

AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO

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

Junio de 2025
Oficina de Control Interno
Elaborado Por: Mariela González Robles-Contratista
Aprobado por: Adriana Milena Herrera Abril
Jefe de Oficina de Control Interno

1. Introducción

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el Plan Anual de Auditorías 2025, y con fundamento en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece "*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...*"; se efectuó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias-PQRSD del periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Teniendo en cuenta la 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*" se precisa la clasificación y término legal para responder las peticiones a saber:

- a. Peticiones de Interés General y/o particular: Atendidas en el término de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de su recepción.
- b. Solicitudes de Información y/o documentos: Atendidas a partir del día siguiente de su recepción y por el término de diez (10) días hábiles.
- c. Consultas: Atendidas a partir del día siguiente de su recepción y dentro del término de 30 días.

En cuanto a las peticiones relacionadas con denuncias, quejas, reclamos y sugerencias que se habían identificado en los literales d,e,f,g,y h, en atención a la precisión solicitada por la Oficina de Asesora Jurídica en adelante **OAJ**, en cuanto a la información de los literales antes mencionados "*(...) con fundamento normativo en atención a que los artículos 14 y 30 de la Ley 1437 de 2011, modificados por la Ley 1755 no fijan dichos plazos para responder esta clase de comunicaciones*", la OCI acoge la observación.

En el marco del término para observaciones al Informe Preliminar de Seguimiento de las PQRSD del II Semestre 2024, se generaron mesas de trabajo con la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Atención al Ciudadano y Usuario entre el 2 al 4 de abril de 2025, al tiempo que las citadas áreas enviaron sus observaciones vía correo electrónico, las cuales se irán tratando en el transcurso del informe:

Para la Agencia, se precisan las competencias en el Decreto Ley 4085 de 2011, el Decreto 1244 de 2021 y la Resolución 320 del 17 de agosto de 2017 así: "*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*", Asimismo la Resolución 169 del 30 de mayo de 2023 y la Resolución 466 del 28 de junio de 2024 son documentos a través de los cuales se les asignó las funciones de la atención de PQRSD a cargo de las Oficinas de Atención al Ciudadano y Usuario y la Oficina Asesora Jurídica, las cuales estuvieron vigentes hasta que se emitió la Resolución 814 de noviembre de 2024, como lo aclaró el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Usuario en adelante **GTI AC y U**.

Las PQRSD que se atienden en la Entidad se encuentran divididas en nueve (9) categorías y pueden llegar por seis (6) canales de comunicación, que más adelante se enunciarán.

En la actualidad y dentro del sistema de gestión de la Entidad, los documentos con los que cuenta la Agencia para la atención efectiva de PQRSD son: i). Atención-Peticiones, Quejas-Reclamos-Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones GIC-P-10 Versión 002; ii)Protocolo Interno para Atención de Peticiones y Consultas Código GL-P-01-V2 vigente desde el 26-02-2021; iii). Protocolo de atención al ciudadano GIC-PT-01- 21 Versión 2; iv). Procedimiento para la Atención de Peticiones y Consultas GL-P-02-V6.

Se resalta que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado-ANDJE venía trabajando con el Sistema de Información Orfeo, e implementó el Sistema SGDEA Mercurio, por lo tanto, la información relacionada con los PQRSD en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 1 de septiembre de 2024 se toma de acuerdo con la información reportada en la plataforma "Orfeo" y la información recopilada de las peticiones recibidas entre el 02 de septiembre al 31 de diciembre de 2024 se tendrá en cuenta la alojada en el Sistema SGDA-Mercurio, conforme lo indicado por la OAJ.

Adicionalmente, la Entidad publicó los informes trimestrales de PQRSD de tercer y cuarto trimestre de 2024 en la página web bajo la siguiente ruta: "Atención y servicios a la Ciudadanía-Participación Ciudadana" año 2024 en el siguiente

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

a. Objetivo

Verificar la eficacia y efectividad de los controles para el cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas que serán el objeto de análisis en el presente informe correspondiente al segundo semestre del año 2024 así como la oportunidad y calidad de las respuestas.

Sobre el término "calidad" citado por la OAJ que sugirió "precisar cuáles son los estándares de "calidad" objeto de análisis", la OCI se permite aclarar que la referencia a la "calidad de las respuestas" tiene que ver con la formulación de la petición, su resolución con una respuesta de fondo clara, precisa, congruente, consecuente, oportuna y finalmente la notificación de la decisión. Por lo cual, la OCI tendrá en cuenta la sugerencia efectuada en la delimitación de los objetivos de posteriores seguimientos.

b. Alcance

El presente informe de seguimiento, corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el segundo semestre de 2024, periodo comprendido entre el 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, en lo relacionado con las peticiones que ingresan a través de los canales escritos dispuestos por la entidad (Correo electrónico, físico, plataforma de PQRSD de la Agencia).

2. Limitaciones del informe:

La limitación dentro de la ejecución del seguimiento se presentó debido a que se realizaron dos publicaciones en la página web de la Agencia con los informes trimestrales del tercer (25-10-2024) y cuarto trimestre de 2024 publicado el (7-02-2025), que arrojaban un total de 804 PQRSD. Con la modificación y/o actualización de esta publicación realizada el 24 de febrero de 2025 y en la cual se registró un total de 801 PQRSD, situación que se produjo durante el transcurso de la revisión de la OCI y que está oficina únicamente con la respuesta al informe preliminar realizada por parte de parte de GTI AC y U el 3 de abril de 2025 implicó cambios en la información objeto de la validación.

Esta situación afectó la precisión de las conclusiones y recomendaciones del seguimiento, por lo cual fue necesario replantear cifras y otros análisis en torno a la información modificada lo que conllevó un mayor alcance y extensión en los tiempos fijados para el presente seguimiento, en tanto que al revisar los documentos publicados la OCI en el marco del seguimiento encontró diferencias considerables en las cifras de algunas de las modalidades (ver análisis registrado en las Tablas Nos. 1 y 8), lo cual generó impacto en la confiabilidad de información publicada, debido a que en la actualización realizada a los informes trimestrales tercero y cuarto de 2024, no se indicaron las razones de su modificación.

Lo anterior, desconoció el artículo 3º de la Ley 1712 de 2014 “*Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad*”.

3. Desarrollo del Informe

Para adelantar la presente evaluación, se procedió a realizar el análisis de la Información publicada en la página web de la Agencia contenida en los informes trimestrales de PQRSD del tercer y cuarto trimestre de 2024, junto con los datos suministrados por las dependencias encargadas de la Atención de los PQRSD: Oficina de Atención al Ciudadano y Usuarios y Oficina Asesora Jurídica.

3.1. Categorización de las PQRSD y canales de comunicación de las solicitudes según los informes publicados

Como ya se señaló, la Agencia tiene clasificados los PQRSD en nueve (9) categorías siendo estas: i). “Consultas”, ii). “Petición de Autoridad”; iii). “Petición de Interés General y/o Particular” iv). Petición de Información y Documentos”; v). “Solicitudes Congreso”; vi). “Queja”; vii). “Reclamo”; viii). “Sugerencia” y xi). “Denuncia”; que pueden llegar a la Entidad por cualquiera de los siguientes canales: 1). Correo electrónico: agencia@defensajurídica.gov.co; 2. Formulario único de Atención: Habilitado en la página web; 3. Buzón físico de sugerencias y sede de correspondencia en la Carrera. 7ª N° 75-66 Pisos 2 y 3 Bogotá; 4. A través de las Redes Sociales (Youtube, X Facebook, LinkedIn e Instagram); 5. Mediante atención presencial directamente en las instalaciones de la Agencia en la Carrera. 7ª N° 75-66 Pisos 2 y 3 Bogotá y 6. Por el Comutador: (+57) 6012558955.

A partir de lo anterior, y teniendo en cuenta la información publicada en la página web de la Entidad, dentro de los informes trimestrales tercero y cuarto de 2024, se presenta el siguiente consolidado del semestre:

**Tabla 1-
Consolidado II Semestre 2024-PQRSD todos los canales**

Mes/ Área	Empresa de Correo	Radicación WEB	Correo Electrónico	Personal (Ventanilla)	Interno (Calle 75)	Totales mes
Julio	30	1	118	4	0	153
Agosto	25	0	91	5	0	121
Septiembre	0	6	112	0	0	118
Octubre	0	90	55	0	0	145
Noviembre	2	93	53	2	0	150
Diciembre	0	55	62	0	0	117
Total	57	245	491	11	0	804

Fuente: Elaboración propia consolidada de los Informes trimestrales tercero y cuarto de 2024 publicados en la página web al 10 de febrero de 2025

De lo anterior, se observó que, las PQRSD por el canal escrito son el medio más utilizado por la ciudadanía, haciendo uso masivo del correo electrónico y de la radicación en página web y con menor afluencia el de la empresa de correo, y la ventanilla directa de la Entidad, a partir de esta información se tendrán en cuenta las peticiones escritas para análisis.

El grupo **GTI AU y C** en respuesta al informe preliminar manifestó que *“las cifras del cuadro no corresponden con el informe publicado porque se recibieron 52 a través de la radicación web y no 55 derechos de petición, que el total de pqrds es 801 y no 804 y con relación al “canal escrito” expresa que todas las peticiones son escritas por eso están radicadas en el gestor documental.”*

Sobre el particular la OCI manifiesta que, en relación a la diferencia de cifras, se resalta que en la página web de la Entidad en el espacio de Atención al ciudadano vínculo https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.asp, se publicaron los informes trimestrales de PQRSD así: el del tercer trimestre 2024 el 25-10-2024 y el del cuarto trimestre el 7-02-2025, documentos (PDF) que fueron descargadas el 10 de febrero de 2025 en el ejercicio de revisión y evaluación del presente seguimiento, y bajo su condición de información de consulta pública.

Las diferencias presentadas y expresadas por el **GTI AU y C** provienen de que su revisión al informe preliminar se hizo con posterioridad al 24/02/2025, cuando se le efectuó una actualización al informe publicado en la página web y se modificaron los datos, sin embargo, tal situación no fue comunicada ni advertida a la OCI, durante el transcurso del presente seguimiento por la OAJ ni por el Grupo citado, como responsables en el manejo de la información de los PQRSD dentro de la entidad.

Por lo tanto, las cifras tomadas de los informes trimestrales publicados con antelación al 24 de febrero de 2025, son cifras públicas, con las cuales se adelantó el seguimiento, atendiendo a la veracidad de la información publicada por la Entidad, alojada en los siguientes link: Tercer trimestre que comienza del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024 visible en el siguiente link: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2024/informe_PQRS_tercer_trimestre_2_51024.pdf, Cuarto informe comprende del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024 visible en el siguiente link: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2024/cuarto_informe_trimestral_PQRS_070225.pdf.

Con base en lo expuesto, se destaca que las cifras que indicó el Grupo **GTI AU y C** modificadas, sólo corresponden al mes de diciembre de 2024, por el canal de radicación web con 52 frente a 55 relacionadas en la publicación inicial, para un total del mes de 117 frente a 114. Es decir que esta variación correspondió a 3 peticiones en el mes y en el total que pasó de 804 a 801.

Con relación a la expresión “canal escrito”, se aclara que esta se empleó para hacer énfasis en que el seguimiento no tendría en cuenta los canales virtuales existentes, como el Telefónico, el Chatbot Laura y redes sociales o medios a través de los cuales también se pueden recibir peticiones pero estas, no fueron objeto de análisis en el presente seguimiento.

3.2. Comparativo segundo semestre de 2023 & 2024 con base en los datos de los informes publicados en la página web de la Agencia.

Teniendo en cuenta la importancia del análisis comparativo de la gestión de las PQRSD en 2023 y 2024, para el mismo periodo, segundo semestre de cada vigencia; se tomaron los informes trimestrales tercer y cuarto de PQRSD publicados en la página WEB, con el fin de analizar el comportamiento de las PQRSD.

Tabla 2
Comparación por Tipología de PQRSD II semestre 2023 vs II Semestre 2024

TIPO	TOTAL SEMESTRE Año 2023	TOTAL SEMESTRE Año 2024	DIFERENCIA	VARIACIÓN
Consulta	35	0	-35	
Autoridad	84	145	61	73%
General/Particular	688	336	-352	-51%
Documento Información	44	187	143	325%
Quejas y Reclamos	3	0	-3	
Denuncias	3	0	-3	
Ley 5 ^a de 1992	30	28	-2	-7%
Total	887	696	-191	-22%

Fuente: Elaboración propia a partir de los Informes trimestrales publicados en la página web de la Agencia antes del 24-02-2025

Sobre el particular el **GTI AC y U**, en respuesta al informe preliminar manifestó "Los datos expuestos no corresponden a lo publicado, adicional a esto el periodo 2023 no pertenece al periodo a auditar, Según los informes publicados me da 211 derechos de petición de interés general con relación a los 366; Según los reportes trimestrales me da 177 derecho de petición de Interés general, con relación a la cifra por diferencia del cuadro que registra -352."

La OCI precisa que tal como ya sé indicó, la diferencia en las cifras se generó a partir de la actualización y/o modificación de los informes trimestrales tercero y cuarto del año 2024 efectuada el 24 de febrero 2025, sin embargo, teniendo en cuenta que la OCI inició el presente seguimiento el 10 de febrero esa fue la fecha en la que obtuvo desde la página web de la Agencia los citados informes: El tercer trimestre de 2024, estaba publicado el 24-10-2024 y el cuarto trimestre 2024 se encontraba publicado el 7-02-2025¹.

