



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME 12/08/2022

Nombre Informe de Ley:	Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
Objetivo:	Verificar la eficacia y efectividad de los controles aplicados por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el primer semestre del año 2022, así como la oportunidad y calidad de las respuestas, con enfoque en los riesgos de gestión de PQRSD.
Alcance:	La verificación se hará al cumplimiento de la normatividad aplicable a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en la entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.
Marco Normativo :	<ul style="list-style-type: none">• 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”.• Decreto 491 de 2022 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” – Artículo 5, vigente hasta el 17 de mayo de 2022, artículo derogado mediante la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022.• 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”.• 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 2080 de 2021, “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.• CONPES 3649 – “...es necesario generar instrumentos y competencias en las entidades públicas del orden nacional que permitan optimizar los recursos estatales para la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos (...) (...) Igualmente, con el fin de dotar estas instancias con información específica en materia de servicio al ciudadano, se establecerán las herramientas para la obtención de información relevante –por ejemplo el tipo de actuaciones, la frecuencia de las mismas, etc.-, y se buscará que con éstas se puedan controlar los tiempos en las etapas del servicio o en la atención de los trámites, con el objetivo de que peticiones, quejas y reclamos respondan a principios gerenciales de administración más que a actividades rutinarias sin control, ni seguimiento técnico al respecto. (...)”.• Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se diseña el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención 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”.



	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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”.
--	---

DOCUMENTOS EXAMINADOS:

<ul style="list-style-type: none"> Documento Excel que contiene las Peticiones y consultas recibidas por la Agencia entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, reportado por la Oficina Asesora Jurídica. Documento Excel que contiene las quejas, reclamos y denuncias recibidas por la Agencia entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, reportado por la Oficina de Atención al ciudadano. Protocolo Interno para Atención de Peticiones y Consultas-GL-PT-01-V2, Vigente desde el 26-02-2021. 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. Procedimiento para la atención de Peticiones y Consultas GL-P-02-V6, Vigente desde el 26-02-2021. Procedimiento Evaluación de la Queja, Reclamo, Denuncia o Informe - CID-P-01-V2, Vigente desde el 2022-04-01.
--

CONTENIDO DEL INFORME:

El seguimiento se hizo a la gestión que realizó la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS, ingresadas y tramitadas en el primer semestre del año 2022 (enero 1 a 30 de junio de 2022), en cumplimiento de la normatividad aplicable a las solicitudes de información en sus modalidades de petición de interés general/particular, consulta, documento/información, autoridad y congreso de la república, así como quejas, reclamos y denuncias presentadas por ciudadanos y/o grupos de interés.

Se validó la aplicación de los controles establecidos para la gestión de riesgos operativo y de seguridad de la información de las PQRS identificadas para la vigencia 2022, y criterios de calidad y oportunidad de las respuestas.

- Riesgos para la gestión de PQRS.

Tabla 1. Riesgos para la gestión de PQRS

Riesgo de gestión	
Riesgo	Posibilidad de pérdida reputacional por respuestas a peticiones y consultas que no se emiten dentro del término legal una vez se alleguen a la OAJ; o que son incompletas o con evasivas, debido al desconocimiento de la normatividad; notificación tardía o errónea de la respuesta; remisión tardía por parte de gestión documental, desactualización de la base de datos y/o incumplimiento del protocolo de peticiones y consultas por parte de las otras dependencias.
Controles	Actividades 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12 del Procedimiento para la atención de Peticiones y Consultas GL-P-02-V6, Vigente desde el 26-02-2021. Capacitaciones a los radicadores una vez al año.



	Memorando interno con lineamientos para la gestión de peticiones y consultas dirigido a colaboradores de la OAJ, una vez al año.
Riesgo de seguridad de la información	
Riesgo	Posible pérdida de la integridad y/o disponibilidad de la información almacenada en las bases de datos de Extensión de Jurisprudencia Vía Administrativa y Vía Judicial, <u>derechos de petición</u> , Procesos y tutelas, cuadro asignaciones diarias OAJ. Subrayado fuera de texto.
Controles	Permisos de Acceso a la Carpeta Compartida 27 de agosto de 2020. ACTIVIDAD DE CONTROL: Verificar los permisos de acceso, consulta y modificación trimestral a la Base de Datos.
Riesgo de corrupción	
En el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, no se evidenció riesgo de corrupción para la gestión de PQRS.	

Tabla elaborada por la OCI a partir de la información tomada del Mapa de riesgos de la Agencia al proceso de Gestión Legal, publicada en DARUMA.

Validación Oficina de Control Interno: En el primer semestre de la vigencia 2022 no se evidenció materialización de riesgos de gestión, corrupción ni de seguridad de la información en la gestión Peticiones y Consultas, quejas, reclamos y denuncias (PQRS).

En el mapa de riesgos de la Agencia, no se identificaron riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información para la gestión de quejas, reclamos y denuncias.

