



REFERENCIA	NOMBRE DEL INFORME DE LEY	FECHA DE REALIZACIÓN		FECHA DEL INFORME
		INICIO	CIERRE	
IS-PQRS-01-19	Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos	15/07/2019	30/07/2019	30/07/2019

PROCESO	AUDITOR LIDER / AUDITOR
Gestión Legal	Martha Edmée Ramírez Fayad
EQUIPO DE AUDITORES	AUDITORES ACOMPAÑANTES
Jaime Alexander Bustamante Vargas	-----

### 1. OBJETIVOS:

- Evidenciar el estado de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto, durante el período comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2019, velando por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad en la respuesta de las PQRS.
- Verificar la efectividad de las acciones de mejoras ejecutadas por la Oficina Asesora Jurídica durante el primer semestre de 2019 en relación con la gestión de las PQRS, producto de las observaciones y recomendaciones efectuadas en el Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, IS-PQRS-02-01 de fecha 5/03/2019.

### 2. ALCANCE:

- El seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se efectuó para el período comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2019.
- Acciones de mejora previstas y ejecutadas según publicación en el Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI durante el primer semestre de 2019.

### 3. MARCO NORMATIVO:

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



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

#### 4. DOCUMENTOS EXAMINADOS:

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS- presentadas y tramitadas por la ANDJE, las cuales obran en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2019.
- Oficio del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP No.20195000105201 de 03/04/2019 sobre la vigencia de la Circular No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Informe primer y segundo trimestre de PQRS 2019 publicado en la página web de la entidad en el micrositio de “Ley de Transparencia”.
- Instructivo de Radicación de Documentos de la ANDJE -GD-I-01, Capítulo II Direccionamiento de Comunicaciones Oficiales
- Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias GL-P-02 y el Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias GL-PT-01.
- Documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia, Cuarto Componente, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el Capítulo IV. *Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos*.

#### 5. INFORME

##### 5.1. CONTENIDO

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

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

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



### 1. TRÁMITE DE LAS PQRS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.

#### 1.1. PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

De conformidad con las estadísticas del Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019 fueron recibidas por la ANDJE un total de **647 PQRS**, a través de los distintos canales de recepción habilitados por la Entidad para dicho fin.

Las modalidades de PQRS más utilizadas por los peticionarios durante el primer semestre de 2019 fueron el derecho de petición de interés general o particular con **446 peticiones**, de petición de autoridad con **92** y de consultas con **65**, que representaron el 68.93%, 14.22% y 10.05% del total de las peticiones, respectivamente, como se observa en el Cuadro 1 y en la Grafica 1.

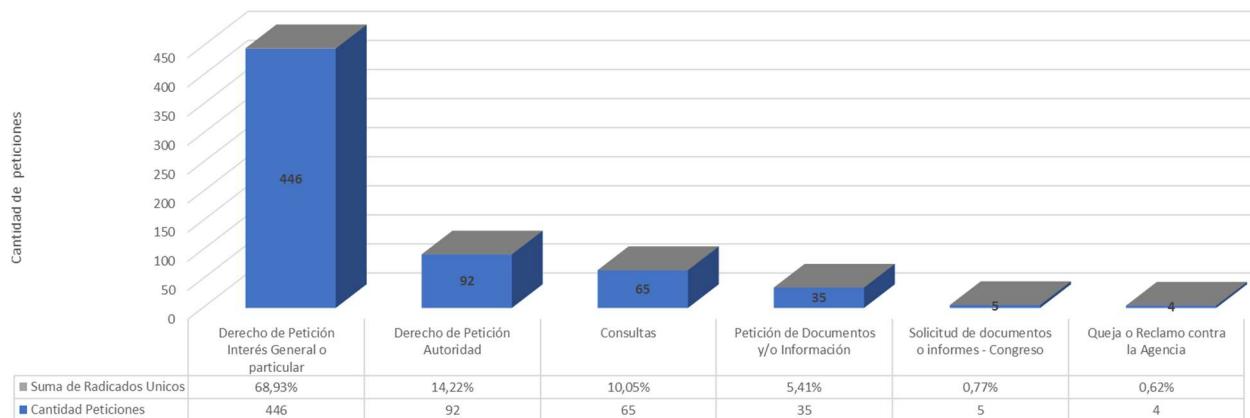
Cuadro 1: Peticiones Recibidas por Modalidad/ Enero a 30 de junio de 2019