Luego de la respuesta de las áreas y en razón a la actualización de los informes se procedió a ajustar la tabla comparativa, por lo cual arrojó lo siguiente:

Tabla 3
Comparación por Tipología de PQRSD II semestre 2023 vs II Semestre 2024

TIPO	TOTAL		DIFERENCIA	VARIACIÓN
	SEMESTRE	Año 2023		
Consulta	35	0	-35	
Autoridad	84	145	61	73%
General/Particular	688	441	-247	-36%
Documento Información	44	187	143	325%
Quejas y Reclamos	3	0	-3	
Denuncias	3	0	-3	
Ley 5 ^a de 1992	30	28	-2	-7%
Total	887	801	-86	-10%

Fuente: Elaboración propia a partir de los informes trimestrales de PQRSD del tercer semestre y cuarto semestre publicados el 24-02-2025.

Esto nos permitió identificar que las categorías con mayor variación para el segundo semestre de 2024 en relación con 2023, fueron las PQRSD de interés general y/o particular que cayeron en un 36% (-247), en contraste, con las de Información y/o solicitud de documentos que tuvo un incremento del 325% con 143; para el segundo semestre de 2024, la comparación total de PQRSD fue del -10%, es decir que hubo un descenso en la recepción de 86 PQRSD para la Agencia en el II semestre del año 2024 con 801 solicitudes, en comparación el II semestre del año 2023 que fue de 887 solicitudes.

¹ Tercer trimestre comprende del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024 visible en el siguiente link: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2024/informe_PQRS_tercer_trimestre_251024.pdf
Cuarto informe del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024 visible en el siguiente link: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2024/cuarto_informe_trimestral_PQRS_070225.pdf

Adicionalmente se aclara que, la utilización de la información del II Semestre de 2023, en efecto no es objeto de validación y/o verificación del presente seguimiento, lo que se pretende es mostrar el comportamiento en la recepción de PQRSD en el mismo periodo en vigencias diferentes, para que sirva de semejanza para la toma de decisiones de los responsables de la gestión, tanto es así que las cifras no fueron objeto de cuestionamiento alguno.

Con relación al alcance y el uso de los informes trimestrales, en el marco de las observaciones al informe de seguimiento de PQRSD comunicado el 19 de mayo de 2025, la Oficina Asesora Jurídica a través de correo electrónico el 22 de mayo de 2025 presentó la siguiente observación:

"Sobre el alcance del informe de auditoría.

*De acuerdo con el plan de auditoría que fue comunicado, la auditoría realizada tiene como objetivo "**Verificar la eficacia y efectividad de los controles para el cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el periodo de seguimiento, así como la oportunidad y calidad de las respuestas".***

Se sustenta la competencia para esta auditoría en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone:

"ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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". (resaltado fuera del texto).

Bajo este entendido no hace parte de la auditoría el contenido de los informes trimestrales y, por tanto, no podrían incluirse, en este informe el cuestionamiento realizado por OCI al ajuste realizado por OAJ para garantizar su calidad. Como en el informe preliminar no se censuró esto, la OAJ no se pronunció al respecto. Respetuosamente se considera que el análisis de informes y un cuestionamiento al respecto sería objeto de análisis en otra auditoría, no en una encaminada a verificar cumplimiento de normativa relacionada con peticiones.

De lo anterior la OCI se permite aclarar lo siguiente:

Efectivamente el sustento del seguimiento que se adelantó se fundamenta en el artículo 76 que impone a las Oficinas de Control Interno la vigilancia de la correcta atención de las PQRSD, con informes semestrales, además de la Ley 87 de 1993, marco de las auditorias que establece el control interno de las entidades públicas.

En cuanto a la revisión de los informes trimestrales dentro del seguimiento se efectuó como primera medida para analizar todas las fuentes de información en relación con las PQRSD atendidas en el semestre, y tener una visión completa de lo gestionado por la Entidad.

Posteriormente, en el desarrollo del seguimiento, cuando se evidenció el cambio de la información publicada sin protocolos o referencias claras y detalladas de las modificaciones, que garantizarán los principios de transparencia y publicidad a los ciudadanos y a los interesados, se amplió la validación considerando su relevancia para la Entidad y por su relación con el tema evaluado y conforme al artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, donde se indica que los sujetos obligados deben publicar informes sobre solicitudes de acceso a la información pública.

Entre otras razones la importancia de los informes publicados y analizados se encuentra:

1. Registran información oficial sobre la atención de PQRSD y son esenciales para verificar el cumplimiento normativo.
2. Son fuentes verificables, reguladas y sujetas a publicación según la Ley 1712 de 2014.
3. El seguimiento debe garantizar que tanto la gestión realizada como su reporte sean congruentes con la realidad institucional. No basta con evaluar las acciones ejecutadas, sino que la información relacionada refleje los hechos del período analizado.

Es por esto por lo que cuando la verificación realizada encuentra debilidades es deber de la OCI señalarlo con el fin de que se tomen los correctivos necesarios por parte de los responsables, a través de medidas de control y manejo de riesgos derivados, por lo cual se constituye como en **hallazgo**.

En respuesta la OAJ manifestó, entre otros:

*"(...) Se afirma que "**se evidenció falta de control**", pero fue justamente en desarrollo de un punto de control de la calidad de la información que se detectó la necesidad de ajustar el contenido de los informes, de manera que contaran con precisión y mayor claridad. Si la producción de una actualización del informe genera un hallazgo, entonces lo esperable por Control interno es que se deje el informe sin actualizar, que la OAJ no revise los informes periódicos antes de generar el final so pretexto de la "calidad de la información"?*

De manera reiterada se indicó y así lo recogen los informes, que en el segundo semestre de 2024 se generó un tránsito derivado del cambio de herramienta para la gestión documental. A lo cual, se añade que en el mismo periodo se contó con menos personas para gestionar todas las funciones a cargo de la OAJ. Precisamente atendiendo a estas dos contingencias, como jefe de la OAJ dispuse, previo a la elaboración del informe anual, se verificará (sic) – ya contando con el apoyo de un contratista para peticiones-, que se revisara uno a uno los informes trimestrales de manera que se publicara en el informe final anual la información que correspondía al año 2024, sin ningún error, y así se hizo. Esta fue la génesis que llevó a publicar una versión 2 de los informes trimestrales y que ahora se reprocha como un hallazgo.

Frente a tal situación, cuál sería la medida de mejoramiento?. No volver a realizar revisiones previo a la publicación del informe anual, cuando se presenten contingencias como las mencionadas?. Esto sin duda envuelve una paradoja frente a la cual la OAJ no podría, si ve que hay algo que ajustar, dejar de hacerlo.

Cabe destacar que, el procedimiento llevado a cabo contó con la revisión y aprobación de la Oficina Asesora de Planeación. Por tanto, se adjunta correo electrónico por el cual se otorga la autorización. A lo anterior se agrega que la OAJ al efectuar el control sobre la información que se estaba publicando a la ciudadanía, verificó que en efecto, era necesario proceder a efectuar el ajuste en la información publicada, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 que sobre el particular indica en su artículo 3:

“Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”.

Por lo anterior, respetuosamente se solicita eliminar el hallazgo, y si se deja el mismo, sinceramente no encuentro qué proponer como plan de mejoramiento, pues lo que implemente como mejora es lo que justamente ahora se califica como hallazgo. (...)"

Sobre el particular la OCI aclara lo siguiente:

La situación actual encontrada en el marco del seguimiento a las PQRSD por el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024 y observada por la OCI consistió en que, encontrándonos en el marco del seguimiento, la Agencia realizó dos publicaciones en su página web de **informes trimestrales del 2024**: La primera del tercer informe fue el **25 de octubre de 2024**, y la del cuarto informe el **7 de febrero de 2025**. En la primera publicación, se reportaron un total de **804 PQRSD**, mientras que, en la actualización publicada el **24 de febrero de 2025**, la cifra se redujo a **801 PQRSD**. Aunque la diferencia numérica parece mínima (3), al analizar la **clasificación interna**, se observan variaciones significativas (ver análisis en las **Tablas Nos. 1 y 8 de este informe**), lo que generó incertidumbre sobre la **consistencia y fiabilidad de la información publicada**.

En cuanto al señalamiento de que **“se evidenció falta de control”**, la OCI lo realizó teniendo en cuenta el criterio de oportunidad en la rectificación de la información, porque el tercer informe trimestral que fue publicado el 25 de octubre de 2024 y transcurrieron 4 meses para advertir la corrección; en cuanto al cuarto informe trimestral del 2024, aunque se publicó el 7 de febrero de 2025 permaneció en la página web por (17) días, en tanto que, la nueva publicación concretamente en el cuarto informe trimestral evidencia cambios en 105 PQRSD.

De las observaciones al Informe y las evidencias relacionadas con el asunto, la OCI pudo identificar lo siguiente:

1. Hasta el 20 de febrero de 2025 la OAJ solicitó a la OAP el **cargue** de un nuevo informe correspondiente al cuarto trimestre de 2024 y el informe anual, indicando lo siguiente: (...) *se elaboró el del cuarto trimestre y se consolidó el anual*, sin embargo, es relevante anotar que este informe (cuarto trimestre) se encontraba publicado desde el 7 de febrero de 2024.

Imagen de evidencias aportadas por la OAJ

<https://outlook.office.com/mail/inbox/id/AAQkADNhMmRjNzRjLWNkMjY1NDVmMy05OGE1LTAxNmYxMDlkZWY3OAAQAHd1zRNqQfxGtnHwByalOMk...> 4/5

21/5/25, 9:03
Correo: Guillermo Felipe Medina Sepulveda - Outlook
De: Alie Rocío Rodríguez Pineda <alie.rodriguez@defensajuridica.gov.co>
Enviado el: jueves, 20 de febrero de 2025 9:59 a. m.
Para: Ana Margarita Araujo Ariza <ana.araujo@defensajuridica.gov.co>
Asunto: Informes PQRS 2024

Buenos días Margarita,

En la Oficina Asesora Jurídica se adelantó un proceso de revisión integral de los informes presentados del año 2024, con el fin de presentar el último trimestral y el anual.

Producto de esa revisión se vieron oportunidades de mejora y se advirtió la necesidad de hacer ajustes a los informes trimestrales, se elaboró el del cuarto trimestre y se consolidó el anual.

Por lo anterior, amablemente solicito tu ayuda, para saber el procedimiento a seguir para el cargue de los informes trimestrales ajustados y el anual que remito.

Atentamente,

Oficina Asesora Jurídica - Jefe
Alie Rocío Rodríguez Pineda
alie.rodriguez@defensajuridica.gov.co
Teléfono: (+57) 601 255 8955
Carrera 7 # 75 - 66 Piso 2 y 3
Bogotá, Colombia
www.defensajuridica.gov.co

No Imprima este e-mail si no es absolutamente necesario. Please verde.
Please don't print this e-mail unless you really need to. Think green.

Confidencial - La información contenida en este mensaje es confidencial y tiene como único

2. La OAP, mediante correo del 20 de febrero de 2025 le informa a la OAJ las inconsistencias que debían subsanar para proceder a la solicitud, tal y como se ilustra a continuación:

Imagen de evidencias aportadas por la OAJ

De: Melco Javier Leuro Rodríguez
Enviado el: jueves, 20 de febrero de 2025 4:21 p. m.
Para: Alie Rocío Rodríguez Pineda <alie.rodriguez@defensajuridica.gov.co>
CC: Ana Margarita Araujo Ariza <ana.araujo@defensajuridica.gov.co>
Asunto: RE: Informes PQRS 2024

Buena tarde doctora Alie, se remiten los informes con algunas observaciones y con el nombre del archivo y los títulos de los informes con el "v.2", para que se visibilice que son una versión diferente a la inicial:

1er trimestre: diapositiva 10 (sumatoria del total mes).

2do trimestre: diapositiva 7 (porcentajes de la gráfica no corresponden a los datos de la tabla).

3er trimestre: sin observaciones.

4to trimestre:

- diapositiva 7 (porcentajes de la tabla no corresponden a la operación matemática).
- diapositiva 22 (no construyeron la tabla de datos).
- no está la medición del uso del chat virtual, línea telefónica ni satisfacción ciudadana.

Anual: sin observaciones.

<https://outlook.office.com/mail/inbox/id/AAQkADNhMmRjNzRjLWNkMjY1NDVmMy05OGE1LTAxNmYxMDlkZWY3OAAQAHd1zRNqQfxGtnHwByalOMk...> 2/5

21/5/25, 9:03 Correo: Guillermo Felipe Medina Sepulveda - Outlook

Una vez estén ajustados los informes, solicitar el cierre en la página web institucional por la mesa de servicios, solicitando se modifiquen tanto los archivos como las fechas de "Publicado..", ya que estos archivos, a excepción del informe anual, se consideran segundas versiones, así estaríamos blindados para aquellas situaciones, soportes, pantallazos, etc., tomados con anterioridad, y en donde se visualizaran los datos de las primeras versiones cargadas en nuestra página.

Tener en cuenta los archivos de "Informes trimestrales solicitudes acceso a la información pública de la Agencia" ¿es necesario actualizarlos también?



Es decir que los informes trimestrales tercero y cuarto del 2024 publicados en la web el 24-02-2025 quedaron en calidad de actualización, y en estos, no se evidencia justificación de la modificación efectuada, que arrojó una diferencia de 105 PQRSD, tal y como se puede ver en la Tabla No. 8 del presente informe. Por lo cual, se confirma la falta de control sobre los datos reportados en los informes trimestrales de 2024.

Por su parte GTI AC y U frente al hallazgo 2 expresó:

"2. Frente al hallazgo número 2, tal como se expresó en la mesa de trabajo, el grupo de ACyU únicamente proporciona un insumo para la construcción del informe trimestral, razón por la cual consideramos necesario que esto se aclare. Las actividades de mejora que deban adelantarse corresponden al proceso de gestión legal a cargo de la OAJ, y no al proceso de gestión con grupos de interés y comunicaciones, a cargo del grupo de ACyU."