- **Peticiones y consultas recibidas en el primer semestre del año 2022.**

De la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica relacionada con las peticiones y consultas recibidas en el primer semestre del año 2022, se evidenciaron 409 registros, así: comunicaciones (3); comunicaciones congreso (1); Derechos de petición de Interés General y/o particular (281); Derecho de petición de autoridad (61); Petición de documento o información (30); Respuesta petición de información y documentos (3); Solicitud consulta (28); Solicitud de Información Artículo 258 (2).

Tabla 2. Peticiones y consultas recibidas en el primer semestre del año 2022.

Radicados	Total
Derechos de petición de Interés General y/o particular	281
Derecho de petición de autoridad	61
Petición de documento o información	30
Solicitud consulta	28
Solicitud información congreso	3
Solicitud de Información Artículo 258 (5 días hábiles)	2
Respuesta petición de información y documentos	3
Comunicaciones	3
Total	409

Para validar la oportunidad y calidad en las respuestas dadas por la entidad a las 409 peticiones y consultas, se tomó una muestra aleatoria de 50 comunicaciones, que corresponden al 12.2% del total de las peticiones y consultas allegadas a la entidad en el primer semestre de 2022, que de conformidad con el cálculo de la muestra tiene un nivel de confianza del 90% y, una proporción de error del 10%, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Cálculo de la muestra de peticiones y consultas validadas en el aplicativo ORFEO.

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	409
Error Muestral (E)	10%



Proporción de Éxito (P)	30%
Nivel de Confianza	90%

Validación de la Oficina de Control Interno: De la validación realizada a las 50 peticiones y consultas tomadas como muestra (tabla 4), se evidencia oportunidad y calidad en las respuestas entregadas a los peticionarios. La tendencia indica que los controles se encuentran funcionando y el riesgo está controlado, como se desprende de lo siguiente:

- ✓ Se revisaron en ORFEO veintinueve (29) derechos de petición de interés general y/o particular, de los 281 recibidos en el primer semestre de 2022, evidenciando que el promedio de días para comunicar la respuesta fue de 4.4 días frente a los 30 días que establece el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, vigente hasta el 16 de mayo de 2022 y de 15 días conforme a la ley 1755 de 2015.
- ✓ Se revisaron en ORFEO seis (6) derechos de petición de documentos o información, de los 30 recibidos en el primer semestre de 2022, evidenciando que el promedio de días para comunicar la respuesta fue de 5.1 días frente a los 20 días que establece el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, vigente hasta el 16 de mayo de 2022 y de 15 días conforme a la ley 1755 de 2015.
- ✓ Se revisaron en ORFEO diez (10) derechos de petición de autoridad, de los 61 recibidos en el primer semestre de 2022, evidenciando que el promedio de días para comunicar la respuesta fue de 4.5 días frente a los 10 días que establece la ley 1755 de 2015.
- ✓ Se revisaron en ORFEO cinco (5) peticiones de consulta, de los 28 recibidos en el primer semestre de 2022, evidenciando que el promedio de días para comunicar la respuesta fue de 5 días frente a los 35 días que establece el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, vigente hasta el 16 de mayo de 2022 y de 15 días conforme a la ley 1755 de 2015.

Evidencias encontradas en la revisión realizada en el aplicativo ORFEO, que requieren validación por parte del proceso de Gestión Legal, para la toma de acciones:

- ✓ En el radicado ORFEO No. 20228000010382, se evidenció que el correo fue enviado por el peticionario el 4 de enero a las 11:41, y fue radicado el 11 de enero de 2022, a las 16:09.
- ✓ En ORFEO se evidenció que el radicado No. 20221030048511-OAJ, que corresponde al expediente y/o radicado No. 20228001459382, se encuentra incluido en el expediente 20222401440082.

Otra reflexión para tener en cuenta es que en el periodo de seguimiento y de conformidad con la muestra validada, se advierte que aún persiste confusión en los ciudadanos y algunas autoridades, sobre las competencias de la entidad. Lo anterior, se sustenta en lo siguiente:

- ✓ De los veintinueve (29) derechos de petición de interés general y/o particulares validados, catorce (14) fueron trasladados (48.2%); uno (1) se manifestó falta de competencia para resolver; catorce (14) fueron de competencia de la Agencia (48.2%).
- ✓ De las cinco (5) peticiones de consultas validadas, una (1) fue competencia de la Agencia (20%); una (1) fue trasladada por falta de competencia (20%) y en tres (3), el objeto de consulta no tenía relación con la misionalidad de la entidad (60%).
- ✓ De las diez (10) peticiones de autoridad validadas, siete (7) fueron competencia de la Agencia (70%); Una (1) fue trasladada al competente (10%); en una (1) se solicitó aclaración (10%) y la petición con radicado 20228000678442, no se evidenció respuesta en el aplicativo ORFEO.
- ✓ De las seis (6) peticiones de documentos validadas, seis (6) fueron competencia de la Agencia.



Tabla 4. Validación oportunidad y calidad en las respuestas a las peticiones y consultas del primer semestre de 2022.