Clase de Petición	Cantidad Peticiones	% participación
Derecho de Petición Interés General o particular	446	68,93%
Derecho de Petición Autoridad	92	14,22%
Consultas	65	10,05%
Petición de Documentos y/o Información	35	5,41%
Solicitud de documentos o informes - Congreso	5	0,77%
Queja o Reclamo contra la Agencia	4	0,62%
<b>Total, general</b>	<b>647</b>	<b>100,00%</b>

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

Grafica 1

Cantidad por Clase de Petición



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

Al comparar esta información con el total de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2018, según el Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de 5/03/2019, se observó que, para el primer semestre de 2019 se presentó una disminución porcentual de 27% respecto del semestre anterior, al pasar de **823 a 647 PQRS recibidas**.

Adicionalmente, las peticiones por modalidad de petición tuvieron el comportamiento que se refleja en el Cuadro 2, sobre el que se resalta la disminución de los derechos de petición de autoridad en un **89%** y de las consultas en un **65%**, mientras que los derechos de petición de interés general o particular aumentaron en **13%**.



Cuadro 2: Comportamiento Peticiones por Modalidad  
Semestre II de 2018 y Semestre I de 2019

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

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

### 1.1.1. Efectividad de la Acción 247- Oportunidad de mejora en el Plan de Mejora de la OAJ

En el Informe de Seguimiento I-SPQRS-02 del 5/03/2019 quedaron consignadas las recomendaciones 7.1.1., 7.1.2. y 7.1.3. en relación con gestión interna de PQRS, de las cuales fueron atendidas y ejecutadas por el Proceso de Gestión Legal durante el primer semestre de 2019 a través de la Acción de Mejora 247 con las 3 tareas que se enuncian a continuación.

(1) Bloquear la TRD asignadas a la OAJ para su uso exclusivo (apertura 2019/04/01 y cierre 2019/05/31)

Se inactivaron en el Sistema de Gestión Documental ORFEO las TRD de las dependencias correspondientes a la serie 21 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES y se dejó activa para procesos de clasificación documental y creación de expedientes en ORFEO de la Oficina Asesora Jurídica y Atención al Ciudadano.

(2) Establecer el alcance de las PQRS y asuntos misionales (apertura 2019/04/01 y cierre 2019/06/15)

Entre los meses de abril a junio, quedó evidenciado en las actas de reunión que se enuncian, correspondientes a las reuniones realizadas entre la OAJ, Atención al Ciudadano, Gestión Documental y las diferentes áreas y dependencias de la Agencia, con el fin de definir el alcance del concepto de PQRS y los asuntos que éstas deben atender por las áreas ser de su competencia.

AG -1339 de 13/05/2019 con la Secretaría General/ Grupo de Tecnologías.

AG-1408 de 20/05/2019 con la Instancia de Selección

AG-1375 de 08/05/2019 con la Dirección de Políticas y Estrategias.

AG 1362 de 29/04/2019 con SG/ Contratos, sin referencia SIGI con Talento Humano

AG 1361 de 26/04/2019 con la Dirección de Defensa Jurídica Internacional

AG 1344 de 15-05-2019| con Grupo GRAT

AG 1360 de 25/04/2019 con Dirección de Gestión de Información.

Acta de reunión 08/04/2019 con la Dirección de Defensa Jurídica Nacional

(3) Documentar, revisar y aprobar el alcance definido en el instructivo (apertura 2019/05/01 y cierre 2019/06/30)

El Grupo de Gestión Documental revisó y actualizó el Instructivo de Radicación de Documentos de la ANDJE -GD-I-01 -junio de 2019, que refleja lo concertado con las distintas dependencias sobre la gestión de PQRS de la entidad y se constató por la OCI que la serie documental de PQRS (Serie 21)



está activa para clasificación documental de la Oficina Asesora Jurídica y Atención al Ciudadano.

Considera la OCI que las actividades ejecutadas garantizan la gestión de PQRS por parte de la OAJ tal como lo establece el artículo 15 numeral 6º del Decreto Ley 4085 de 2011, la Resolución 324 de 2017 de la ANDJE y el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias GL-P-02 y se minimiza riesgo de respuesta a un derecho de petición fuera del término de ley.

En este contexto, considera la OCI que las medidas han sido efectivas, aunado al hecho de que durante el primer semestre de 2019 no hay evidencia de PQRS de la Serie 21 recibidas y gestionadas por dependencias distintas a la OAJ.