Respuesta de la OCI

En atención a que fue la GTI-AC y U dentro de las observaciones al informe preliminar de seguimiento a las PQRSD que advirtió la diferencia en la información de la data que tenía el informe preliminar con relación a la publicación de los PQRSD y teniendo en cuenta que a su cargo se encuentran PQRSD que llegan a la entidad en una labor conjunta se debería revisar la información objeto de publicación previo a este paso, tal y como se señala en el procedimiento GIC-P-10- versión 002, en la actividad N°6 **"Evaluar y hacer seguimiento sobre la atención al ciudadano"**, que soporta una descripción bastante amplia y en específico se resalta que "(...) analiza la información para elaborar los diferentes informes internos y/o externos que se requieran, de acuerdo con los resultados se tomarán las acciones de mejora según la necesidad que se evidencie y aplicando para la revisión de los informes".

Aunque GTI-AC y U solamente suministre o proporcione un insumo para la construcción del informe es indispensable la comunicación y relacionamiento entre las áreas, dado que los informes de PQRSD son de la gestión adelantada por la Entidad, independientemente de responsable de la información.

En consecuencia, el hallazgo se mantiene conforme las explicaciones previamente anotadas.

3.3. Revisión de la información de PQRSD suministrada por las áreas OAJ y GTI-AC y U.

Para la ejecución del presente seguimiento, se solicitó a las áreas GTI AC y U, así como a la OAJ, a través de correo electrónico del 11 de febrero de 2025, información correspondiente a la gestión de los PQRSD recibidas por la Agencia en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024². A su vez, se tuvieron en cuenta los informes de PQRSD publicados en la web de la Agencia en el tercer y cuarto trimestre del año 2024.

Como ya se indicó previamente, para el segundo semestre de 2024 la Agencia tuvo un cambio en el Sistema de Gestión de Información de Orfeo a Mercurio, por lo que la información presentada por las dos Oficinas se alojó en estas plataformas, además de la gestionada por cada una de estas en sus propios archivos de control en Excel.

Por lo tanto, la OCI tomó la información contenida en los informes trimestrales publicados del tercer y cuarto trimestre de 2024, frente a los archivos remitidos por las áreas responsables GTI AC y U y la OAJ, para determinar la cantidad de PQRSD recibidas por la Entidad en el periodo y validar el cumplimiento de los términos de ley conforme a sus competencias y funciones.

3.3.1. Información de PQRSD suministrada por GTI-AC y U

Se recibió respuesta a la solicitud de información, el 14 de febrero de 2025 de parte del GTI AC y U quien remitió un archivo Excel con 3 hojas de cálculo tituladas "Orfeo Jul y Agos, Mercurio Sep, Oct, Nov y Dic y CRM de ACyU", con 275 registros en total, distribuidos entre los 3 aplicativos, así; i). Por la Plataforma Orfeo, sesenta (60); ii). Por Mercurio noventa (90) y iii). Por "Customer Relationship Management" (CRM) - Gestión de Relación con los Clientes) de Atención a la Ciudadanía y Usuario de ACU, ciento veinticinco (125), para un total de 275 relacionadas de la forma como se señala a continuación:

² De la OCI para las áreas solicitando la información de PQRSD, correo electrónico del 11-02-2025: "(...) solicitamos su amable colaboración en el sentido de brindarnos la relación detallada de los PQRSD a cargo de la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Atención al Usuario, incluido el informe de la plataforma Orfeo y/o Mercurio según corresponda. (...)"

Tabla 4
Clasificación PQRSD GTI-AC y U

APLICATIVO	TIPOLOGIA	CANTIDAD
ORFEO	Respuesta a Derechos de Petición	2
	Derecho de Petición de Interés General/Particular	48
	Solicitud de aclaración, corrección o competencia	3
	Traslado por no competencia	7
CRM de AC y U	Derecho de Petición de Interés General/Particular	73
	Traslado a Otras Entidades	52
MERCURIO	Derechos de Petición	90
Total, Registro Peticiones		275

Fuente: Elaboración propia a partir de lo reportado por el GTI-AC y U

Se resalta que los "traslados por no competencia" y "traslados a otras entidades" contenidos en el archivo Excel, suman entre sí un total de 59 trámites, y que equivalen al 21% del total de la gestión efectuada por el Grupo en el II Semestre -2024, sin embargo, estos no se reflejan en los informes publicados en la web de la entidad, que teniendo en cuenta el peso que tienen dentro de las actuaciones del Grupo se recomendó fueran considerados en estos informes.

En relación con lo anterior el GTI AC y U presentó observación en el siguiente sentido:

"Respecto de la Hoja de cálculo titulada "Mercurio Sep, Oct, Nov y Dic" se solicita no tener en cuenta en atención a la estabilización del sistema, como fue informado en su momento y en correo del 14/02/2025. Debe tenerse en cuenta que el sistema de gestión documental se encontraba en estabilización, por lo cual la información que es generada por Mercurio presente inconsistencias especialmente con relación a la tipificación asignada, por ende, remitimos en formato Excel el CRM de atención al ciudadano (base oficial de acuerdo con el procedimiento GIC-P-10), el cual contiene las atenciones realizadas en el mismo periodo es decir septiembre, octubre, noviembre y diciembre El grupo interno de trabajo de AC y U recibió un total de 185 peticiones de interés general y/o particular."

En relación con lo dicho por la OCI sobre los "traslados por no competencia" y "traslados a otras entidades" señaló: *"En atención a lo dispuesto en la ley de transparencia y acceso a la información pública, no es obligatorio informar el trámite que se le da a cada derecho de petición recibido, por lo que esta información no se pública. Lo que debe publicarse es en los informes trimestrales el número de peticiones recibidas."*

Sin embargo, en el CRM si se puede evidenciar cual fue el trámite que recibió cada derecho de petición."

La OCI manifiesta que, aclarada la situación con respecto a las PQRSD recibidas realmente por el GTI AC y U, se acoge la observación en el sentido de retirar de la información suministrada de los PQRSD contenidos en la hoja de cálculo titulada **"Mercurio Sep, Oct, Nov y Dic"** que contaba con 90 registros, con lo cual solamente serán tenidas en cuenta para efecto de este seguimiento: i). Por la Plataforma Orfeo

sesenta (60) y ii). Por "Customer Relationship Management" (CRM) - Gestión de Relación con los Clientes) de Atención a la Ciudadanía y Usuario de ACU, ciento veinticinco (125), para un total de 185 PQRSD, para el II semestre de 2024.

Tabla 5.
Clasificación actualizada PQRSD GTI-AC y U

APLICATIVO	TIPOLOGIA	CANTIDAD
ORFEO	Respuesta a Derechos de Petición	2
	Derecho de Petición de Interés General/Particular	48
	Solicitud de aclaración, corrección o competencia	3
	Traslado por no competencia	7
CRM de AC y U	Derecho de Petición de Interés General/Particular	73
	Traslado a Otras Entidades	52
Total, Registro Peticiones		185

Fuente: Elaboración propia a partir de la relación de GTI-AC y U, con actualización reportada

Con relación a lo observado frente a los "traslados por no competencia" y "traslados a otras entidades", se resalta que, aunque no son derechos de petición, están relacionados en el marco de la gestión que se realiza, para responderle al ciudadano, por lo que se **recomienda** analizar la viabilidad de generar un indicador sobre estas actuaciones a efectos de dejar visible esta gestión.

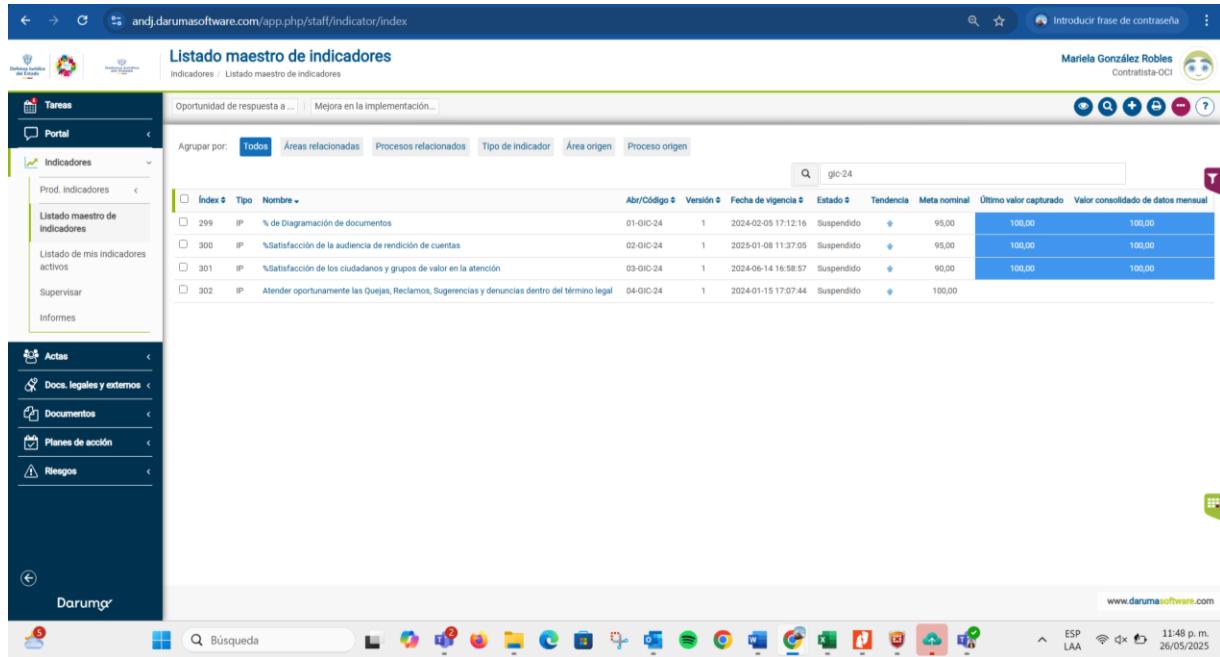
Ahora bien, de los 185 registros de los PQRSD asentados en el archivo de Excel entregado a la OCI, se evidenció que dentro del archivo no cuentan con fecha y registro de radicado de salida 134 PQRSD, lo que al parecer obedece a que el sistema al arrojar la información no toma todos los datos, por lo cual se recomienda al área que revise y valide esta información para futuros trámites e informes de la entidad.

Con relación a esta recomendación GTI AC y U indicó:

*"En cuanto a la recomendación de "Generar un indicador para los traslados de PQRSD", como se informó en su momento, este indicador ya existe y se encuentra en Daruma con el código **05-GIC-25**."*

Al respecto, la OCI manifiesta que para el periodo en el cual se realizó el informe de seguimiento al periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, no se contaba con este indicador y por eso se recomendó su implementación, debido a su importancia dentro la gestión ya que en el periodo objeto de análisis, hubo 59 trámites (21%), tal y como se ilustro en la Tabla N° 4 Clasificación PQRSD GTI-AC y U.

Imagen 1. Indicadores GTI AC y U registrados para 2024



Índex	Tipo	Nombre	Abr/Código	Versión	Fecha de vigencia	Estado	Tendencia	Meta nominal	Último valor capturado	Valor consolidado de datos mensual
299	IP	% de Diagramación de documentos	01-GIC-24	1	2024-02-05 17:12:16	Suspendido	↓	95,00	100,00	100,00
300	IP	%Satisfacción de la audiencia de rendición de cuentas	02-GIC-24	1	2025-01-08 11:37:05	Suspendido	↓	95,00	100,00	100,00
301	IP	%Satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor en la atención	03-GIC-24	1	2024-06-14 16:58:57	Suspendido	↓	90,00	100,00	100,00
302	IP	Atender oportunamente las Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias dentro del término legal	04-GIC-24	1	2024-01-15 17:07:44	Suspendido	↓	100,00	100,00	100,00

Por lo tanto, se resalta que el GTI AC y U atendiendo a la recomendación prevista en el informe preliminar implementó el indicador "(395) Código 05-GIC-25 – Oportunidad de Respuesta a Peticiones" a partir del 14 de mayo de 2025, además de otros indicadores susceptibles de implementación en 2025.

3.3.2. Información de PQRSD suministrada por la OAJ

Por su parte, la Oficina Asesora Jurídica, mediante correo electrónico del 14 de febrero de 2025, solicitó ampliación del plazo para entregar la información requerida, para el día 19 de febrero, siendo avalada por la Oficina de Control Interno. El día 20 de febrero de 2025 allegaron un archivo en Excel titulado, "Reporte Peticiones" con un total de 394 registros de los cuales, i). 214 se registraron en Orfeo, correspondientes a julio y agosto de 2024 y, ii). 180 registros por Mercurio entre septiembre a diciembre de 2024, para un total de 394 PQRSD distribuidos por su tipología, así:

Tabla N° 6
Clasificación PQRSD-Oficina Asesora Jurídica

APLICATIVO	TIPOLOGIA	CANTIDAD
ORFEO Julio a Agosto de 2024	Derecho de Petición de Interés General	95
	Derecho de petición Autoridad	43
	Petición de Documentos e Información	54
	Citación a Debate art 249	1
	Respuesta Cuestionarios artículo 43	3

APLICATIVO	TIPOLOGIA	CANTIDAD
	Respuesta a Derechos de Petición Interés General y/o Particular	6
	Respuesta a Petición de Información y documentos	1
	Solicitud de Aclaración, corrección o complementación	1
	Solicitud de Información artículo 258	10
Total, registros en el Aplicativo Orfeo II Semestre 2024		214
MERCURIO Septiembre a Diciembre 2024	Comunicaciones (Oficios, Respuestas a Solicitudes)	11
	Derechos de Petición	4
	Derecho de Petición a Autoridad	23
	Derecho de Petición de Interés General	67
	Derecho de Petición del Congreso	7
	Derecho de Petición Información y Documentos	60
	Petición de Documentos o Información	6
	Respuesta a Derecho de Petición	2
Total, registros en el Aplicativo Mercurio II Semestre 2024		180
Registros Totales II semestre 2024 Orfeo y Mercurio de la OAJ		394

Fuente: Creación propia a partir de la relación compartida por la Oficina Asesora Jurídica

En el caso de la OAJ, de los 394 registros de PQRSD asentados en el archivo de Excel entregado a la OCI, se evidencia que no cuentan con fecha y registro de radicado de salida de 29 PQRSD, lo que no quiere decir que el área no le haya dado curso y trámite a las solicitudes a su cargo, sino que al parecer el sistema al arrojar la información no toma todos los datos, por lo cual se recomienda al área que revise tal situación para futuros trámites e informes de la entidad.