SOLICITUD CONSULTAS

Termino legal para respuestas: “...ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción”. (Decreto 491 de 2020 – Artículo 5 - Vigente hasta el 17 de mayo de 2022 – derogado por la Ley 2207 de 2022).

“...treinta (30) días siguientes a su recepción” (Ley 1755 de 2015).

No.	Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Validación OCI
1	20228000001692	4/01/2022	4/01/2022	0 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030000121-OAJ se dio traslado de la consulta al Departamento Administrativo de la Función Pública, por ser la competente para dar respuesta y con radicado No. 20221030000111 – OAJ, se informó al peticionario de dicho traslado.
2	20222400099582	25/01/2022	26/01/2022	1 día	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030004151-OAJ se dio respuesta informando que “...la obligación contenida en el numeral 3º del artículo 2.2.4.3.1.2.6. Decreto No. 1069 de 2015, relacionada con remitir copia del Informe de la gestión del Comité de Conciliación y de la ejecución de sus decisiones al representante legal de la entidad y a los miembros del Comité, cada seis meses, fue derogada por el artículo 6º del Decreto No. 1167 de 2016.”
3	20222400223632	9/02/2022	11/02/2022	2 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030004151-OAJ se dio respuesta informando que “...Bajo este contexto normativo, se infiere que las consultas que debe absolver la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado deben guardar relación con los objetivos previstos por el legislador para la Entidad en temas o materias relacionadas con el diseño de estrategias, planes y acciones de defensa jurídica de la Nación y del Estado y de prevención de daño antijurídico, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación, excluyendo aquellos aspectos relacionados con el objeto de su consulta.”
4	20222401581472	17/06/2022	5/07/2022	9 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030004151-OAJ se dio respuesta informando que “...Bajo

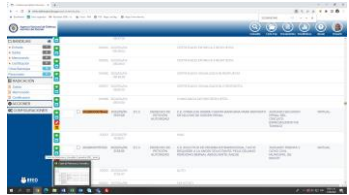


					<i>este contexto normativo, se infiere que las consultas que debe absolver la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado deben guardar relación con los objetivos previstos por el legislador para la Entidad en temas o materias relacionadas con el diseño de estrategias, planes y acciones de defensa jurídica de la Nación y del Estado y de prevención de daño antijurídico, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación, excluyendo aquellos aspectos relacionados con el objeto de su consulta.”</i>
5	20228001600802	21/06/2022	6/07/2022	8 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030055521-OAJ se dio respuesta informando que “...que las consultas que debe absolver la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado son aquellas presentadas por entidades del orden nacional o territorial y deben guardar relación con los objetivos previstos por el legislador para la Entidad en temas o materias relacionadas con el diseño de estrategias, planes y acciones de defensa jurídica de la Nación y del Estado y de prevención de daño antijurídico para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación, lo cual excluye los aspectos relacionados con el objeto de su consulta.”
PETICIÓN DE AUTORIDAD					
Termino legal para respuestas: término no mayor de diez (10) días (Ley 1755 de 2015)					
No.	Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Validación OCI
6	20228000007742	07/01/2022	20/01/2022	8 días	Se validó en ORFEO que mediante el radicado No. 20221030002551-OAJ se dio respuesta informando que “...mediante radicado No. 20211030158041 del 20/12/2021, esta Entidad dio respuesta a lo solicitado por el señor Javier Castillo. Por consiguiente, en aplicación a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015[1], nos remitimos a las respuesta suministrada y relacionada en precedencia la cual adjuntamos para su conocimiento.”
7	20228000118632	27/01/2022	1/02/2022	3 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221050005611-OAJ se dio traslado al PATRIMONIO AUTÓNOMO PAP FIDUPREVISORA S.A. Defensa



					Jurídica extinto Departamento Administrativo – D.A.S y su Fondo Rotatorio, con el fin que dé el trámite que corresponda y con radicado o No. 20221050005591 – OAJ, se informó al peticionario del traslado.
8	20228000289142	16/02/2022	23/02/2022	5 días	Se validó en ORFEO que mediante el radicado No. 20221030011041-OAJ se dio respuesta informando que “...esta Agencia observa que la petición a la que hace referencia en su solicitud, no ha sido trasladada al Estado para dar inicio al procedimiento de admisibilidad.”
9	20228000298102	17/02/2022	23/02/2022	4 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221050010731-OAJ se dio respuesta informando que “...nos permitimos remitir la Resolución 435 del 26 de noviembre de 2015 “Por la cual se da cumplimiento y ordena el pago de una sentencia judicial proferida en contra del extinto Departamento Administrativo de Seguridad, en virtud de las competencias definidas en el Decreto 1303 de 2014”.
10	20228000361472	24/02/2022	7/03/2022	7 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030014471-OAJ se dio respuesta informando que “...observa que su solicitud no es clara, razón por la cual en aplicación a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, le solicitamos aclarar el objeto de la misma, para poder brindar una respuesta acorde a su interrogante. En el evento de no recibir respuesta dentro del término de diez (10) días siguientes al recibo de la presente comunicación, se procederá con el archivo de la documentación remitida.”
11	20228000393852	28/02/2022	9/03/2022	7 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030015551 -OAJ se dio respuesta informando que “..., la ejecución presupuestal de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en la vigencia fiscal de 2021, no registró gastos por concepto de publicidad. (...) Ahora bien, en relación con la ejecución presupuestal del rubro “Impresos y Publicaciones”, se informa que el monto definitivo ejecutado al cierre de 2021, fue de \$3.547.600”. (...)
12	20228000504902	11/03/2022	16/03/2022	3 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030017011-OAJ se dio respuesta informando que “...luego