### 1.1.2. Observaciones respecto de la gestión de Peticiones de Autoridad y peticiones del Congreso de la República.

A pesar de lo anotado en el numeral 1.1.1., de la revisión del Instructivo de Radicación de Documentos de la ANDJE -GD-I-01, Capítulo II Direccionamiento de Comunicaciones Oficiales, se observó que, a la Dirección General (COD: 100) se le asignan las siguientes peticiones:

- Derechos de Petición o solicitudes del Congreso (Senadores y representantes)
- Derechos de petición del Procurador (firmada por el procurador)
- Derechos de petición del Contralor
- Peticiones por los Magistrados

De acuerdo a lo informado por la responsable del Sistema de Documental Orfeo y por la Líder del Proceso de Gestión Legal, por instrucciones del señor director de la ANDJE, estos derechos de petición son asignados directamente a la Dirección General. Por tanto, recomienda la OCI al Líder del Proceso de Gestión Legal analizar si esta circunstancia debe estar reflejada en el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -GL-P-02, de manera que se garantice que estas peticiones sean atendidas en términos de oportunidad y calidad por la Entidad.

Adicionalmente, se hace alusión a la Auditoría Especial al Proceso de Gestión Legal, referencia AE-P-GL-01 de fecha 11/06/2019, realizada por la OCI con el objetivo de *"Verificar el cumplimiento de los términos previstos en el Protocolo Interno para Atención de Respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias GL-PT-01, en el trámite de derechos de petición del Congreso de la República, organismos de control y demás autoridades, cuando requieren de insumos de las distintas dependencias de la Entidad para generar las respuestas de PQRS"*.

En ella se recomendó *"... a la Oficina Asesora Jurídica utilizar la TRD Serie 21, subserie 15, de Solicitud de documentos o informes – Congreso de la República, para peticiones que se rigen por la Ley 5 de 1992, ya que al estar tipificadas como peticiones de autoridad que otorgan diez (10) días y no cinco (5) días para respuesta de la petición, se afectan las estadísticas de PQRS en Sistema Documental ORFEO y las alertas que se puedan generar para su control documental"*.

Se observa en el presente Informe de Seguimiento que, para el primer semestre de 2019 el Proceso de Gestión Legal utilizó la TRD aludida, tipificando 5 peticiones bajo esta modalidad.

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

Teniendo en cuenta que las respuestas a los derechos de petición deben ser efectivamente informados a los peticionarios a través de los medios disponibles de la Entidad, tales como: correo certificado o medios electrónicos o digitales consentidos por el peticionario, y que la constancia de envío sirve de prueba de la comunicación real y efectiva de la misma, aun frente a situaciones que dificulten ubicar al solicitante, se tomó como fecha para verificar el cumplimiento de los términos de ley por modalidad de petición, aquella que corresponde a la constancia de envío de la respuesta y no a la fecha de notificación de la misma al peticionario, evidenciándose lo siguiente Cuadro 3:



Cuadro 3: Tiempo Respuesta PQRS (Primer Semestre 2019)

Tipo de Peticiones	Respuesta en termino	Respuesta fuera de termino	En trámite	Total general
Consultas	63		2	65
Derecho de Petición Autoridad	91	1		92
Derecho de Petición Interés General o particular	439	0	7	446
Petición de Documentos y/o Información	35	0		35
Queja o Reclamo contra la Agencia	4			4
Solicitud de documentos o informes - Congreso	5			5
<b>Total, general</b>	<b>637</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>647</b>

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

De las **647 PQRS** recibidas por la ANDJE entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019, se dio respuesta en términos de ley a **637 peticiones** con un porcentaje de participación en el total de respuestas de **98,45%**. Se constató que se respondió fuera de término de Ley una (**1**) PQRS, que representa un porcentaje de **0,15%**, respecto del total de peticiones en el periodo. Por otra parte, **nueve (9)** se reportaron en trámite respecto del periodo analizado aun cuando se aclara que a la fecha del informe ya fueron atendidas por la entidad (ver cuadro 4).