En relación con lo anterior la OAJ en sus observaciones señaló:

"Absolutamente todas las peticiones gestionadas por OAJ tienen en el radicado de mercurio, y en su momento de Orfeo, subida la respuesta emitida y el correo a través del cual se remitió esa respuesta al peticionario. Si se afirma que existen 261 casos en los que no se sabe la fecha de radicado de respuesta y de envío de la misma, se solicita indicar concretamente a qué radicados se refiere e informar si se contrastó con la información de cada una de las peticiones que reposa en los radicados mercurio – pues en el SGDEA se encuentra lo que se tramitó en Orfeo-. Parte de los controles efectuados por la OAJ es que mensualmente para generar los indicadores se revisa que todas las peticiones tengan cargada la respuesta emitida y el correo que evidencia el envío de la misma con el certificado de 4/72 que nos hayan allegado de la empresa postal. Por eso, si se afirma que hay algunas que no saben cuándo se contestó y en qué fecha se remitió la respuesta es necesario se indiquen los números de radicados para verificar las razones por las cuales no encontró la auditora toda la trazabilidad en el respectivo radicado de mercurio."

La OCI ha reiterado en párrafos precedentes, que de la información allegada al equipo auditor en los archivos de Excel se analizaron 394 PQRSD por parte de la OAJ, de las cuales 29 PQRSD (28 en Orfeo y 1 en Mercurio) no registraban radicado de respuesta y fecha de respuesta y envió, como se indica a continuación:

Tabla N° 7

Radicados sin información de respuesta en el archivo Excel de la OAJ

<u>20248003094022, 20248003110482, 20248003191172, 20248003208652,</u>
<u>20248003203752, 20248003208652, 20248003335672, 20248003384392,</u>
<u>20242403454692, 20248003521722, 20248003549162, 20248003589552,</u>
<u>20248003596932, 20248003656872, 20248003713222, 20248003739472,</u>
<u>20248003821222, 20248003821652, 20248003845022, 20242403874222,</u>
<u>20248003875352, 20248003907382, 20248003924692, 20248003964212,</u>
<u>20248003981732, 20248004305172, 20248004305252, 20248004319262,</u>
<u>202420060268</u>

Elaboración propia, datos extraídos del archivo de Excel suministrado por la OAJ

3.3.3. Análisis de la Información suministrada por las dos áreas OAJ y GTI-AC y U

A partir de la revisión efectuada a los dos archivos de Excel, remitidos con las PQRSD tramitadas por las citadas áreas, se evidenció que la clasificación de PQRSD es más amplia frente a la categorización de las PQRSD que se registran en los informes trimestrales publicados, tales denominaciones son: *"Respuestas a DP, Solicitud aclaración, corrección, Citación a debate, Respuestas a Cuestionarios, a DP general y/particular Petición e Información Documentos, Solicitud Información art. 285, Comunicaciones"*, por lo cual se recomendó la agrupación de estos en *"Otros, Varios o Misceláneos"*, con el fin de que los informes publicados estén acordes con la información de la gestión realizada.

Sobre lo anterior la OAJ manifestó:

"Respuestas a DP, aclaración, no son tipologías de modalidades. En efecto, estas no son clases de peticiones, por lo que el informe debe tener en cuenta las clases de peticiones relacionadas en los informes, que corresponden a las que tienen sustento en la regulación legal - Ley 1437 de 2011, las tipologías, en tanto a ellas se asocia un trámite y término específico para su respuesta, no pueden variarse por los funcionarios, sino clasificarse conforme a la tipología señalada en la ley.

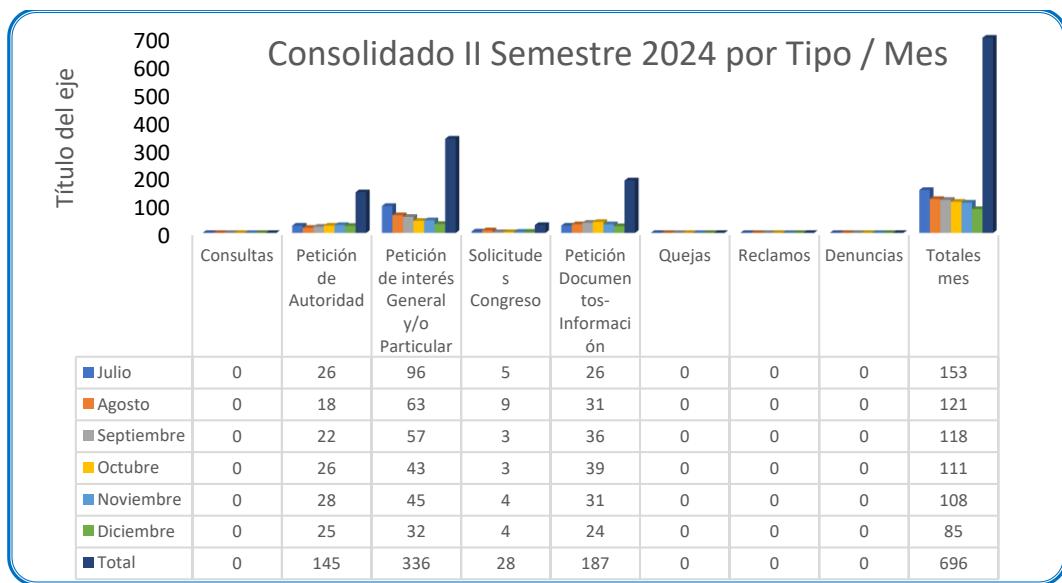
NO pueden ser agrupados en otros, Si están incluidos en los informes trimestrales ejemplo lo del Congreso corresponden a la modalidad de Autoridad."

La OCI acoge parcialmente la información suministrada entendiendo que los informes trimestrales se nutren de los PQRSD que recibe la entidad y en el marco de la regulación legal y con el trámite respectivo. No obstante, se **recomienda** revisar la TRD del área para que queden clasificados en la tipología que corresponda, según el mismo ejemplo que en la respuesta fue brindado.

Luego de las aclaraciones, se procedió a contrastar la información de los informes ya referidos, frente a lo contenido en los Excel de la OAJ y el GTI AC y U, validando lo siguiente:

Al consolidar los totales de los informes trimestrales tercer y cuarto de PQRSD-2024 publicados en la Web, el 24/10/2024 (3er Trimestre) y 07/02/2025 (4to Trimestre) arrojó la suma de 696 trámites para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, bajo las tipologías de "Petición de Autoridad", "Petición de Interés General y/o Particular", "Solicitudes Congreso", "Petición Documentos/Información" así:

Grafica N°2
Consolidación de datos del 3º y 4º trimestre 2024 publicados en la Pag-Web



Fuente: Creación propia, a partir del consolidado de Informes tercer y cuarto trimestre de 2024, antes del 24-02-2025.

Ante la aclaración hecha por el GTI AC y U de no tener en cuenta una de las hojas de excel "**Mercurio Sep, Oct, Nov y Dic**" con 90 PQRSD, su cifra total corresponde a 185 para el II semestre de 2024, y junto con el reporte por parte de la OAJ por 394, se determinó que la totalidad de PQRSD reportadas ante la OCI por las áreas para el presente informe de seguimientos es de 579 PQRSD.

Por otra parte, de las cifras de los **informes publicados** el total, previo a la actualización de los informes era de **696** PQRSD, posteriormente (24-02-2025), como ya se expuso, es de **801** PQRSD, es decir, que presentó un aumento de **105** PQRSD, especialmente en la tipología de Petición de Interés General y/o Particular, como se precisa a continuación:

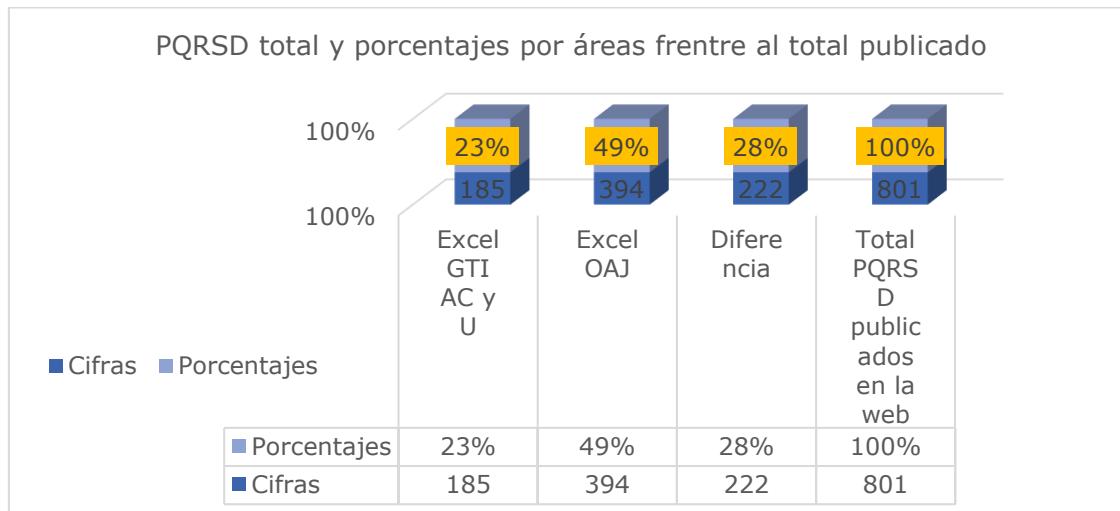
Tabla N° 8
Consolidación de datos del 3° y 4° trimestre 2024 y diferencias (publicados en la Web al 24-02-2025)

Mes/Tipo	Consultas	ción de Autoridad	Petición de interés General y/o Particular	Solicitudes Congreso	Petición Documentos-Información	Quejas	Reclamos	Denuncias	Totales mes	Diferencias con la nueva publicación
Julio	0	26	96	5	26	0	0	0	153	OK
Agosto	0	18	63	9	31	0	0	0	121	OK
Septiembre	0	22	57	3	36	0	0	0	118	OK
Octubre	0	26	81	3	39	0	0	0	149	38
Noviembre	0	28	73	4	24	0	0	0	136	28
Diciembre	0	25	71	4	24	0	0	0	124	39
Total	0	145	441	28	180	0	0	0	801	105

Fuente: Datos tomados del cuarto informe trimestral 2024 publicado en la web de la Agencia el 24-02-2025.

Tal situación ratifica que lo publicado no concuerda, ya que se reportaron 801 PQRSD tramitadas en el segundo semestre de 2024, sin embargo, las relaciones enviadas por las 2 áreas suman entre sí 579, es decir, que la diferencia asciende a 222. Es decir que la cifra total de PQRSD publicada en los informes trimestrales tercero y cuarto de 2024³ antes de la actualización de estos, fue de 804 PQRSD, y la cifra definitiva de PQRSD luego de la actualización de los citados informes trimestrales es de 801, como se ilustra a continuación:

Grafica No. 3 - PQRSD reportadas por las áreas frente lo publicado en la web



Fuente: Gráfica de creación propia

³ Informes trimestrales tercero y cuarto 2024 publicados el 24-10-2024 y el 7-02-2025 respectivamente en la página web de la entidad.

Del análisis de la información reportada ante la OCI por parte de la OAJ y GTI AC y U, se observó una diferencia de 222 PQRSD, situación que debe ser revisada por las dos áreas, debido a que no es coincidente con los informes publicados en la página web ante la ciudadanía. Igualmente se observó que en la información entregada a la OCI por estas dos áreas se relacionan estos ítems: "*Solicitud de Aclaración, corrección o complementación, traslado por no competencia, Solicitud de Información artículo 258, traslado a otras entidades*", sin embargo, no es posible identificar a que tipología corresponden.

Sobre lo anterior la OAJ realizó solicitud de aclaración indicando:

"Solicitud de aclaración, corrección o complementación, no son modalidades de petición, y las del Congreso, corresponden a autoridad"

"Se verificó el número de peticiones gestionadas por OAJ y la reportada en los informes y no se evidencia la diferencia de radicados señalada. Si se ratifica la afirmación incluida en el informe se solicita precisar a cuáles peticiones se refiere, con el fin de se determine con claridad si corresponden a las gestionadas por el GIT de Atención al Ciudadano y al Usuario, o a la OAJ. Además, si el seguimiento es a la gestión de las peticiones, se solicita indicar de qué manera eso afectó dicha gestión."

Respecto de la observación que indica la OAJ, en cuánto a que se precise cuál es la diferencia, la misma se obtuvo de la suma de las relaciones entregadas con 579 PQRS (394 OAJ y 185 GTI-AC y U), es importante destacar que los responsables de esta información son la OAJ y GTI-AC y U, como se precisó arriba frente a las 801 que constan en los reportes de los informes trimestrales del segundo semestre, publicados por la Entidad bajo su responsabilidad, se evidencia la diferencia actual que asciende a 222 PQRSD.

