				20241030 020771	5 días	Solicitud de Ejecución de sentencia de la CIDH caso Integrantes y Militantes UP
1/02/2024	20248000 155232	13/02/2024	13/02/2024	20241030 013591		8 días	Se remite copia de la solicitud de conciliación extrajudicial dirigida al Procurador Delegado para Asuntos Administrativos de Yopal, con el fin de llegar a un acuerdo conciliatorio con la Nación-Ministerio de Defensa-Policía Nacional y la Empresa Colombiana de Petróleos S.A., ECOPETROL
15/03/2024	20248000 943002	8/04/2024	8/04/2024	20241030 030021		13 días	Petición manifiesta tener un proceso ejecutivo en contra de una entidad del Estado, sin que a la fecha el despacho judicial donde cursa el mismo, haya procedido a la entrega de los títulos
14/03/2024	20248000 914162	20/03/2024	20/03/2024	20241030 025671	20248000 801972	4 días	Petición Solicitando recurso de Insistencia
21/03/2024	20248001 043732	8/04/2024	8/04/2024	20241030 030001		9 días	Petición remitida por el Ministerio de Justicia
19/03/2024	20242401 009592				20241030 027801	5 días	Solicita información Cargo de la ANDJE
3/04/2024	20248001 195432	23/04/2024	23/04/2024	20241030 034641			Petición interponiendo recurso de insistencia
16/04/2024	20248001 444602	30/04/2024	30/04/2024	20241030 037311		10 días	Petición solicitando información correos de notificación de la Agencia para conciliaciones extrajudiciales
5/03/2024	20248000 721322				20241030 027051	15 días	Petición de solicitud de información sobre la extensión de jurisprudencia en especial en la actividad contractual
27/06/2024	20248002 953152	28/06/2024	2/07/2024	20241030 058881		2 días	Recurso de insistencia selección de tutela
26/06/2024	20248002 942002	4/07/2024	5/07/2024	20241030 059921		6 días	Solicita información del estado de su proceso
22/05/2024	20242402 156122	14/06/2024	14/06/2024	20241030 053601	0	16 días	Consultando acerca de información estadística de la Actividad litigiosa de la Nación –Procesos judiciales en el marco de la Protesta Social
17/06/2024	20248002 711022	19/06/2024	20/06/2024	20241030 055501		3 días	Solicita a esta entidad, ejercer la facultad de insistencia de revisión del fallo tutela con Radicado T- 10150273, ante la Corte Constitucional

Fecha Radicado	Radicado ORFEO	Fecha respuesta	Fecha Envío	Radicado respuesta	Radicado Asociado	Tiempo Respuesta y/o traslado	Asunto
15/01/2024	20248000 039702				20241030 006011	9días	Ministerio de Justicia solicita enviar información para responder d de P asociada a la contratación de esa entidad.
11/01/2024	20248000 014862	18/01/2024	19/01/2024	20241030 003981		7 días	Solicitan el no desmejoramiento de asignación de retiro
15/01/2024	20248000 040882	23/01/2024	23/01/2024	20241030 005601		9 días	Acción de Tutela vs La Contraloría General de la Nación - Insistencia Solicitud de Intervención
15/01/2024	20248000 036682				20248000 036612	5 días	Solicita intervención de la Agencia en Proceso judicial
31/01/2024	20248000 134242	13/02/2024	13/02/2024	20241030 012991		11 días	Expresa sus opiniones frente al comunicado de la Directora General Encargada de esta entidad frente al caso del doctor Álvaro Leyva Durán;
14/02/2024	20248000 341322				20241030 019311	14 días	Solicita información y envío de documentación asociado a proceso que adelanta la Fiduprevisora.
3/02/2024	20241030 184572				20241030 012231	4 día	Solicitan información en relación con la fecha exacta de la compensación económica, sus montos por asignación como reparación
1/02/2024	20248000 149642	8/02/2024	8/02/2024	20241030 011931		6 días	Solicita ejercer la facultad de insistencia de revisión del fallo de tutela
23/05/2024	20248002 185072	4/06/2024	4/06/2024	20241030 04993		7 días	Solicitud de Acto Administrativo de no viable solución amistosa
7/03/2024	20242400 769202	21/03/2024	22/03/2024	20241030 026191		11 días	Solicitud de documentación Resolución de nombramiento administrador de e-kogui
31/01/2024	20248000 135922	6/02/2024	6/02/2024	20241030 010731		5 días	Denuncia penal administrativa por presunta mora judicial en desarrollo de la impugnación de la acción de tutela 2023
31/01/2024	20244020 132432	13/02/2024	13/02/2024	20241030 013581		9 días	Solicitud de todos los Acuerdos Internacionales de Inversión suscritos por Colombia a la fecha (Tratados Bilaterales de inversión y Capítulos de inversión de Tratados de Libre Comercio)
14/02/2024	20248000 346102				20241030 019311		
18/06/2024	20248002 728832				20248002 724652		
28/05/2024	20248002 287882	4/06/2024	4/06/2024	20241030 050061			
28/05/2024	20248002 307262	19/06/2024	19/06/2024	20241030 054961			
28/05/2024	20248002 290592	6/06/2024	6/06/2024	20241030 050911		6 días	Solicitud de Aportes Jurídicos y Probatorios para que la ANDJE defienda los intereses de todos los colombianos ante la demanda del Concesionario de Ruta Caribe 2
15/04/2024	20248001 422912	2/05/2024	3/05/2024	20241030 037901		15 días	Solicitud de información acerca del número de acciones de repetición que se adelantan ante la justicia administrativa
6/05/2024	20248001 800052	7/05/2024	7/05/2024	20241030 039791		2 días	Solicita ayuda para pago de impuestos por indemnización recibida por arreglo amistoso Trasladada a la DIAN y envía copia al peticionario
9/05/2024	20248001 879812	16/05/2024	16/05/2024	20241030 042651		5 días	Traslado por la Comisión de Derechos Humanos del Congreso sobre Petición

Documentos Examinados:

- Resolución No 410 del 30/01/2017
- Resolución No 324 del 17/08/2017
- Informes trimestrales PQRS publicados el 16 de abril y 26 de julio ambos del 2024 en la página WEB de la Agencia.
- El procedimiento de **Atención de peticiones y consultas** (Código: GL-P-02 V 006)
- El procedimiento de **Evaluación de la queja, reclamo, denuncia o informe** (Código: CID-P-01 Versión: 003)
- El Procedimiento de Atención **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones** (Código: GIC-P-10 Versión: 002)
- El listado Público de Riesgos, específicamente el asociado a la Gestión Legal, específicamente el No18.