Cuadro 4: Modalidad vs porcentaje de participación de la respuesta en el total

Clase de Petición	No. Peticiones	% Participación	Tiempo promedio Respuesta Peticiones
<b>Respuesta en termino</b>	<b>637</b>	<b>98,45%</b>	<b>7,20</b>
Derecho de Petición Interés General o particular	439	67,85%	6,92
Derecho de Petición Autoridad	91	14,06%	6,77
Consultas	63	9,74%	12,39
Petición de Documentos y/o Información	35	5,41%	5,19
Solicitud de documentos o informes - Congreso	5	0,77%	3,71
Queja o Reclamo contra la Agencia	4	0,62%	11,00
<b>Respuesta fuera de termino</b>	<b>1</b>	<b>0,15%</b>	<b>22,38</b>
Derecho de Petición Autoridad	1	0,15%	7,00
Petición de Documentos y/o Información	0	0,00%	36,00
Derecho de Petición Interés General o particular	0	0,00%	25,80
<b>En trámite</b>	<b>9</b>	<b>1,39%</b>	<b>0,00</b>
Derecho de Petición Interés General o particular	7	1,08%	0,00
Consultas	2	0,31%	0,00
<b>Total, general</b>	<b>647</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,33</b>

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

### 1.2.1. Observaciones y comentarios sobre el radicado con envío de respuesta fuera de término de ley.

**Radicado No. 20198000924832:** La solicitud se allegó a la ANDJE vía correo electrónico el 03/05/2019 y uno de los funcionarios a quien se dirigió el correo, la remitió al responsable de Atención al Ciudadano el día 8/5/2019, quien radicó en el Sistema ORFEO el día 09/05/2019.

Al verificar la solicitud de la Contraloría General, se observa que ésta asignó un término de 5 días para respuesta contados a partir del radicado de la solicitud, es decir, a partir del 03/05/2019 (Ley 42 de 1993), por tanto, el término máximo era el 10/5/2019. No obstante, se anota que, se emitió



respuesta en medio físico 7 días posteriores a la fecha de radicación en la entidad, es decir el 14/5/2019.

Al respecto considera oportuno la OCI recordar a los funcionarios de la ANDJE que, el parágrafo segundo del artículo 4º de la Resolución 324 de 2017 señala que, “*Los servidores públicos que presten sus servicios en la Agencia y que reciban directamente vía correo electrónico o cualquier otro medio una petición, deberán remitirla de manera inmediata al correo electrónico dispuesto por la entidad para su recepción y el registro correspondiente en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia*”, solo así, se garantiza que una circunstancia como la observada respecto de este radicado, pueda generar una respuesta fuera de término.

En cuanto a la calidad de la información reportada, observa la OCI que mediante radicado 20192100043491-GF de 03/07/2019, la Coordinadora del Grupo de Gestión Financiera dio alcance a la respuesta de la OAJ y remitió nuevamente la información con “... *los cambios en la información relacionada con el presupuesto y la contabilidad de la vigencia 2018 y otros años...*”, en esta comunicación se atendieron las mismas preguntas y se reportaron datos distintos, lo que indica que la primera información reportada a la Contraloría General no era consistente.

### 1.2.2. Observaciones y comentarios sobre peticiones con respuestas en término de ley, pero con inconsistencias en la gestión documental por parte del Sistema ORFEO.

Efectuada la revisión correspondiente, la OCI evidenció situaciones que pueden afectar el envío de las respuestas de PQRS a los peticionarios dentro de los plazos perentorios de ley y/o distorsión en las estadísticas e informes que se generen a partir del Sistema ORFEO de la Entidad.

El primer asunto detectado es el trámite inadecuado de las devoluciones de las respuestas de PQRS, en relación con el tiempo que se tarda en informar sobre la devolución para tomar los correctivos que permitan enviar nuevamente respuesta a los peticionarios y que generan un conteo inadecuado de los términos para el derecho de petición en trámite o fuera de término de ley. Esto fue revisado en los siguientes radicados:

- **20192400388322:** Generó preliminarmente un conteo de término de 29 días fuera de término de ley.
- **20198000411772:** Generó preliminarmente un conteo de término de 3 días fuera de término de ley.
- **20198000355622:** Se generó publicación de la respuesta en la página web de la entidad.

En segundo asunto son los traslados por competencia, que, si bien no están dentro del alcance del presente seguimiento, es necesario resaltar que se observó que algunos radicados fueron allegados a las entidades correspondientes fuera del término otorgado por la Ley, es decir, excediendo los cinco (5) días siguientes a su recepción, a pesar de la entrega oportuna de la respectiva comunicación a correspondencia por parte de la OAJ.

- **20198000650062:** Uno de los 5 trasladados por competencia se entregó por correspondencia dos días después del vencimiento del término de traslado en la ventanilla de dicha entidad, mientras que según ORFEO se entregó en días diferentes.
- **20192400932932:** Traslado fue entregado por correspondencia dos días después del vencimiento del término

Es de anotar que la OAJ al revisar los radicados informados preliminarmente por la OCI como “fuera del término de ley”, detectó también las circunstancias anotadas respecto de las inconsistencias en la gestión documental, y remitió correo electrónico el 25 de julio a los responsables de la gestión documental en la entidad sobre el particular.