Tal situación es visible y evidente a la revisión efectuada por la OCI y por tal motivo corresponde a las áreas auditadas en el marco de sus funciones y competencias manifestar su razón de ser y el motivo de la diferencia.

Por otra parte y en cuanto a las relaciones de las PQRSD a cargo de las áreas, se observó que en los formatos de las fechas de los radicados en la misma celda se registra también la hora, y en uno u otro registro se utilizan formatos diferentes (fechas cortas, fechas largas, horas con minutos y segundos en otros casos solo minutos), quizás obedece a la parametrización de los aplicativos, situación que dificulta la consulta de la información; por lo cual se **recomienda** analizar la necesidad de mejorar esta parametrización o solicitar apoyo a la OASTI para que se realice un ajuste más óptimo de este recurso.

Lo anterior fue acogido por el GTI AC y U, al agradecer la gestión y la información brindada e indicando que:

"Frente al formato fecha, ya se solicitó al grupo de gestión documental la modificación del reporte. Sin embargo, frente al radicado se debe eliminar los vínculos y esto ya no es de la gestión documental ni del reporte".

Al respecto la OAJ observó que:

"no encuentra qué relación tiene el Excel generado, a solicitud de la OCI, por el mismo sistema SGDEA, con la gestión de las peticiones y con el objeto a auditar. Al margen de ello, se le informa que los reportes Excel son generados de manera

automática por Orfeo y mercurio, a partir del rango de fechas solicitado. Quisiera se informar si el que tenga fecha larga y fecha corta es un asunto objeto de seguimiento." Y "Esto no es una debilidad del área, así lo genera el sistema."

Sobre el particular se aclara que, la solicitud realizada por la OCI tuvo en cuenta lo enviado por las áreas, que se concretó en 2 archivos en Excel remitidos, en cuanto al formato de la fecha claramente, no es una debilidad de las áreas, sin embargo, como ya se expuso se trata de una oportunidad para un manejo más adecuado para cualquier parte interesada interna o externa.

3.4. Muestra de PQRSD definida para el análisis de los requisitos de ley

Para determinar la muestra inicial antes del informe preliminar, se tomó la data suministrada en los dos archivos de Excel remitidos por las dos áreas GTI -AC y U (275) y la OAJ (394) que en principio fue de 669 PQRSD, para una muestra óptima arrojada por el aplicativo de la Función Pública, de 84 PQRSD, con un nivel de confianza del 96%.

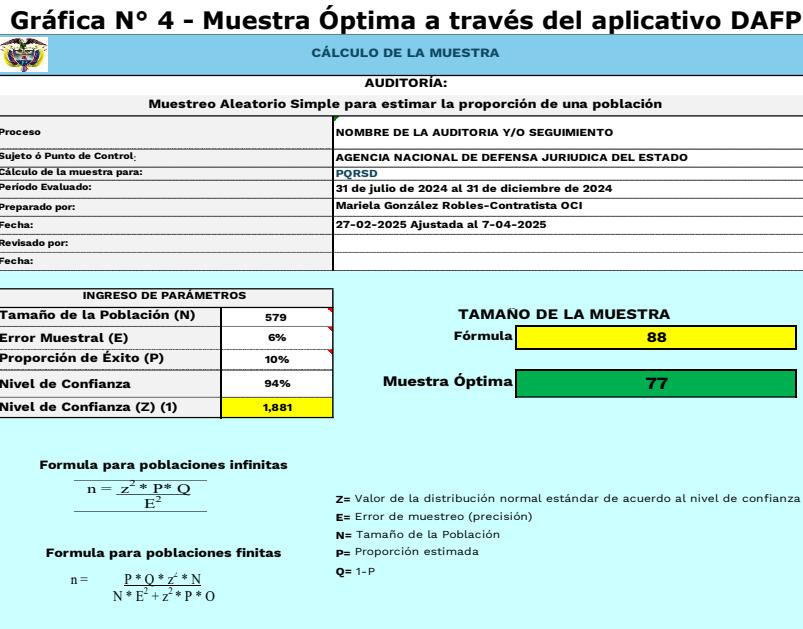
Con base en la solicitud y aclaración realizada en el informe preliminar por parte de GTI AC y U de no tener en cuenta 90 radicados que reposan en la segunda hoja de cálculo "**Mercurio Sep, Oct, Nov y Dic**" del archivo de Excel por ellos entregado, el nuevo universo de PQRSD desciende de **669 a 579 PQRSD así:**

Tabla No. 9
Consolidación de datos por tiempo y radicado de respuesta al PQRSD

Tipología	Cantidad	Análisis por Cumplimiento de Términos			
		Día 14 y 15	Mayor a 15 días	Menor a 14 días	Sin Datos de Respuesta y fecha de envío
Consultas	0	0	0	0	0
Petición de Autoridad	66	4	1	54	7
Petición de Interés General y/o Particular	283	9	9	172	93
Solicitudes de Congreso	7	0	0	7	0
Petición Documentos/Información	120	17	3	95	5
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Derechos de Petición	4	2	1	1	0
Otras (Respuestas a DP, Solicitud aclaración, corrección, Traslado por no Competencia, Traslado Otras Entidades, Citación a debate, Respuestas a Cuestionarios, a DP general y/particular, Petición e Información Documentos, Solicitud Información art. 285, Comunicaciones)	99	6	0	27	66
Total	579	38	14	356	171
Porcentaje		7%	2%	61%	30%

Fuente: Valores tomados de los archivos de Excel compartidos por las Oficinas AC y U y la OAJ del 14 y 20 de febrero de 2025, respectivamente.

A partir del nuevo universo de PQRSD, 579 registros, nuevamente se efectuó a través del aplicativo de la Función Pública, que arrojó un total de 77 PQRSD, correspondiente al 13% del total de PQRSD, con un nivel de confianza del 94% como se muestra en la siguiente imagen:



Fuente: Elaboración propia desde el aplicativo del DAFF – Caja de herramientas de auditoría

Posteriormente se realizó la desagregación para obtener la muestra por tipologías y tomarla de forma equitativa por áreas, como se presenta a continuación:

Tabla N° 10 - Muestra seleccionada por áreas

Tipología	Cantidad	Peso	Muestra	OAJ	OAC y U
Consultas	0	0%	0	0	0
Petición de Autoridad	66	11%	9	8	0
Petición de Interés General y/o Particular	283	49%	38	19	19
Solicitudes de Congreso	7	1%	1	1	0
Petición Documentos/Información	120	21%	16	8	8
Quejas	0	0%	0	0	0
Reclamos	0	0%	0	0	0
Denuncias	0	0%	0	0	0
Derechos de Petición	4	1%	1	1	0
Otras (Respuestas a DP, Solicitud aclaración, corrección, Traslado por no Competencia, Traslado Otras Entidades, Citación a debate, Respuestas a Cuestionarios, a DP general y/particular, Petición e Información Documentos, Solicitud Información art. 285, Comunicaciones)	99	17%	12	8	5
Total	579	100%	77	45	32

Fuente: Elaboración propia con los registros de los archivos de Excel suministrados por las dos Oficinas el 14 y 20 de febrero de 2024, respectivamente y en virtud de las observaciones acogidas en el informe preliminar

3.5. Verificación del trámite dado a las PQRSD

Para efectuar la validación del trámite dado a cada una de las PQRSD frente a la normatividad y lineamientos internos aplicables, se tuvieron en cuenta tres aspectos:

- 3.5.1. **El cumplimiento de la respuesta en los términos de ley;**
- 3.5.2. **Cumplimiento del procedimiento establecido por la Agencia**
- 3.5.3. **Contenido coherente, completo y de fondo con lo solicitado y**

3.5.1. Cumplimiento de la respuesta en los términos de ley.

Luego de recibir las observaciones de las áreas, y realizar mesas de trabajo con estas entre el 2 al 4 de abril de 2025, se realizó una depuración, lo cual se puede observar de forma comparativa a continuación:

Tabla N° 11 -
Comparativo Seguimiento de las PQRSD de II Semestre 2024

Revisión OCI antes del informe preliminar		Revisión y ajuste a partir de las observaciones de las áreas	
Cantidad	Concepto	Cantidad	Concepto
47	Respuestas en tiempo, con soportes de envío y recepción y en coherencia con lo solicitado	57	55 Cumplimiento Óptimo: Respuestas en tiempo, con soportes de envío y recepción y en coherencia con lo solicitado
4	Falta asociar la respuesta a todos los radicados de entrada que le corresponden		2 Respuestas a una petición realizada por la Agencia a otra Entidad
4	De carácter judicial por estar proceso en curso	1	Los soportes de notificación y recepción se cargaron posterior al informe preliminar
1	Radicado de entrada cuenta con radicado de salida, pero con remisión de la respuesta de forma extemporánea al peticionario, no es de fondo y completa.	3	No se aplicó correctamente la TRD
11	Radicado de entrada no cuenta con soportes de radicado de salida y/o respuesta, no tiene soporte de envío y recepción por parte del ciudadano/usuario/peticionario	13	<i>Cuentan con respuesta, sin embargo, para la fecha de revisión inicial, no tenían certificado de envío ni de las respuestas.</i>
17	<i>Radicados de entrada, tienen radicado de respuesta, pero no cuenta con certificado de envío y recepción de las Respuestas.</i>	3	Radicado de entrada no cuenta con la relación y/o asociación del soporte de la respuesta, no tiene soporte de envío y recepción oportuna por parte del ciudadano/usuario/peticionario
84	Total	77	Total

Fuente: Elaboración propia

3.5.1.1. Cumplimiento óptimo

En la verificación y evaluación de este ítem, se tiene que de las 77 PQRSD que constituyen la muestra, 55 de ellas cumplen a plenitud con requisitos como: El registro del radicado de salida-respuesta-traslado; Con la fecha de envío y entrega de la respuesta al peticionario dentro de los términos de ley; Certificado de entrega o de 472 que da cuenta que el peticionario recibió la respuesta dentro del término de ley. Lo anterior visible en el Anexo 2 que forma parte integral de este informe.

Igualmente se consideran como optimas 2 respuestas a peticiones realizadas por la Agencia a una Entidad, los radicados son los siguientes: 202420159615 y 202420194632, corresponden a peticiones elevadas por la ANDJE a otras entidades, por lo tanto, el seguimiento se realizó en el marco a la respuesta oportuna brindada a la Agencia y no respecto de las peticiones que recibe la Entidad. En el Anexo 2 corresponde al numeral 4 identificado como *"Dos (2) casos corresponden a respuesta a una petición realizada por la Agencia a otra entidad-Indebida Clasificación o trámite"*.

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción Respuesta	Asociado en la base de datos	Observaciones OCI Informe preliminar	Revisión realizada en conjunto con las áreas
OAJ	202420-159615	12/11/2024	No registra	No registra	No registra	No registra	No registra	En comentarios registrados en plataforma Mercurio, lo catalogan como NO PETICIÓN, y se ordena remitir al competente.	4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidenció que es la respuesta a una petición elevada por la ANDJE
								No hay registro de respuesta a esta solicitud ni soportes de remisión al usuario.	
								Quedó registrada como un traslado de competencia a otra entidad nacional	
OAJ	202420-194632	26/11/2024	No registra	No registra	No registra	No registra	No registra	Registra en la plataforma Mercurio como una "Respuesta solicitud de información, traslado por competencia con radicado N° 20241030037001" al revisar este radicado registra	4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que es la respuesta a una petición

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción Respuesta	Asociado en la base de datos	Observaciones OCI Informe preliminar	Revisión realizada en conjunto con las áreas
								con fecha del 29-04-2024 con solicitud de información del Caso Solicitud de información Caso 12.758 dirigido a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE VÍCTIMA. No hay traza de envíos o comunicaciones sobre el radicado 202420194632	elevada por la ANDJE Es una petición que hace la Agencia y le están dando respuesta

Fuente: Elaboración propia sobre radicados de Excel remitidos por la OAJ y el GTI AC y U, revisión del SGDA-Mercurio y revisión conjunta el 04/04/2025

3.5.2. Cumplimiento del procedimiento establecido por la Agencia

Del análisis realizado con base en la muestra, y de las 20 PQRSD restantes, se presentan diferentes situaciones, como:

1. Radicado de entrada que no cuenta con la relación y/o asociación del número y soporte de radicado de respuesta, no tiene soporte de envío y recepción oportuna por parte del ciudadano/usuario/peticionario, dentro del término de ley
2. No tiene aplicada de forma correcta la TRD
3. Cuentan con respuesta, sin embargo, para la fecha de revisión inicial, no tenían constancias y/o certificado de envío ni soporte de la recepción de la respuesta.
4. En algunos radicados de salida, se relacionan varios radicados de entrada, pero no se asocia la respuesta a todos estos dentro del Sistema de Gestión Documental

3.5.2.1 Radicado de entrada no cuenta con la relación y/o asociación del número y soporte de radicado de respuesta, no tiene soporte de envío y recepción oportuna por parte del ciudadano/usuario/peticionario, dentro del término de ley.