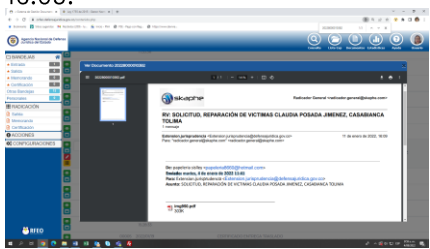


					de realizar la consulta en el Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado – eKOGUI con corte al 31 de diciembre de 2021, se encontraron 752 procesos activos en calidad de demandado y 9 activos en calidad de demandante.” (...)
13	20228000678442	30/03/2022			<p>No se evidenció respuesta en el aplicativo ORFEO.</p>  <p>En respuesta la OAJ señaló que revisado el Sistema Documental Orfeo se encontró que, al radicado en mención, le fue asociado el radicado 20228000672242 por el cual se radicó la misma petición. Por tanto, fueron atendidos los dos radicados por comunicación 20221030021061 – OAJ.</p>
14	20228000757232	6/04/2022	19/04/2022	7 días Termino dado por la autoridad judicial: 10 días	Se validó en ORFEO que con radicado 2022800075723200006-OAJ, se dio respuesta informando que “...En los anteriores términos, y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1o del artículo 6 de la Resolución 421 de 2014, se rinde por parte de la suscrita, el correspondiente informe que se entiende prestado bajo la gravedad del juramento.”
15	20228000767562	7/04/2022	8/04/2022	1 día Termino dado por la autoridad disciplinaria: 5 días calendario	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030023661-OAJ se dio respuesta informando que “...No procede el envío de nombre de funcionario alguno en razón a que el envío a esta Entidad de la solicitud de conciliación a la que hemos venido haciendo alusión, no impone el deber de asistir a la audiencia de conciliación que se hubiera convocado.”
<p align="center">PETICIÓN DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN</p> <p>Termino legal para respuestas: “...(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción”. (Decreto 491 de 2020 – Artículo 5 - Vigente hasta el 17 de mayo de 2022 – derogado por la Ley 2207 de 2022).</p> <p>“...dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción” (Ley 1755 de 2015).</p>					
No.	Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Validación OCI
16	20228000005202	6/01/2022	7/01/2022	1 día	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030000431 – OAJ, se dio

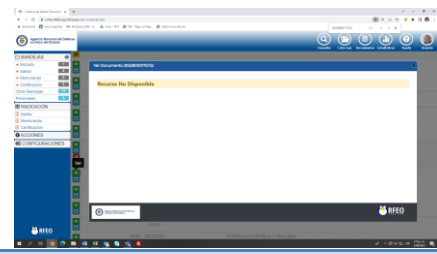


					respuesta informando que “... le informamos que la limitación del tamaño de los archivos adjuntos está dada por un lado, por el servidor de correos que envía el mensaje, que para su caso es Gmail, el cual tiene un límite de envió de 25 MB, (...)”
17	20222400234602	10/02/2022	24/02/2022	10 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030011471– OAJ, se dio respuesta informando que “...le informamos que, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, a la fecha de su solicitud, se encuentra trabajando en la elaboración de un lineamiento relación con la utilización de mecanismos alternativos de solución de conflictos en los casos en que se pretenda la declaratoria de responsabilidad patrimonial del Estado por un evento adverso derivado de la aplicación de la vacuna contra el Covid – 19.”
18	20228000321632	21/02/2022	22/02/2022	1 día	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030010881–OAJ, se dio respuesta informando que “...le certificamos que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado es una entidad creada por la Ley 1444 de 2001, ejerciendo las funciones previstas en el Decreto No. 4085 de 2011, modificado parcialmente por los Decretos Nos. 915 de 2017, 2269 y 1698 de 2019 y por el Decreto 1244 de 2021 y la representación legal de la entidad, es ejercida por el Director General de la Entidad, doctor Camilo Gómez Alzate, de quien adjuntamos el decreto de nombramiento No. 1863 del 3 de octubre de 2018.”
19	20222400630312	25/03/2022	29/03/2022	2 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030019991–OAJ, se dio respuesta informando que “...adjuntamos la comunicación 20211030112901–OAJ del 18/11/2021, por la cual se absolvió la consulta formulada por la señora Rosaliana Correa Cantillo.”
20	20228001658242	28/06/2022	12/07/2022	8 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030059601–OAJ, se dio respuesta informando que “...se remite en archivo Excel adjunto la base de datos de las personas que del listado entregado por usted, han visitado las instalaciones de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, según la información suministrada por la administración del edificio, quien lleva el registro de dichos ingresos.”