### 1.3. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS EN LA ENTIDAD

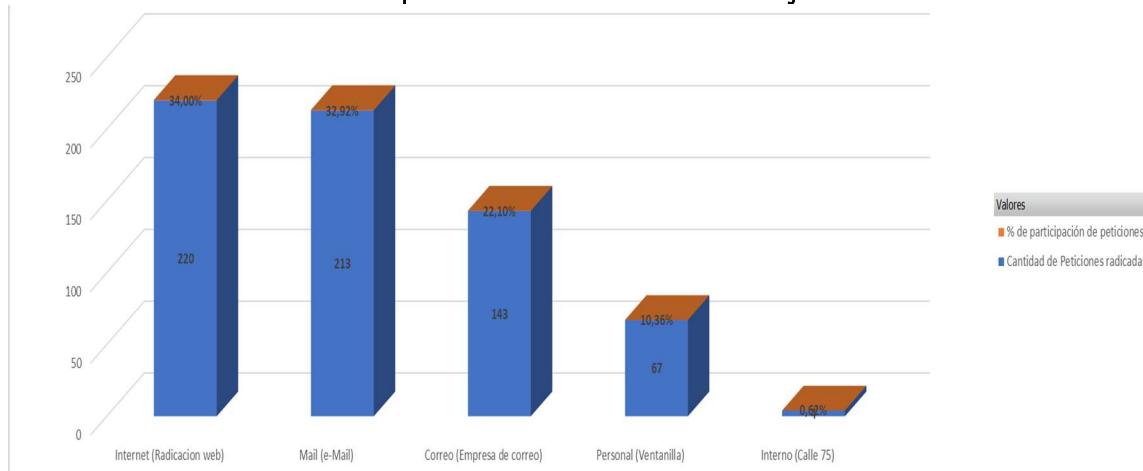
En el periodo de análisis del informe, los canales de recepción de peticiones más usado fueron el de internet (radicación web) con 220 peticiones y el Mail (e-Mail) con 213, con porcentajes de participación de 34% y 32,92%, respectivamente, según se observa en el Cuadro 5 y en la gráfica 2.

Cuadro 5: Peticiones por canal de atención (Semestre 1 de 2019)

Tipo de Peticiones	Cantidad de Peticiones radicadas	% de participación de peticiones
Internet (Radicación web)	220	34,00%
Mail (e-Mail)	213	32,92%
Correo (Empresa de correo)	143	22,10%
Personal (Ventanilla)	67	10,36%
Interno (Calle 75)	4	0,62%
<b>Total, general</b>	<b>647</b>	<b>100,00%</b>

Construcción OCI

Grafica 2  
Peticiones por canal de atención de enero - julio 2019



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

### 2.1. Efectividad de la Acción 240- Oportunidad de mejora

Tal como quedó consignado en el Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, referencia IS-PQRS-02 de fecha 5/03/2019, en relación con el Registro Público de Peticiones publicado en la página web de la Entidad, la OCI efectuó las recomendaciones 7.2.1., 7.2.2. y 7.3.3. que se resumen a continuación: (1) Elevar consulta al Departamento Administrativo de la Función Pública sobre la vigencia de la Circular 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, y, por ende, de la obligatoriedad de continuar llevando el registro público; (y en consecuencia, 2) Revisar y ajustar el Procedimiento para la Publicación del Registro Público de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -GL-P-14 y (3) Analizar y definir sobre la pertinencia de una publicación proactiva, actualizada, accesible de las peticiones que presenten los ciudadanos, en armonía con la normatividad pertinente.



En atención a lo anterior, el Proceso de Gestión Legal definió la **Acción 240- Oportunidad de mejora**, con 5 tareas que fueron cumplidas, soportadas y cerradas en fecha programada el 2019/05/31.

Sobre el particular verificó la OCI que, la OAJ mediante radicado No.20191030012991 del 26-02-2019 solicitó concepto al Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual fue atendido por radicado DAFP No.20195000105201 del 03-04-2019 concluyendo que, la Circular No. 001 de 2011 *"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición"*, fue derogada mediante la Circular 001 de 2016.