Luego de las observaciones realizadas por las dos áreas al presente informe en etapa preliminar, junto con las mesas de trabajo realizadas entre el 2 al 4 de abril de 2025, de las 11 PQRSD que presentaban falta de soportes en los Sistemas de Información Documental Orfeo y/o Mercurio, como el documento con la respuesta a la PQRSD, el soporte de envío de la respuesta al peticionario, así como el certificado de entrega, y de acuerdo a lo indicado por la OAJ en respuesta al informe preliminar se mantienen en los siguientes casos **20248003521722, 202420174660 y 202420198141** que están en las líneas 56, 57 y 58 del citado anexo y que se ilustra a continuación:

No	Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Fecha Radicado Respuesta	Fecha Radicado Respuesta	Fecha Envío	Fecha Recepción Respuesta	Asociado en la base de datos	Observaciones OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
56	OAJ	2024800-3521722	23/07/2024	No registra	No registra	No registra	No registra	No registra	Aunque en Mercurio se evidencian acciones y documentos para respuesta, no está en la trazabilidad el documento formal de respuesta con radicado y fecha de expedición, tampoco obra soporte de envío vía correo electrónico o físico de la respuesta al peticionario. Es una petición dentro de un proceso disciplinario.	OAJ: señala que fue atendido con radicado N° 20242403520552 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidenció que en la respuesta se incluye el radicado N° 20248003521722, pero no cuenta con soporte de 472. Se mantiene la observación
57	OAJ	202420-174660	19/11/2024	20241002268C	22/11/2024	correo electrónico del 22-11-2024	no registra	no registra	Es una notificación judicial relacionada con un recurso de insistencia. Se da traslado de la comunicación a las entidades competentes dentro del término de ley mediante correo electrónico del 22-11-2024 y con los siguientes radicados 202410002269 del 22-11-2024, 202410002270 del 22-11-2024, 02410002271 del 22-11-2024 y se emite respuesta al solicitante con radicado N°	4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia la carga de soportes de certificados de 472 en plataforma Mercurio el 2-04-2025, para el peticionario relacionados con el traslado de la petición a los competentes. Se mantiene la observación

No	Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Fecha Radicado Respuesta	Fecha Radicado Respuesta	Fecha Envío	Fecha Recepción Respuesta	Asociado en la base de datos	Observaciones OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
									202410002268 del 22-11-2024. En ningún caso dentro del radicado revisado reposa certificado de entrega y recepción de las respuestas, no obstante por las fechas de los radicados se evidencia que los trasladados se efectuaron dentro de los términos de ley.	
58	OAJ	202420-198141	27/11/2024	202410002605C 202410002606C 202410002607C	2/12/2024	correo electrónico del 2-12-2024	no registra	no registra	Se trata de una notificación judicial de solicitud de insistencia. Se da traslado de la comunicación a las entidades dentro del término de ley mediante correo electrónico del 22-11-2024 y con los siguientes radicados 202410002605, del 2-12-2024, 202410002606, del 2-12-2024 y 202410002607 del 2-12-2024 del 22-11-2024 y se emite respuesta al solicitante con radicado 2024-10002268 del 22-11-2024. En ningún caso dentro del radicado reposa	4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que la carga de soportes de los certificados de 472 en plataforma Mercurio el 2-04-2025, para el peticionario relacionados con el traslado de la petición a los competentes Se mantiene la observación

No	Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Fecha Radicado Respuesta	Fecha Radicado Respuesta	Fecha Envío	Fecha Recepción Respuesta	Asociado en la base de datos	Observaciones OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
									certificado de entrega y recepción de respuestas, no obstante por las fechas de los radicados se evidencia que los trasladados se efectuaron dentro de los términos de ley.	

En conclusión, frente a los 3 radicados relacionados en la tabla, se evidenció una debilidad en el cumplimiento al Protocolo Interno para atención de peticiones y consultas GL-PT-01 relacionado con el numeral "2 del numeral "4.3 SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO POR EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA PARA LA REVISIÓN DE LAS PETICIONES Y CONSULTAS QUE INGRESAN A LA OAJ", así como en el Procedimiento para la atención de peticiones y consultas GL-P-02 en los numerales 6.4. 6.5. y 6.6.

Por lo cual, es recomendable generar algún tipo de alerta en la trazabilidad de los PQRSD que permita advertir que no se ha enviado el correo electrónico/físico con la respuesta, que no está cargada la constancia del correo electrónico y certificado de entrega o 472, en la que conste que el peticionario recibió dentro del término de ley la respuesta o bien, que fue objeto de devolución, esto con el fin de mantener cada uno de los soportes que den cuenta de la gestión y trámite completo de la solicitud, bajo los lineamientos internos de la Entidad y de esta forma minimizar los posibles riesgos jurídicos y disciplinarios.

3.5.2.2. No tiene aplicada de forma correcta la TRD

En los **tres (3) casos** que se presentan a continuación, se encuentra un registro incorrecto de la TRD según las observaciones brindadas por la OAJ, para los radicados: 202420036801, 20248004319262, 202420060268, sin embargo, se encontraron en el archivo de Excel de PQRSD allegado por el área, así:

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción Respuesta	Asociado en la base de datos	Observaciones OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
OAJ	2024200-36801	13/12/2024	No hay registro	No registra	No registra	No registra	No registra	Según la trazabilidad de la plataforma Mercurio, es una audiencia de conciliación, no hay registro de envíos y al tratar de acceder al soporte dice que es un archivo invalido o corrupto.	Observación de OAJ: "Esto no es una petición, no debe ser objeto de la auditoria. Si se revisa el mercurio no tiene TRD de petición y es un consecutivo de comunicación recibida Por eso está en el expediente 20240030806" 4-04-2025: En la revisión conjunta (mesa de trabajo), se evidenció que es una Audiencia de Conciliación Extrajudicial 2024-176 Fila 918 del Archivo de Excel de la OAJ No se aplicó correctamente la TRD
OAJ	2024800-4319262	28/08/2024	No hay registro	No registra	No registra	No registra	No registra	Se trata de una notificación judicial "NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2024-00778-00" En plataforma Mercurio registra como "Solicitud de aclaración, corrección o complementación" En sentencia del 1 de agosto de 2024, se definió la solicitud del peticionario declarándola bien denegada y como cosa juzgada.	Observación OAJ: "Este radicado no es una petición. No debe ser objeto de auditoría, es la notificación a un recurso de insistencia" 4-04-2025: En la revisión conjunta (mesa de trabajo), se evidenció que es la notificación dentro de una actuación judicial y que la TRD no corresponde. No se aplicó correctamente la TRD

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción Respuesta	Asociado en la base de datos	Observaciones OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
OAJ	2024200-60268	4/10/2024	No hay registro	No registra	No registra	No registra	No registra	La Plataforma Mercurio solo tiene el documento de petición y no permite su visualización, no tiene otros documentos soporte de trámite y/o respuesta a la solicitud. En comentarios registra que se trasladó por competencia, que se anexo al expediente respectivo sin más información	4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que Es un proceso Disciplinario y por eso no es visible. No obstante, se encuentra en el archivo de Excel como derechos de petición. No se le aplicó correctamente la TRD

Fuente: Elaboración propia sobre radicados de Excel remitidos por la OAJ y el GTI AC y U, revisión del SGDA-Mercurio y revisión conjunta el 04/04/2025

Al respecto, al tener estas solicitudes una incorrecta TRD, se presenta una debilidad del del Protocolo Interno para atención de peticiones y consultas GL-PT-01, en los numerales "1. *Revisar el contenido de las peticiones y consultas y determinar el trámite a seguir.*" y "5. *Asignar la TRD y el expediente que corresponda según la modalidad de petición*" del numeral "4.3. SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO POR EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA PARA LA REVISIÓN DE LAS PETICIONES Y CONSULTAS QUE INGRESAN A LA OAJ" y numeral "2. *Verificar que la TRD y el expediente correspondan a la modalidad de petición. De no ser así, informa dicha situación al Servidor público designado por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica para la revisión de las peticiones y/o consultas para el cambio de información en la base de datos de peticiones en trámite y ajusta la TRD y el expediente.*", del numeral "4.6. SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO POR EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA PARA LA PROYECCIÓN DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES CONSULTAS"

Asimismo, en el control respecto del Procedimiento para la atención de peticiones y consultas GL-P-02, en la actividad 1 "Recibir Peticiones y Consultas" en el literal "A) PETICIONES Y CONSULTAS PRESENTADAS DE FORMA ESCRITA POR LOS PETICIONARIOS" numeral "2.3. El Profesional de la Oficina Asesora Jurídica designado, asigna al radicado la TRD que corresponda e ingresa la información del radicado de entrada a la base de datos de peticiones en trámite, con especial indicación de aquellas que no reportan correo electrónico para su notificación y/o aquellas que tienen trámite prioritario y/o preferencial y/o implica realizar traslado por falta de competencia." (Subrayado fuera de texto).

La observación consignada por parte de GTI-AC y U es la siguiente:

"(...) Asignar la TRD a los radicados de PQRSD", como también fue explicado en la mesa de trabajo, con la entrada en funcionamiento del sistema Mercurio, la responsabilidad de asignar la TRD recae en el grupo de Gestión Documental, no en el grupo de AC y U. Desde nuestro grupo únicamente se remiten los radicados para su corrección cuando se identifica una tipificación incorrecta, pero no se realiza la asignación de la TRD."

Respuesta OCI

Si bien se expresa que la asignación de la TRD recae en el grupo de Gestión Documental, dentro del Protocolo Interno para la Atención de Peticiones y Consultas GL-PT-01 de febrero de 2021 dentro de las actividades y responsabilidades se encuentra en el numeral 4.3. numeral 5 que se deberá "Asignar TRD y el expediente que corresponda según la modalidad de petición", en el numeral 4.6. numeral 2 que se debe "Verificar que la TRD y el expediente correspondan a la modalidad de petición ... De no ser así, informará dicha situación al Servidor público designado por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica para la revisión de las peticiones en trámite y ajusta la TRD y el expediente." Subrayado fuera de texto.

Lo anterior, va de la mano con el Procedimiento GL-P-02 V006 actividad "2. Revisar el contenido de la petición y/o consulta y hacer reparto para proyecto de respuesta. Numeral 2.3. **El Profesional de la Oficina Asesora Jurídica designado, asigna al radicado la TRD que corresponda e ingresa la información del radicado de entrada en la base de datos de peticiones en trámite, (...)**" Subrayado fuera de texto.

Por lo anterior la recomendación, va encaminada a la revisión de la información suministrada en los archivos de Excel, en los cuales se reportó una clasificación de PQRSD con tipologías distintas a las que se señalan en los informes trimestrales publicados, lo cual dificulta el análisis de la información, como las registradas bajo estas modalidades: "Respuestas a DP, Solicitud aclaración, corrección, Citación a debate, Respuestas a Cuestionarios, a DP general y/particular Petición e Información Documentos, Solicitud Información art. 285, Comunicaciones".

3.5.2.3. Cuentan con respuesta, sin embargo, para la fecha de revisión inicial, no tenían constancias y/o certificado de envío ni soporte de la recepción de la respuesta

En virtud de las observaciones realizadas al informe preliminar y con base en las mesas de trabajo efectuadas entre el 2 al 4 de abril de 2025, de los diecisiete (17) casos de PQRSD clasificados inicialmente con la observación "**Radicados de entrada, tienen radicado de respuesta pero no cuenta con certificado de envío y recepción de las Respuestas**", se depuro y se encontró que: cuatro (4) de estos se clasificaron como óptimos así: 20248003191172, 20248003203752, 20248003506382, 202420191254 y para los **trece (13)** restantes, se mantiene la observación, debido a que, al momento de la revisión inicial, no contaban con la trazabilidad y soportes del correo electrónico y/o el certificado de entrega, con el cual se valida que el peticionario haya recibido la respuesta y notificación oportuna dentro de los términos de ley.

Se aclara que, las áreas realizaron el cargue de la documentación objeto de esta observación en el interregno de las mesas de trabajo, es decir, con posterioridad al informe

preliminar, por esta razón se mantiene la observación, ya que se ratificó debilidad en el cumplimiento del Protocolo Interno para atención de peticiones y consultas GL-PT-01 en el numeral 4.3 en su numeral 2, así como al Procedimiento para la atención de peticiones y consultas GL-P-02 en el numeral "6. numerales "6.4. así como al documento de ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GIC-P-10-VER-002 en el numeral "5. Enviar respuesta a peticionario o publicar en la página web."