21	20222400361972	24/02/2022	10/03/2022	9 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030015771-OAJ, se dio respuesta señalando que “...mediante correo electrónico del 25/02/2022 le fue enviado el certificado solicitado, el cual se anexa igualmente a la presente.”
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR Termino legal para respuestas: “...Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”. (Decreto 491 de 2020 – Artículo 5 - Vigente hasta el 17 de mayo de 2022 – derogado por la Ley 2207 de 2022). “...toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”. (Ley 1755 de 2015).					
No.	Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Validación OCI
22	20228000001342	4/01/2022	7/01/2022	3 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030000451 -OAJ, se dio traslado a la Defensoría del Pueblo para lo de su competencia y por correo electrónico se le informó al peticionario de dicho traslado.
23	20228000010382	11/01/2022	18/01/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030002331-OAJ, se dio traslado a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para lo de su competencia y con radicado No. 20221030002321 - OAJ, al peticionario informando del traslado. Se evidenció que el correo fue enviado el 4 de enero a las 11:41, y fue radicado el 11 de enero de 2022, a las 16:09. 
24	20228000035412	14/01/2022	21/01/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030003061-OAJ, se dio respuesta informando que “...según las disposiciones enunciadas esta Entidad no tiene dentro de sus competencias la solicitar la remoción de la liquidadora de la sociedad DMG GRUPO HOLDING S.A. EN LIQUIDACIÓN OBLIGATORIA.” (...).
25	20228000056112	18/01/2022	21/01/2022	3 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030002971 -OAJ, se dio respuesta informando que “...la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, no tiene competencia



					<i>para pronunciarse sobre su solicitud. Sin embargo, como quiera que la dirigió a la entidad competente para dar respuesta, no se procederá a dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015”.</i>
26	20228000060522	19/01/2022	21/01/2022	2 días	Se validó en ORFEO que con radicados Nos. 20221030003261-OAJ y No. 20221030003271 - OAJ se dio traslado al Ministerio de Trabajo y a la Defensoría del Pueblo, para lo de su competencia y con radicado No. 20221030003251 - OAJ se informó al peticionario de dichos traslados.
27	20228000094922	24/01/2022	27/01/2022	3 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030004691-OAJ, se dio respuesta informando que “...las solicitudes de intervención, en cualquiera de las modalidades previstas en el Decreto No. 4085 de 2011, modificado parcialmente por el Decreto 2269 de 2019, deben provenir de ministros, directores de departamentos administrativos, superintendentes, presidentes o directores de Agencia y gerentes de entidades descentralizadas o directores de unidades administrativas especiales o de sociedades de economía mixta, directamente o a través de sus secretarios generales o jefes de oficina jurídica.”
28	20228000152882	31/01/2022	7/02/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030006891-OAJ, se dio traslado a la Agencia Nacional de Tierras para lo de su competencia y con radicado No. 20221030006881-OAJ, se informó a la peticionaria del traslado.
29	20228000175732	3/02/2022	9/02/2022	4 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030007531-OAJ, se dio traslado a la Agencia Nacional de Tierras para lo de su competencia. Al consultar el radicado de respuesta a la peticionaria, ORFEO arroja lo siguiente: 
30	20228000211472	8/02/2022	9/02/2022	1 día	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030007691-OAJ, se dio



					traslado a la Agencia Nacional de Tierras para lo de su competencia y con radicado No. 20221030007681-OAJ, se informó a la peticionaria del traslado.
31	20228000258302	14/02/2022	18/02/2022	4 días	Se validó en ORFEO que con radicado No.20221030009641-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa para lo de su competencia y con radicado No. 20221030009631-OAJ, se informó al peticionario del traslado.
32	20228000325802	21/02/2022	25/02/2022	4 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030011951-OAJ, se dio respuesta informando que “... los funcionarios que apoyarán en la implementación de la política de mejora normativa, son los siguientes: 1. Diana Cristina Gil Cuervo, Gestor T1. Grado 12, correo electrónico diana.gil@defensajuridica.gov.co 2. Andrés Camilo Corredor Medina, Gestor T1. Grado 12, correo electrónico andres.corredor@defensajuridica.gov.co ”.
33	20228000399422	1/03/2022	7/03/2022	4 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030014551-OAJ, se dio traslado a la Agencia Nacional de Tierras para lo de su competencia y con radicado No. 20221030014541-OAJ, se informó a la peticionaria del traslado.
34	20222400413342	2/03/2022	9/03/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030015681-OAJ, se dio respuesta informando que “...Se identificaron 101.404 conciliaciones extrajudiciales radicadas entre los años 2019-2022, incluyendo activas y terminadas. De éstas, en 99.801 conciliaciones al menos una entidad del orden nacional fue vinculada en calidad de convocada “(...)”.
35	20228000479052	9/03/2022	16/03/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030016911-OAJ, se dio respuesta informando que “...Se filtraron en el sistema los procesos contra el Estado que tuvieran como medio de control la REPARACIÓN DIRECTA y que fueran admitidos entre el primero de enero de 2018 y la fecha de corte (28 de febrero de 2022). Se encontraron 24.357 procesos, de los cuales 22.334 se encuentran activos y 2.023 terminados (...)”.
36	20228000616042	24/03/2022	29/03/2022	3 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030019721-OAJ, se dio traslado a la Agencia Nacional de Tierras para lo de su competencia y con radicado No. 20221030019731-