La OAJ informó a la Oficina de Control Interno a través del Memorando 20191030005623 – OAJ de 20/05/2019 que, ateniendo lo anterior se eliminaría el Procedimiento de Registro Público de Peticiones GL-P-14 (se constató eliminación el 31/05/2018) y el hipervínculo en página web: [https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-alciudadano/registro\\_peticiones/Paginas/default.aspx](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-alciudadano/registro_peticiones/Paginas/default.aspx).

Acto seguido la OAJ informó sobre los informes a diligenciar y publicar por la dependencia: 1) Informes trimestrales de PQRS de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 e Informes de solicitudes de acceso a información, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015.

### 2.2. Revisión del Informe de PQRS publicado en página web ANDJE

Por su parte la OCI constató la publicación de los dos informes en la página web de la Entidad, Información de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y las Solicituds de Acceso a la Información Pública de la ANDJE, visibles en el link: [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/ley\\_transparencia/Paginas/default.aspx](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/ley_transparencia/Paginas/default.aspx)

De su revisión efectuaron las siguientes observaciones:

#### (1) Publicación de información en sección particular del sitio web oficial

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

El Decreto 1081 de 2015, incorporó el Decreto 103 de 2015 que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y en su Artículo 2.1.1.2.1.4. numeral 7, señaló que los sujetos obligados deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, entre otros, “*El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título*”

Se constató por parte de la OC, la publicación en página web, micrositio de “Ley de Trasparencia”, del primer y segundo informe trimestral de PQRS 2019, así como la publicación del informe de Solicituds de Acceso a Información Pública, dando así cumplimiento a lo previsto en la normatividad citada respecto de la publicación.

#### (2) Contenido de los informes

En concordancia con el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, literal h), el informe debe contener “... *todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*”.

Del Primer Informe Trimestral de PQRS 2019 se verificó que no se hizo referencia a los tiempos de respuesta y se utilizaron siglas para las dependencias que resultaban de no fácil lectura para el usuario. Efectuadas estas observaciones en el curso de la presente Auditoría, de manera proactiva el responsable de Atención al Ciudadano atendió las recomendaciones de la OCI que fueron incorporadas en el Segundo Informe.

El informe de Solicituds de Acceso a Información Pública se revisó a la luz de lo previsto en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario*



*Único del Sector Presidencia de la Repùblica*", que señala cual es la información mínima que debe discriminar el Informe de solicitudes de acceso a información, así:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

De la revisión del Informe de Solicitudes de Acceso correspondiente al primer trimestre, observó la OCI que dos ítems enunciados podrían generar confusión de cara al ciudadano, a saber, número de solicitudes recibidas no trasladadas ni negadas vs Número de solicitudes recibidas, adicionalmente, que la norma requiere el tiempo de respuesta de cada solicitud y no el tiempo promedio de las respuestas.

Efectuadas estas observaciones, en el curso de la presente Auditoría y de manera proactiva el responsable de Atención al Ciudadano atendió las recomendaciones de la OCI y se incorporó la información correspondiente a solicitudes de acceso en un acápite del Segundo Informe Trimestral de PQRS, por unidad de materias.

### **(3) Revisión de los Informes Trimestrales de PQRS 2019 por modalidad de derecho de petición.**

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

Cuadro 6: PQRS por modalidad de petición para primer semestre 2019

Modalidad	Trimestre 1	Trimestre 2	Total
Consulta	35	30	65
Petición de autoridad	47	46	93
Interés general o particular	198	248	446
Petición de documentos e información	16	18	34
Solicitud de Congreso	0	5	5
Queja o Reclamo	0	4	4
<b>Total, peticiones</b>	<b>296</b>	<b>351</b>	<b>647</b>

Fuente Informe PQRS 2019/Construcción OCI

Los Informes de PQRS 2019 publicados en la página web vs la información registrada en el Sistema ORFEO por modalidad de petición, se refleja en el siguiente cuadro que permite verificar la confiabilidad y oportunidad de la información de las PQRS que se gestionan la Entidad, contrastando la información de las dos herramientas.

Cuadro 7: Modalidad según OFEO vs Informes PQRS 2019

Modalidad	ORFEO	Informe PQRS 2019
Consulta	65	65
Petición de autoridad	92	93
Interés general o particular	446	446
Petición de documentos e información	35	34
Solicitud de Congreso	5	5
Queja o reclamo	4	4
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>647</b>

Fuente Orfeo y Página Web- Construcción OCI

La OCI resalta positivamente el trabajo conjunto de la OAJ y de la Secretaría General para generar información confiable, transparente y oportuna de las PQRS que se gestionan en la Entidad y que se encuentran publicadas en página web, micrositio de "Ley de Transparencia".