Los **trece (13)** radicados en los que se mantiene la observación son los siguientes:

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radica do RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción RTA	Asociado en la base de datos	Observación OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
OAJ	2024800 - 3981732	13/08/2024	20241030074001 - OAJ	26/08/2024	No tiene	No tiene	20241030074001	<p>El radicado de entrada no tiene soportes de RTA, no está asociado a otro, ni tiene soportes de entrega y recibido a través de correo electrónico</p> <p>En base de datos se relaciona el radicado 2024-1030074001 del 26-08-2025 con respuesta a los radicados 20248003982272 y 2024-8003981732, <u>sin embargo, no hay soporte de envío y recepción de la respuesta por parte del peticionario</u></p>	<p>Observación AC Y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidenció que a la fecha no tiene cargado el certificado de entrega o de 472, y la OAJ informa que lo cargarán.</p> <p>Se mantiene la Observación</p>
OAJ	202420112149	21/10/2024	202410001719	1/11/2024	No tiene	No tiene	No registra	<p>En Mercurio al buscar el radicado, no se evidencia la respuesta, sin embargo, al buscar el documento firmado arroja el dato de 2 radicados, el 202410001719 corresponde a la RTA a la petición</p>	<p>Observación Ac y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que los soportes y/o evidencias del envío correo electrónico y el certificado</p>

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción RTA	Asociado en la base de datos	Observación OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
								<p>elevada por el INS.</p> <p><u>En ninguno de los radicados, registran soportes y/o evidencia de la respuesta al peticionario, ni fecha de recepción de la respuesta por 472 o correo electrónico.</u></p>	<p>de entrega o de 472 que se registraron como faltantes en la muestra, se cargaron a la plataforma Mercurio el 01-04-2025.</p> <p>Se mantiene la Observación</p>
OAJ	202420215750	4/12/2024	202410002944	11/12/2024	Correo electrónico 12-12-2024	No tiene	No registra	<p>Se registra RTA a través de correo electrónico del 12/12/2024, sin embargo, en la trazabilidad de Mercurio no está el soporte del certificado recibido de correo electrónico.</p> <p>Dentro del mismo correo se cita como RTA varios radicados "Respuesta a petición 202420199543, 202420211649 y 202420215750" y no se evidencia que se estén asociando a otros radicados de entrada.</p>	<p>Observación Ac y U, es de la OAJ.</p> <p>4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que los soportes y/o evidencias del envío con el certificado de entrega o de 472 que se registraron como faltantes en la muestra, se cargaron a la plataforma Mercurio el 31-03-2025.</p> <p>Se mantiene la Observación</p>
OAJ	202420036324	16/09/2024		27/09/2024	No registra	No registra	No registra	<p>En la trazabilidad de Mercurio, registra el 202410000732 del 27-09-2024 como proyecto, pero sale hasta el día 30-09-2024 la</p>	<p>Observación Ac y U, es de la OAJ.</p> <p>4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que se cargaron los soportes</p>

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción RTA	Asociado en la base de datos	Observación OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
								respuesta con el radicado 202410000813 La plataforma no registra soportes con remisión de la respuesta al peticionario, aunque en comentario registra "notificado con fecha 30-096-2024 y cargar soportes" En proyecto se lee respuestas de fondo, concretas a las peticiones elevadas.	de notificación y certificado 472 el 4-04-2025 . Se mantiene la Observación
OAJ	2024200 48860	24/09/2024	20241000105	10/08/2024	No registra	No registra	No registra	En la trazabilidad revisada en Mercurio relacionada con el radicado de entrada, no reposa registro de remisión y fecha de la respuesta a la petición. En comentarios registra notificado el 8-10-2024 y cargar soportes, pero estos no se encuentran cargados en la plataforma La respuesta es congruente, completa y de fondo en relación con las peticiones elevadas.	Observación Ac y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que se cargaron los soportes de notificación personal y certificado 472 el 2-04-2025 . Se mantiene la Observación

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción RTA	Asociado en la base de datos	Observación OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
OAJ	2024201 66520	14/11/2024	20241000 2266C 20243000 1212R	22/11/2024	No registra	No registra	No registra	En Mercurio no reposa soporte de envío de la respuesta a la peticionaria bien por correo electrónico o físico ni soportes del correo certificado de enviado y recibido.	Observación Ac y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que los soportes de 472 se cargaron al sistema el 2-04-2025 . Se mantiene la Observación
OAJ	2024202 33473	12/12/2024	20241000 2401	26/11/2024	No registra	No registra	No registra	Traslado por competencia al Ministerio de Hacienda bajo petición 202420170338 con radicado 202410002401 del 11-26-2024, radicado 2-2024-069222 del 12-12-2024 informado que fue atendida por esa cartera mediante radicado 2-2024-066026 del 4/12/2024 dando respuesta de fondo a los planteamientos del peticionario. Allegaron comprobantes de envío y recepción del 4 de diciembre de 2024.	Observación Ac y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que los soportes de 472 se cargaron al sistema el 31-03-2025 Se mantiene la Observación

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción RTA	Asociado en la base de datos	Observación OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
								la respuesta a este.	
OAJ	2024200 45311	20/09/2024	20241000 1061C	8/10/2024	no registra	no registra	no registra	En la plataforma no reposa certificado de entrega y recibido e la respuesta de la petición, sin embargo, con la fecha del radicado de la respuesta se evidencia que fue producida en el día 13, cumpliendo con el término de ley.	Observación AC y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que los soportes de 472 se cargaron al sistema mercurio el 2-04-2025
								Respuesta coherente con lo peticionado, de forma clara, expresa y de fondo.	Se mantiene la Observación
OAJ	2024200 63145	8/10/2024	20241000 1433c	23/10/2024	no registra	no registra	no registra	En la plataforma no reposa certificado de entrega y recibido e la respuesta de la petición, sin embargo, con la fecha del radicado de la respuesta se evidencia que fue producida en el día 10, cumpliendo con el término de ley.	Observación AC y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que los soportes de 472 se cargaron al sistema mercurio el 2-04-2025
								Respuesta clara, expresa y completa acorde con la competencia de la Agencia.	Se mantiene la Observación
OAJ	2024200 99854	18/10/2024	20241000 1393C	21/10/2024	no registra	no registra	no registra	Traslado de petición por que la Agencia no tiene la competencia para responderla, por no ser la	Observación AC y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción RTA	Asociado en la base de datos	Observación OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
								entidad idónea referente a lo solicitado.	evidencia que los soportes de notificación y trasado acuse traslado PATRIMONIO AUTÓNOMO DE REMANENTES TELECOM Y TELEASOCIADAS EN LIQUIDACIÓN PAR copia peticionario, así como los soportes de 472 se cargaron al sistema mercurio el 4-04-2025 . Se mantiene la Observación
OAJ	2024201 28595	28/10/2024	20241000 1700C	1/11/2024	no registra	no registra	no registra	En la plataforma no reposa certificado de entrega y recibido e la respuesta de la petición al peticionario, sin embargo, con la fecha del radicado de la respuesta se evidencia que fue producida en el día 04, cumpliendo con el término de ley.	Observación AC y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que el documento de notificación y los certificados de 472, se cargaron al Sistema MERCURIO el 2-04-2025 Se mantiene la Observación
								Respuesta con información clara de acuerdo con lo solicitado	
OAJ	2024201 83014	21/11/2021	20241000 2284C	22/11/2024	no registra	no registra	no registra	En la plataforma no reposa certificado de entrega y recibido e la respuesta de	Observación AC y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de

Área a Cargo	Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado RTA	Fecha Envío	Fecha Recepción RTA	Asociado en la base de datos	Observación OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
								la petición al peticionario. Por la fecha del radicado de la respuesta se observa que está dentro de los términos de ley.	trabajo, se evidencia que el soporte de certificado de 472 se cargó en la plataforma Mercurio el 2-04-2025 Se mantiene la Observación
OAJ	202420062207	7/10/2024	20241000143	23/10/2024	No registra	No registra	No registra	Documento de respuesta en término al peticionario y traslado a otra entidad por competencia. No tiene soportes de certificado de envío y recepción de la respuesta por parte del peticionario ni del traslado por competencia.	Observación AC y U, es de la OAJ. 4-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo, se evidencia que el documento de notificación y los certificados de 472, se cargaron al Sistema MERCURIO el 2-04-2025 Se mantiene la Observación

Fuente: Elaboración propia sobre radicados de Excel remitidos por la OAJ y el GTI AC y U, revisión del SGDA-Mercurio y revisión conjunta el 04/04/2025

Con base en lo expuesto, **se recomienda** fortalecer los puntos de control para contar con la trazabilidad completa de las peticiones y evitar la materialización de riesgos disciplinarios, jurídicos y reputacionales.

3.5.2.4. Los soportes de notificación y recepción se cargaron posterior al informe preliminar

Con relación al radicado N° 202420199543, se precisa que en el análisis realizado con el informe preliminar se registró como extemporáneo, sin embargo, luego de las aclaraciones al informe preliminar por parte de la OAJ y revisiones en las mesas de trabajo, se validó su respuesta en tiempo y se corroboró que los soportes de notificación de la respuesta se efectuó hasta el 31-03-2025, por lo cual la observación se concreta en el cargue oportuno de los soportes que refleje la trazabilidad completa de la gestión, de acuerdo a lo definido en el Procedimiento GL-P-02- Ver-006, Actividad 6, numeral 6.2.

Radicado	Fecha Radicado Ingreso	Radicado Respuesta	Fecha Radicado Respuesta	Fecha Envío	Fecha Recepción Respuesta	Observaciones OCI Informe preliminar	Revisión definitiva realizada en conjunto con las áreas
2024201-99543	28/11/2024	2024100-0297	24/12/2024	Correo electrónico 24/12/2024	24/12/2024	<p>En Mercurio no reposa la respuesta definitiva, aun cuando hay un proyecto en word según los correos electrónicos en la trazabilidad del radicado. No obstante, no es una decisión que de respuesta de fondo a la solicitud y así se evidencia del proyecto.</p> <p>En comentarios registra enviar al destinatario y cargar 472, pero no hay soporte de la recepción de la RTA, más allá del correo enviado.</p> <p>1. No registró fecha recepción respuesta</p> <p>2. La RTA no fue completa según la solicitud "(...). <i>Es muy importante advertir que ninguno de este documento aborda directamente el asunto solicitado, sin embargo, en el marco de otros asuntos, la Agencia ha tratado la suspensión provisional de Actos Administrativos(...)</i>"</p> <p>19 días de tiempo transcurrido, entre la fecha de recepción y la fecha de respuesta de la solicitud de información y solicitud de documentos, excediendo en 9 días el término de ley, indicado para este tipo de asuntos.</p>	<p>Observación OAJ: La respuesta fue emitida por radicado 202410002975 del 12 de diciembre, en término toda vez que ingreso el 28 de noviembre, es decir fue emitida al día 10 de diciembre 2024.</p> <p>Refiriéndose al texto entre comillas señaló: Esto fue una conclusión del insumo no de la respuesta.</p> <p>04-04-2025: En la revisión conjunta con la mesa de trabajo se evidenció que, la respuesta esta expedida en tiempo, y el peticionario recibió la respuesta conforme señala el Certificado de 472 que data del 12-12-2024.</p> <p><u>El soporte de 472 fue cargado a Mercurio el 31-03-2025</u></p> <p>No es extemporánea, sin embargo, se mantiene la observación por no contar con los soportes de notificación y recepción</p>

Fuente: Elaboración propia sobre radicados de Excel remitidos por la OAJ y el GTI AC y U, revisión del SGDA-Mercurio y revisión conjunta el 04/04/2025

Así mismo en respuesta del GTI AC y U como la OAJ presentaron observaciones mediante correo del 22 de mayo de 2025 de la siguiente forma:

En cuanto a las debilidades encontradas la OAJ indicó:

"Ninguna de las situaciones planteadas por la auditora, respecto de los radicados a cargo de la OAJ se acepta, porque se pudo corroborar que la respuestas si están en los radicados mercurio, que se emitieron y entregaron a los peticionarios oportunamente, y sobre el contenido, sin tener acceso al mismo se afirma que no cumplen con los requisitos del contenido de una respuesta a una petición, por eso no se comparte la conclusión de no conformidad y respetuosamente se solicita que, siendo 84 los radicados muestra que tomó la auditora, uno a uno se verifique, en compañía de un servidor De la OAJ, - para el porcentaje de ellos que corresponde a lo gestionado por OAJ. Igualmente se solicita que siempre se haga precisión y claridad sobre el área a cargo de cada radicado respecto del cual se arroja una conclusión – si es el GIT de Atención al Ciudadano y Usuario, o si es la Oficina Asesora Jurídica-, porque en tanto el objetivo es detectar las oportunidades de mejora, para ello es esencial determinar en qué área concreta se detectan, con el fin de enfocar en ella las medidas que eventualmente se sugieran implementar, si finalmente a ello hay lugar. Así mismo, si hay asuntos relacionados con la radicación y tipificación de los documentos clasificados como PQRSD, desde el SGDEA (porque ello no es competencia de OAJ), es importante señalarlo, siempre que, conforme a la evidencia, se determine que ello haya incidido de manera negativa en la adecuada gestión de las peticiones a cargo de la entidad, que es el objeto de análisis en este informe de seguimiento."

Por parte de GTI-AC y U:

*"1. Como se manifestó en la mesa de trabajo respecto al hallazgo número 1, el procedimiento **GIC-P-10, versión 002**, en su actividad número 6, se refiere a **"Evaluar y hacer seguimiento sobre la atención al ciudadano"**. Esta actividad tiene como propósito **revisar las sugerencias y calificaciones del servicio de atención al usuario**, recopiladas a través de la **encuesta de satisfacción del servicio**, disponible en la página web de la entidad, la línea de atención telefónica, el chat de atención directa y el buzón de sugerencias ubicado en la sede de la Agencia, la cual esta estipula en la política de operación del procedimiento en mención."*

A partir de lo manifestado por GTI AC y U, y revisado el documento que en su momento se encontraba vigente se aclara que la actividad 6 en efecto está relacionada con **"Evaluar y hacer seguimiento sobre la atención al ciudadano"**, que también conlleva en su alcance **"analizar la información para elaborar los diferentes informes internos y/o externos que se requieran, de acuerdo con los resultados se tomarán las acciones de mejora según la necesidad que se evidencie. y aplicando para la revisión de los informes"**.

Adicionalmente la actividad 5 señala que se debe **"Enviar respuesta a peticionario o publicar en página web,"** con la descripción: **"Una vez aprobada la respuesta al solicitante, el servidor público o colaborador designado para la notificación, la envía por el medio autorizado por el Usuario"**, cuyas salidas son: **"Correo de respuesta a usuario y/o Publicación en la página web"**. Por lo cual el procedimiento si es aplicable, no sólo en su actividad 6 sino también en la 5.

A su vez, la observación de la OAJ en resumen indica que:

"... 1. Es diferente el acto de notificación que efectúa la Oficina Asesora Jurídica, que la expedición del certificado emitido por 4/72. En efecto, la notificación queda efectuada el día en que la Oficina Asesora Jurídica remite al correo del peticionario la respuesta a la petición, enviado con aviso de recibo de control, mas no se prueba con el certificado del mismo.