					OAJ, se informó a la peticionaria del traslado.
37	20228000661072	29/03/2022	6/04/2022	6 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030022131-OAJ, se dio respuesta informando que "...la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, procedió a publicar la Resolución No. 071 del 27 de marzo de 2015, por medio de la cual se le nombró en el cargo de Experto Código G3 Grado 07 de la planta de personal, adscrito a la Dirección General de esta Entidad. En consecuencia, no es posible proceder a su eliminación por cuanto es el resultado del cumplimiento de un deber legal".
38	20228000713542	2/04/2022	8/04/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030022961-OAJ, se dio respuesta señalando que "...remitimos las cotizaciones recibidas en el evento de cotización 120953 Microsoft-OPEN/CSP- IAD Software, el cual concluyó con la Orden de Compra 82707, presentadas por los siguientes proveedores: 1. ALFAPEOPLE 2.COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. 3. COLSOF S.A. 4. CONTROLES EMPRESARIALES 5. DELL EMC 6. SOLUCIONES ORIÓN 7. UT NIMBIT 8. UT SOFT IG 3 9. UT SOFTLINEBEX 2020."
39	20222400748262	6/04/2022	19/04/2022	7 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030024751-OAJ, se dio respuesta señalando que "...Con corte a 31 de marzo de 2022, la cifra del portafolio de denuncias internacionales en curso contra Colombia ante los órganos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH) es de 794 peticiones y casos. Respecto de los casos actualmente en trámite ante la Corte Interamericana, el valor de los perjuicios patrimoniales de las pretensiones que no fueron requeridas en equidad, asciende a la suma de \$143.615.569.868. (...)"
40	20228000795802	11/04/2022	20/04/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030025261-OAJ, se dio traslado a la Comisión Nacional de Disciplina Judicial para lo de su competencia y con radicado No. 20221030025281--OAJ, se informó a la peticionaria del traslado.




41	20222400804312	18/04/2022	25/04/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030026541-OAJ, se dio respuesta informando que <i>"...después de realizar la consulta y selección de los procesos en contra de la Nación y que tienen como causa "PRIVACION INJUSTA DE LA LIBERTAD" en el Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado -eKOGUI con corte al 31 de marzo de 2022, encontraron 14.908 procesos, de los cuales 8.397 se encuentran activos y 6.511 terminados. Las pretensiones ascienden a \$21,6 billones..."</i> (...).
42	20222400826042	19/04/2022	25/04/2022	4 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030027081-OAJ, se dio respuesta informando que <i>"...con corte al 31 de marzo de 2022, se han registrado en el sistema un total de 689 procesos en contra de la Contraloría General de la República, en los cuales se demandan fallos de responsabilidad fiscal y que corresponden al medio de control "Nulidad y restablecimiento del derecho", de los cuales permanecen activos 464 con unas pretensiones de \$13,75 billones, así mismo 225 procesos se encuentran en estado "Terminado"..."</i> (...). Con radicado No. 20221030027091 - OAJ, se dio traslado a la CGR, para lo de su competencia en una de las preguntas formuladas por el peticionario.
43	20228000973562	4/05/2022	11/05/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030033911-OAJ, se dio respuesta señalando que <i>"...una vez consultado en el Sistema Documental ORFEO, se encontró que mediante radicado 20228000307442, el 17/02/2022, proveniente de la Secretaría del Tribunal Administrativo Seccional Montería, a través del correo electrónico setradmon@cendoj.ramajudicial.gov.co se notificó a esta Entidad el auto admisorio de la demanda radicada bajo el número 23001233300020190039300 en el que actúa como demandante el señor, ARCADIO ALMANZA BARCASNEGRAS Y OTROS, enviando para tal efecto copia de la demanda respectiva."</i>
44	20222401057422	12/05/2022	19/05/2022	5 días	Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030037911-OAJ, se dio respuesta informando que <i>"...no es posible acceder a su solicitud de insistir ante la Corte Constitucional en la selección para revisión de la</i>