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

De acuerdo con la información reportada por la responsable de Atención al Ciudadano en los Informe trimestrales de PQRS 2019, el canal más utilizado por los usuarios para la presentación de peticiones es el de medios electrónicos, seguido de correo electrónico y del personal.

Este reporte coincide con la revisión efectuada por la OCI visible en el numeral 1.3. del presente escrito, donde la participación de peticiones por el Internet (Radicación web) fue de 33,95%, Mail (e-Mail) de 33,02%, Correo (Empresa de correo) 22,07%, Personal (Ventanilla) 10,34% e Interno (Calle 75) 0,62%.

Se observa que el canal atención presencial es el menos utilizado por los usuarios, sin embargo, resulta pertinente analizar cómo y quién está gestionando este canal habilitado por la Entidad, considerando los siguientes elementos:

- Mediante Resolución 014 de 30 de enero de 2017 de la ANDJE, se establecieron los canales habilitados para recibir peticiones verbales, entre estos el canal presencial como “*Un espacio físico habilitado por la entidad para la atención y recepción de peticiones verbales, con el propósito de centralizar las peticiones y dar respuesta oportuna a las mismas*” (art. 2)
- Según lo previsto, el responsable del Servicio al Ciudadano debe atender todas las peticiones verbales que se presenten en la sede la de ANDJE, en el horario ordinario de jornada laboral. Fuera de dicha jornada, se podrán utilizar medios electrónicos y tecnológicos (artículo 3).
- En armonía con lo anterior, el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -GL-P-02 indica que el profesional responsable del Servicio al Ciudadano el encargado de la recepción, constancia y radicación de PQRS presentadas de manera verbal, a través de los canales habilitados (presencial, telefónico y medios electrónicos).
- En el marco del **Contrato 201-2018**, el proveedor de servicios de gestión documental tiene dentro de sus obligaciones específicas, cláusula segunda, Actividades Específicas, *Garantizar y suministrar la infraestructura física para la ubicación de: (i) Atención al Ciudadano, (ii) ventanilla de correspondencia*, entre otras
- Por otra parte, según lo informó la persona responsable del Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo a la OCI mediante correo electrónico del 14/01/2019, el proveedor de servicios de gestión documental tiene asociada la actividad de “*Apoyar ocasionalmente en la atención presencial de usuarios externos a través del perfil de Técnico Clasificador.*”

En primer término, es necesario examinar quien tiene la responsabilidad de atender a los usuarios a través del canal presencial habilitado. De conformidad con lo expuesto, la responsabilidad está en cabeza de la persona responsable del Servicio al Ciudadano, y ocasionalmente, en virtud del Contrato 201-2018, puede ser apoyado por el proveedor de servicios de gestión documental.

Sin embargo, se constató a través del Supervisor del Contrato 201-2018, que el sitio dispuesto por el contratista para la Atención al Ciudadano **NO** está siendo ocupado por el responsable del Servicio al Ciudadano ya que este se encuentra físicamente en las instalaciones de la Agencia y, en consecuencia, actualmente las peticiones presenciales de los usuarios en esta sede están siendo atendidas, cada vez que se presente la necesidad, por el proveedor de servicios de gestión documental.

En segundo término, es necesario analizar cómo se está gestionando la atención del canal presencial por el proveedor de servicios de gestión documental y si está capacitado para atender en debida forma al usuario y tiene conocimiento sobre la Carta de Trato Digno, Cartilla de Atención al Ciudadano y el Protocolo de atención al ciudadano de la ANDJE.



De acuerdo a lo informado por la contratista responsable de Atención al Ciudadano, el día 21 de junio de 2019 realizó una reunión de capacitación al personal de correspondencia (3 técnicos clasificador) sobre la atención presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano sede Montevideo, y, en evidencia, aportó lista de asistencia con el tema anunciado. Sobre el particular se recomienda por parte de la OCI anexar presentación o acta que describa el desarrollo de la capacitación que se anuncia.