2. No existe actividad alguna que indique la fecha en la cual debe cargarse el certificado de 4/72. Así las cosas como quiera que ni el Procedimiento ni el Protocolo disponen un término para efectuar el cargue del certificado, no le es dable a la OCI, señalar incumplida una obligación que no tiene exigibilidad en el tiempo.

3. Dentro del seguimiento efectuado por la OCI, no se encontró que frente al acto de notificación efectuado por la OAJ, exista prueba de que en alguno de los casos no se hubiere efectuado exitosamente la notificación. Por lo anterior, no es preciso afirmar como lo hace la OCI que se haya incumplido el GIC-P-10-ver-002 EN LOS NUMERALES "6. Evaluar y hacer seguimiento sobre la atención al ciudadano", así como al procedimiento GL-P-02-VER-006 REV-02-2021-02-26, en la actividad 1 literal A). numeral 2.3.4.3 en su numeral "6. Enviar respuesta peticiones y/o consultas dentro del término legal" (...) y menos aún que se concluya que sin adolecer de la correcta notificación, exista un (...) Riesgos de carácter jurídico y disciplinario por incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las solicitudes de acuerdo con su tipología, y menos aún, riesgo reputacional alguno (...) por no dar respuestas a las solicitudes de los usuarios en dentro de los términos de ley (...)".

Por todo lo expuesto, la OAJ, amablemente solicita el retiro del hallazgo y la precisión frente al cumplimiento de la función de atender en término las peticiones y consultas en los términos de ley.

Finalmente se reitera la disposición a atender sus recomendaciones, y a recibir sus observaciones como verdaderas oportunidades de mejora en nuestra actividad que, como todas las humanas, no está desprovista de los errores asociados a nuestra naturaleza imperfecta.

Frente a lo anterior la OCI manifiesta que es clara la diferencia que indica la OAJ en cuanto al acto de notificación que efectúa la Oficina Asesora Jurídica, con la certificación del soporte del acta de envío y entrega de correo electrónico. Ya que ésta se efectúa tanto con la remisión del correo de respuesta al peticionario o por 472, sin embargo y como se ha manifestado reiteradamente la debilidad consiste en no contar con esa certificación o como lo llama la OAJ, el aviso de recibo de control, en la plataforma Mercurio, donde reposa la trazabilidad oficial de la atención de las PQRSD de la Entidad.

Así mismo, en cuanto al numeral 2 y 3, si bien no hay una referencia de tiempo establecida en el numeral 4.8 del protocolo interno GL-PT-01 ni en el Procedimiento GL-P-02 V 02 numerales 6.1 y 6.4 para que el servidor público encargado de la notificación cargue el soporte del certificado del correo electrónico o de aviso, para culminar en debida forma la

gestión de la PQRSD debe ser verificable con sus respectivos soportes, a fin de determinar la oportunidad bajo los lineamientos normativos e institucionales.

Del análisis realizado al protocolo como al procedimiento de PQRSD respecto de la falta de término o plazo para ejecutar la tarea o acción de cargar el soporte como evidencia de la notificación en el Sistema de Gestión Documental, esto representa un riesgo, puesto que se deja la ejecución de esta tarea a la discrecionalidad del funcionario responsable, lo que significa que la disponibilidad de la trazabilidad queda supeditada a la decisión del funcionario o del área responsable generando incertidumbre sobre su acceso.

Por lo expuesto, la OCI ratifica que se han explicado detalladamente las diferentes circunstancias presentadas con cada uno de los 20 radicados de PQRSD que presentan debilidades. El cargue de soportes que muestran la trazabilidad y gestión en la respuesta de las peticiones debe reposar en cumplimiento de los documentos que la entidad ha dispuesto para tal fin, como son el protocolo interno para atención de peticiones y consultas GL-PT-01, el procedimiento para la atención de peticiones y consultas GL-P-02 Versión 006 y la atención-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias y felicitaciones GIC-P-10 versión 02.

De lo antes expuesto se pueden presentar las siguientes consecuencias: i). No contar con la información completa y de forma oportuna (con su radicado de ingreso y/o respuesta y los debidos soportes de certificación, envío por correo electrónico, recepción por parte del peticionario/solicitante; especialmente cuando se requieren informes inmediatos y detallados; ii). Desatención a puntos de control que facilitan la revisión de la gestión en el trámite de PQRSD.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta que en el informe del seguimiento del primer semestre de 2024 de fecha 30 de octubre de 2024 ya se había observado idéntica situación en cuanto al acatamiento del procedimiento aplicable, no obstante persiste la situación, se configura nuevamente como una **Observación**, debido a que se encontraron **en 20 de los 77 casos analizados**, es decir en un 26 % debilidades relacionadas con el cumplimiento al protocolo y procedimiento establecido por la Entidad, como ya se detalló anteriormente, por lo que, se hace necesario implementar medidas de control sobre el particular.

Conforme a lo anterior, se **recomienda** revisar el protocolo y el procedimiento mencionados, para su actualización en relación con el nuevo Sistema de Gestión Documental SGDA; y, que los puntos de control se cumplan estrictamente en cada uno de los pasos establecidos, a efectos de minimizar situaciones riesgosas por estas actividades dentro de la entidad.

3.5.3. Contenido coherente, completo y de fondo con lo solicitado

Se procedió a valorar lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, en cuanto a que las respuestas emitidas por la entidad hayan sido de fondo, claras, oportunas y completas, es decir que se haya garantizado el ejercicio del derecho fundamental de petición.

Este aspecto, tiene que ver con que las respuestas de las peticiones sean claras, precisas, congruentes, oportuna que aborde el fondo del asunto y concordante con lo solicitado por el Ciudadano/Usuario.

Tenemos que, de la muestra óptima tomada, es decir, las 77 peticiones revisadas cumplieron con los anteriores ítems.

4. Conclusiones

1. Las respuestas a las PQRSD de la Entidad se atienden según los parámetros legales definidos, tales como: claridad, precisión, congruencia, oportunidad, abordando el fondo de la solicitud.
2. La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado-ANDJE, a través de GTI-AC y U así como de la OAJ trabajan para responder sustancial y oportunamente los PQRSD, que llegan a la Entidad; sin embargo, en el marco del presente seguimiento manifestaron contar con deficiencias de personal para atender dicha función.
3. El cambio en el Sistema de Gestión de Información, es decir, de Orfeo a Mercurio en la Agencia, impactó el proceso de las PQRSD tanto en la migración de la información como en el manejo del software respecto del empalme inmediato e integral de los datos (algunos no pasaron completos), a Mercurio siendo necesario revisarlos en Orfeo para asegurar la trazabilidad y soportes de la gestión.
4. Se realizaron dos publicaciones en la página web de la Agencia de los Informes trimestrales de 2024, del tercero el 24-10-2024 y del cuarto el 7-02-2025, reportando un total de 804 PQRSD, la actualización de estos informes realizada el 24-02-2025 arrojó un total de 801 PQRSD, sin embargo, las diferencias internas fueron sobre su tipología en más de 100 registros, situación que impactó la transparencia, divulgación y confiabilidad de la información de la Entidad.

En conclusión, el cumplimiento integral de los principios establecidos en el artículo 3º de la Ley 1712 de 2014, no solo fortalece la confianza ciudadana en la administración pública, sino que también mejora la calidad del servicio y la rendición de cuentas.

Teniendo en cuenta lo anterior se definen las siguientes:

4.1. Observación

A partir de los 77 casos de PQRSD analizados, se evidenció, en 20 de estos, es decir, el 26% debilidades frente al procedimiento **GIC-P-10-VER-002** en el numerales "5 y 6"; al procedimiento **GL-P-02-VER-006** REV-02-2021-02-26, en la actividad 1 literal A). numeral 2.3.4.3 en su numerales 6. Y 6.4, así como al Protocolo Interno para atención de peticiones y consultas GL-PT-01 en los numerales 4.3 (1 y 5); y el 4.6 en su numeral 2 establecidos por la Entidad, como se detalló anteriormente, por lo que se hace necesario implementar medidas efectivas de control, teniendo en cuenta que en el informe del seguimiento del primer semestre de 2024 de fecha 30 de octubre de 2024 ya se había advertido idéntica situación.

4.2. Hallazgo

En el marco de la publicación de los informes trimestrales de PQRSD del II Semestre 2024, se evidenció falta de control ya que la publicación de la actualización de los informes trimestrales 3º y 4º del 2024 adolecen de sustento frente a la necesidad de la actualización efectuada, desatendiendo el artículo 3º de la Ley 1712 de 2014, en especial los principios de transparencia, calidad y divulgación de la información que la Entidad brinda a los ciudadanos o terceros interesados para ejercer el control social de la gestión pública,

Esta situación podría generar riesgos de gestión de la información y reputacionales, por lo que, se hace necesario generar acciones correctivas frente a la publicación, comunicación, control y unificación de la información.

4.3. Recomendaciones

A partir de los aspectos revisados se presentan recomendaciones para que sean consideradas por los responsables, con el fin de que impacten de forma positiva en la atención de PQRSD.

1. Generar un indicador para los “traslados de PQRSD” que permita evidenciar la gestión que las dos áreas desarrollan en torno a este tema, considerando el porcentaje significativo de esta modalidad en la Entidad.
2. Asignar la TRD a los radicados de PQRSD de acuerdo con las tipologías señaladas en los informes trimestrales, de tal manera que todas queden incluidas y se puedan identificar en el reporte trimestral, y como consecuencia se refleje en la gestión realizada por las áreas, evitando registros diferentes como por ejemplo: *“Respuestas a DP, Solicitud aclaración, corrección, Citación a debate, Respuestas a Cuestionarios, a DP general y/particular Petición e Información Documentos, Solicitud Información art. 285, Comunicaciones”*.
3. Asociar y/o relacionar los radicados de respuesta con los radicados de entrada que corresponda y adjuntar los soportes de envío y recepción de respuestas junto con el certificado de entrega del correo o de 472 para mantener la trazabilidad en cada una de las peticiones atendidas por la Agencia y estadísticas relacionadas con la información oportuna en tiempo real.
4. Alimentar de forma completa las relaciones en Excel y/o CRM de trámite de las PQRSD, según el área, de tal manera que al descargarlas se cuente con toda la información de la solicitud como: i). Radicado de entrada y salida; ii). Fechas de radicado de entrada y salida; iii). Asociar el radicado de respuesta a las PQRSD en especial cuando en la respuesta se señale en el asunto más de un radicado; iv). Registrar las fechas y cargar los soportes referentes al correo electrónico de envío de la respuesta junto con la recepción de esta por parte del peticionario; certificados de entrega de la petición, con el fin de que tenga toda la trazabilidad y sea óptima para las áreas y los terceros interesados.

5. Continuar implementando acciones de mejora para evitar que se materialicen riesgos por no contar con los radicados de las respuestas a las peticiones, así como con las certificaciones de envío a los peticionarios dentro de la plataforma de información. Siendo necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos y tomen las decisiones pertinentes con el fin de minimizar la materialización de riesgos para la Entidad, funcionarios y colaboradores.

En constancia se firma en la ciudad de Bogotá D.C., a los 27 días del mes de junio de 2025.



Adriana Milena Herrera Abril
Jefe de la Oficina de Control Interno

Nota. Los anexos al presente informe hacen parte integral de este.

Anexo N° 1

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD (A partir del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024).

• **Criterios:**

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

- Artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)".
- Artículo 74. "todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".

LEYES

- **Ley 87 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". Artículo 12 ítem i
- **Ley 1437 de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 7.
- **Ley 1474 de 2011** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76.
- **Ley 1712 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". Artículo 76 ítem h.
- **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". Artículo 1.

DECRETOS

- **Decreto 019 de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto 2641 de 2012** "Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011".
- **Decreto 103 de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 1081 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
- **Decreto 1083 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública".
- **Decreto 1166 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".

RESOLUCIONES INTERNAS:

- **Resolución N° 466 del 28 de junio de 2024** "Por la cual se modifica la Resolución 169 del 30 de marzo de 2023, en relación con la organización del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Usuarios, y se dictan otras disposiciones"
- **Resolución 814 del 22 de noviembre de 2024** "Por medio de la cual se crean unos grupos internos de trabajo en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se dictan otras disposiciones"

PROCEDIMIENTO DE PQRSD

- Atención-Peticiones, Quejas-Reclamos-Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones GIC-P-10 Versión 002;
- Protocolo Interno para Atención de Peticiones y Consultas Código GL-P-01-V2 vigente desde el 26-02-2021;
- Protocolo de atención al ciudadano GIC-PT-01- 21 Versión 2; iv). Procedimiento para la Atención de Peticiones y Consultas GL-P-02-V6.

DOCUMENTOS EXAMINADOS:

1. Archivo de Excel que contienen las Peticiones y consultas recibidas por la Agencia entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024 reportado por GTI AC y U de las cuales 60 corresponden a la plataforma Orfeo del 01 de julio al 31 de agosto de 2024; y en la CMR-AC y U con registro de 125 PQRSD, para un total de 185 solicitudes.
2. Archivo en Excel allegado el 20 de febrero de 2024, por parte de la Oficina Asesora Jurídica titulado "Reporte Peticiones" con un total de 394 solicitudes
3. Atención-Peticiones, Quejas-Reclamos-Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones GIC-P-10 Versión 002
4. Protocolo Interno para Atención de Peticiones y Consultas Código GL-P-01-V2 vigente desde el 26-02-2021
5. Protocolo de atención al ciudadano GIC-PT-01- 21 Versión 2
6. Procedimiento para la Atención de Peticiones y Consultas GL-P-02-V6

Anexo N°2.

Revisión y Análisis de PQRSD Muestra (77) luego de las observaciones al informe preliminar por parte de las áreas

En documento adjunto