					<i>sentencia de tutela proferida dentro del expediente T-8.647.594, por no encontrarse dentro de los supuestos de las normas ya mencionadas.”</i>
45	20228001132332	19/05/2022	25/05/2022	4 días	<i>Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030039711–OAJ, se dio respuesta señalando que “...a la fecha de su solicitud no se cuenta con plazas de judicantes disponibles. No obstante lo anterior, a título informativo le comunicamos que para la realización de las prácticas laborales en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado debe darse cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Resolución 107 del 07 de marzo de 2019, en la que se exige la existencia previa de solicitud del Director General y/o Secretario General de la entidad a las universidades reconocidas oficialmente, quienes, a su turno, remitirán el listado de los estudiantes que por sus méritos académicos e interés en vincularse a la Agencia, deban integrar dicho listado.”</i>
46	20228001209012	26/05/2022	3/06/2022	5 días	<i>Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030044661 –OAJ, se dio respuesta señalando que “...En relación con los hechos de corrupción que han sido revelados, referidos al grupo ODEBRECHT, la Agencia ha participado en los siguientes procesos judiciales: 1) Tribunal de Arbitramento de la CONCESIONARIA RUTA DEL SOL SAS contra la ANI, en el que el Estado logró que se declarara la nulidad absoluta por objeto ilícito del contrato de concesión del proyecto RUTA DEL SOL TRAMO 2. 2) Más de 10 acciones de tutela y recursos de anulación interpuestos por la CONCESIONARIA RUTA DEL SOL SAS, sus accionistas, los financiadores del proyecto contra el laudo arbitral que declaró la nulidad absoluta por objeto ilícito del contrato de concesión del proyecto RUTA DEL SOL TRAMO II. Ninguno prosperó y hasta la fecha el laudo permanece incólume. (...)</i>



47	20222401440082	7/06/2022	13/06/2022	4 días	<p>Se validó en ORFEO que con radicado No. 2022240144008200004-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Educación Nacional para lo de su competencia y con radicado No. No. 2022240144008200003-OAJ, se informó a los peticionarios de dicho traslado.</p> <p>En ORFEO se evidenció que el radicado No. 20221030048511-OAJ, corresponde al expediente y/o radicado No. 20228001459382, por lo que se recomendara hacer el ajuste pertinente.</p>  <p>La OAJ realizó revisión en Orfeo y procedió a solicitar el desarchivar del mismo.</p>
48	20228001464242	7/06/2022	16/06/2022	7 días	<p>Se validó en ORFEO que con radicado No. 2022800146424200007-OAJ, se dio respuesta señalando que <i>"...Consultado el Sistema eKOGUI con el criterio de búsqueda de demandas contra la Nación de tipo laboral admitidas a partir del primero de enero de 2021 hasta la fecha de corte, se obtuvieron las causas con mayor número de procesos asociados, según el año de admisión del proceso. Los resultados para el año 2021 pueden observarse en la Tabla 1 y los de 2022 en la Tabla 2. Igualmente, esta información se encuentra incluida en la pestaña "1.1" del archivo Excel Anexo20228001464242 adjunto a esta respuesta."</i> (...)</p>
49	20228001562522	16/06/2022	24/06/2022	5 días	<p>Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030052681-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa Nacional para lo de su competencia y con radicado No. 20221030052671 - OAJ, se informó al peticionario del traslado.</p>
50	20228001666532	28/06/2022	6/07/2022	4 días	<p>Se validó en ORFEO que con radicado No. 20221030055351-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa Nacional para lo de su competencia y con radicado No. 20221030055341-</p>



					OAJ, se informó al peticionario del traslado
<p>Cuadro elaborado por la Oficina de Control Interno, a partir del comparativo realizado entre la base de datos de Peticiones y Consultas suministrada por la OAJ, y la validación realizada en el aplicativo ORFEO.</p>					
<ul style="list-style-type: none"> Quejas, Reclamos y Denuncias <p>El 23 de marzo de 2022, se radicó queja contra un funcionario por “...un indebido comportamiento por parte del funcionario (...), durante una reunión virtual en la que se discutieron temas relacionados con un proceso de acción popular que está en curso en el Juzgado Civil del Circuito de Chiriguaná adelantada por la Gobernación del Cesar en contra de varias entidades y otros demandados, y que conllevó a que uno de los participantes de esa reunión presentara dicha queja ante la Agencia”.</p> <p>Como gestión frente a la queja, se informó que “Se requirió al Director de Defensa Jurídica Nacional para que investigue a profundidad sobre los hechos, establecer la gravedad de los mismos y manifestar si esto ocasiona una afectación sustancial de los deberes funcionales, las medidas tomadas, lo anterior, para poder elaborar la contestación al quejoso de forma oportuna y revisar la incidencia disciplinaria que estos hechos pudieran tener”</p> <p>La oficina de control interno validó que con Radicado No. 20222000024441 – SG, del 18-04-2022 11:02, se dio respuesta al quejoso, ofreciendo disculpas en los siguientes términos: “...es menester de la Agencia ofrecer una sincera disculpa si en el marco de la reunión mencionada por usted en la queja y liderada o presidida por un funcionario de esta agencia, se sintió agredido o considera que el trato no fue respetuoso y acorde a estándares mínimos de cordialidad que requieren el desarrollo de esta actividad.</p> <p>(...)</p> <p>por lo que teniendo en consideración su escrito se hizo la recomendación al funcionario de que en toda sugerencia dada durante las reuniones se generará en un tono cordial, manifestando siempre la conveniencia de estas y que por ningún motivo puede darse un trato descortés a las personas”.</p> <p>De acuerdo con la información reportada por el área de atención al ciudadano, en el periodo de seguimiento no se recibieron denuncias ni reclamos contra funcionarios de la Agencia,</p> <ul style="list-style-type: none"> Publicación de Informes de solicitudes de acceso a la información pública a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. <p>Se validó en el siguiente link https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx, dos informes correspondiente al primer y segundo trimestre del año 2022, de solicitudes de acceso a la información pública, donde se da cuenta del número de peticiones, consultas, denuncias, quejas, reclamos allegadas a la entidad en el primer semestre del año 2022 y el trámite dado por la Agencia.</p> <p>Lo anterior en cumplimiento del Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, que dispone:</p> <p>“Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”</p> <p>De la validación realizada a las publicaciones de los informes de PQRSD e informes de solicitudes de acceso</p>					