Por otra parte, respecto de otros canales como el chat virtual, se observa que es atendido por el responsable del Servicio al Ciudadano y se generaron sendos reportes que así o evidencian en el documento de Medición uso del chat virtual- Primer y Segundo Trimestre 2019 que indica el número de solicitudes recibidas a través del chat y su efectividad para reducir peticiones presentadas por otros canales, ver link ([www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/documentos\\_2019/informe\\_chat\\_virtual\\_segundo\\_trimestre\\_VF\\_190719.pdf](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2019/informe_chat_virtual_segundo_trimestre_VF_190719.pdf))

### 2.4. Documentos que hacen referencia a canales de atención ciudadana

En el link de la página web: [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/Paginas/default.aspx](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx) se publicaron, entre otros, los siguientes documentos que evidencian falta de actualización respecto de la dirección de la Oficina de Atención al Ciudadano y Ventanilla de Correspondencia:

- Carta de Trato Digno (Art. 7, numeral 5 Ley 1437 de 2011)
- Cartilla de Atención al Ciudadano
- Protocolo de atención al ciudadano

Respecto de este último documento se observa que no ha seguido la Guía para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional -MC-G-01, toda vez que no tiene código ni número de versión actualizada, por tanto, tampoco está dentro del Sistema SIGI.

## 6. NO CONFORMIDAD U OBSERVACIONES:

### OBSERVACIÓN No.1

De las **647 PQRS** recibidas por la ANDJE entre el 01 de enero a 30 de junio de 2019, se constató que **una (1) PQRS** se respondió fuera de término de Ley, lo que representa el **0,15%**, respecto del total de peticiones en el periodo.

Esto refleja un incumplimiento del término otorgado por la Controlaría General de la República a la Agencia para dar respuesta de su solicitud, que fue de 5 días contados a partir de la fecha de la radicación en la entidad, en los términos de la Ley 42 de 1993.

Sin embargo, es menester hacer mención a la responsabilidad que le ataña al Grupo de Gestión Financiera, que no atendió lo previsto en el parágrafo segundo del artículo 4 de la Resolución 324 de 2017, sobre la remisión inmediata de la petición allegada por correo electrónico para el registro correspondiente en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia, ya que solo así se garantiza una respuesta oportuna.

### OBSERVACION No.2

La atención de canal presencial habilitado por la Entidad para la recepción, constancia y radicación de PQRS presentadas de manera verbal, a cargo del profesional Responsable del Servicio al Ciudadano, de acuerdo con la Resolución 014 de 2017 de la ANDJE y el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -GL-P-02, están siendo desarrolladas por el proveedor de servicios de gestión documental en el marco del Contrato 201-2018 en la sede provista para la Atención al Ciudadano.



Considera la OCI que es necesario que el espacio físico habilitado para la Atención al Ciudadano, sea atendido en debida forma por quien tiene la responsabilidad de hacerlo o por quien se delegue, facilitando la atención presencial los usuarios que utilicen este canal habilitado por la entidad para la presentación de peticiones verbales, lo que contribuye a “*Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional*”, tal como lo enuncia el artículo 2 literal b de la Ley 87 de 1993.

### 7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica recordar a los servidores de la Entidad el cumplimiento de lo previsto en el parágrafo segundo del artículo 4º de la Resolución 324 de 2017 señala que, “Los servidores públicos que presten sus servicios en la Agencia y que reciban directamente vía correo electrónico o cualquier otro medio una petición, deberán remitirla de manera inmediata al correo electrónico dispuesto por la entidad para su recepción y el registro correspondiente en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia”.
- Teniendo en cuenta que de conformidad con el numeral 5º artículo 16 del Decreto Ley 4085 de 2011, la Secretaría General debe, “*Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboren en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado*”, la OCI **recomienda** a esta dependencia velar porque el espacio físico habilitado para la Atención al Ciudadano, sea atendido en debida forma por quien tiene la responsabilidad de hacerlo o por quien se delegue, facilitando la atención presencial de los usuarios que deseen utilizar este canal habilitado por la entidad para la presentación de peticiones.
- Se recomienda a la Secretaría General, a través del responsable de Atención al Ciudadano, actualizar los siguientes documentos publicados en la página web respecto de la dirección de la Oficina de Atención al Ciudadano y ventanilla de correspondencia: Carta de Trato Digno, Cartilla de Atención al Ciudadano y Protocolo de Atención al Ciudadano.

Firma Auditor Líder y/o Equipo Auditor	Firma Jefe de Control Interno ANDJE
Informe realizado Electrónicamente por: Martha Edmee Ramirez Fayad Experto Oficina de Control Interno No. Radicado: 20191020008133	Informe Firmado Electrónicamente por: Marcela Villate Tolosa Jefe Oficina de Control Interno No. Radicado: 20191020008133