a la información pública, se evidencia que los controles para el cumplimiento de la normatividad operan de manera eficaz y se encuentran funcionando.

NO CONFORMIDAD U OBSERVACIONES:

- No se presentaron.

RECOMENDACIONES:

1. El expediente ORFEO 20228000010382, fue radicado en el aplicativo el 11/01/2022. En la validación realizada por la Oficina de Control Interno se evidenció que el correo fue recibido en la Agencia el 4 de enero a las 11:41, y radicado el 11 de enero de 2022, a las 16:09. Se recomienda validar y aplicar controles.

Respuesta del proceso de gestión legal: *“En efecto el radicado en mención fue radicado en las fechas antes señaladas. Sin embargo, las labores de radicación en el Sistema Orfeo, escapan al control de la Oficina Asesora Jurídica en tanto son de única responsabilidad de la UT contratada para la recepción de las diferentes peticiones que ingresan a la Agencia. No obstante, como se pudo observar, el mismo día que ingresa a la Oficina Asesora Jurídica, se realizan las labores de proyección de respuesta y finalmente se atiende y notifica el día 18 de enero de 2022, es decir se utilizó un día para su trámite de respuesta, que en todo caso se efectuó antes del vencimiento del término para dar respuesta cual fuere el 26 de enero de 2022.*

Por último, y para evitar que este tipo de situaciones se presenten, la Oficina Asesora Jurídica ha brindado capacitaciones al personal de la UT, con el fin de ilustrar acerca de la importancia de revisar los radicados que ingresan por los diferentes canales de atención de peticiones y consultas y su diligente radicación y reasignación oportuna a la Oficina Asesora Jurídica para su trámite. Se adjunta evidencia de realización de fecha 11/03/2022.

Adicional a lo anterior, contamos con el documento elaborado por la Oficina denominado “PROTOCOLO INTERNO PARA ATENCION DE PETICIONES Y CONSULTAS”, en el cual se definen como “ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES” aplicable para funcionarios y contratistas de la Agencia, en el que se dispone expresamente:

“(…) Cualquier Servidor público y/o contratista que reciba por cualquier medio una petición y/o consulta, debe proceder a su a solicitar su radicación por el Sistema Orfeo en caso de no estar registrada y efectuar su reasignación en forma inmediata a la Oficina Asesora Jurídica para el trámite de respuesta”; sin embargo, el desconocimiento de dicha actividad, no le puede ser endilgada a la Oficina Asesora Jurídica, sino al funcionario o contratista que conoció de primer mano el arribo de la Petición”.

Respuesta OCI: Es necesario que todas las áreas, grupos y/o contratistas involucradas en la gestión de PQRSD de la entidad, conozcan y apliquen controles para evitar este tipo de situaciones, que pueden derivar en la materialización de riesgos. Las capacitaciones son un buen mecanismo de prevención, sin embargo, el presente caso, es un indicativo que se requiere reforzar esta acción, para lograr la efectividad del ejercicio.

2. Identificar riesgos de gestión, seguridad de la información y corrupción para la gestión de denuncias, quejas y reclamos.

Respuesta del grupo de Atención al Ciudadano: *“...se acoge la recomendación y se hará la revisión acostumbrada para esta vigencia en pro de identificar si existen riesgos de gestión, seguridad de la información y/o corrupción que puedan aplicarse a la gestión de las denuncias, quejas y reclamos, sin que esto implique, que efectivamente se establezcan riesgos en esos tres aspectos ya que esto depende del ejercicio de revisión que se haga con la OAP Y OAST”.*



Respuesta OCI: Las acciones que tome la entidad a partir de las recomendaciones que se formulan en los ejercicios auditores, contribuyen al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 12 días del mes de agosto del año 2022.

Luis Eberto Hernández León
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Marina Doria Cavadía – Gestor Oficina de Control Interno.