



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME 21/02/2022

Nombre Informe de Ley:	Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.
Objetivo:	Verificar la eficacia y efectividad de los controles aplicados por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el segundo semestre de 2021, así como la oportunidad y calidad de las respuestas, con enfoque en los riesgos de gestión de PQRSD.
Alcance:	La verificación se hará al cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en la entidad entre julio 1 y diciembre 31 de 2021.
Marco Normativo:	<ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de Colombia - 1991 - Artículos 2, 23, 74.• Ley 87 de noviembre de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".• Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", artículo 3º y siguientes.• Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".• Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. "Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicituds y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".• Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".• Ley 2080 de 2021, "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción".• CONPES 3649 - "...es necesario generar instrumentos y competencias en las entidades públicas del orden nacional que permitan optimizar los recursos estatales para la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos (...) (...) Igualmente, con el fin de dotar estas instancias con información específica en materia de servicio al ciudadano, se establecerán las herramientas para la obtención de información relevante -por ejemplo el tipo de actuaciones, la frecuencia de las mismas, etc.-, y se buscará que con éstas se puedan controlar los tiempos en las etapas del servicio o en la atención de los trámites, con el objetivo de que peticiones, quejas y reclamos respondan a principios gerenciales de administración más que a actividades rutinarias sin control, ni seguimiento técnico al respecto. (...)".• Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se diseña el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".• Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica". Artículo 3 y 5.



	<ul style="list-style-type: none">Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".Decreto 019 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".Resolución No. 14 del 30 de enero de 2017 "Por medio de la cual se modifica el capítulo I del Título II de la resolución 102 de 2014, y se dictan otras disposiciones", (Trámites verbales) expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.Resolución No. 324 del 17 de agosto de 2017 "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del estado y se deroga la Resolución No. 102 de 2014".
--	--

DOCUMENTOS EXAMINADOS:

- Documento Excel que contiene las Peticiones y consultas recibidas por la Agencia entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, reportado por la Oficina Asesora Jurídica.
- Documento Excel que contiene las quejas, reclamos y denuncias recibidas por la Agencia entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, reportado por la Oficina de Atención al ciudadano.
- Protocolo Interno para Atención de Peticiones y Consultas-GL-PT-01-V2, Vigente desde el 26-02-2021.
- Documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia, Cuarto Componente, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el Capítulo IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Procedimiento para la atención de Peticiones y Consultas GL-P-02-V6, Vigente desde el 26-02-2021.
- Procedimiento Evaluación de la Queja, Reclamo, Denuncia o Informe - CID-P-01-V1, Vigente desde el 19-01-2021.

CONTENIDO DEL INFORME:

El seguimiento se hace a la gestión que realizó la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS, ingresadas y tramitadas en el segundo semestre del año 2021 (julio 1 a 31 de diciembre de 2021), en cumplimiento de la normatividad aplicable a las solicitudes de información en sus modalidades de petición de interés general/particular, consulta, documento/información, autoridad y congreso de la república, así como quejas, reclamos y denuncias presentadas por ciudadanos y/o grupos de interés.

Se validó la aplicación de los controles establecidos para la gestión del riesgo operativo de las PQRS identificado para la vigencia 2021, y criterios de calidad y oportunidad de las respuestas.

En el siguiente cuadro se transcribe el riesgo identificado para el proceso de Gestión Legal, en lo pertinente a la atención de PQRS y/o respuestas incongruentes a las mismas.



- **Riesgo operativo de la gestión de PQRSD**

Para la vigencia 2021, el proceso de Gestión Legal identificó el siguiente riesgo en la gestión de las PQRSD:

Tabla 1. Riesgos del proceso de Gestión legal

Riesgo	Vencimiento de términos para respuestas de PQRS o respuestas incongruentes.
Riesgo residual	Moderado
Causa	Desconocimiento de la normatividad, Notificación tardía o errónea, Desactualización de la base de datos, Incumplimiento del protocolo de PQRS (sic) por parte de las dependencias.
Descripción del riesgo	Las respuestas de PQRS (sic) no se emiten dentro del término legal, ni resolviendo de fondo una solicitud.
Consecuencia:	Vinculación a una acción de tutela como demandado o vinculado. Incidentes de desacato. Condenas de hacer. Sanciones disciplinarias. Incumplimiento de metas y objetivos estratégicos.
Opción de manejo	Asumir el riesgo.
Controles	Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. GL-P-02, Alertas del Sistema Orfeo.
Indicador	Sin indicador
Responsable del control:	Margarita María Miranda Hernández / Gestor Código T1 Grado 16

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

En el segundo semestre de la vigencia 2021 no se evidenció materialización del riesgo "Vencimiento de términos para respuestas de PQRS o respuestas incongruentes", en tanto se dio respuesta en tiempo y de fondo a todas peticiones allegadas a la entidad, así como el traslado pertinente a las quejas y reclamos.

- **Peticiones y consultas recibidas en el segundo semestre del año 2021.**

De la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica relacionada con las Peticiones y consultas recibidas en el segundo semestre del año 2021, se evidenciaron 483 registros, así: citación a debate (1); comunicaciones (9); Derechos de petición de Interés General y/o particular (317); Derecho de petición de autoridad (45); Petición de documento o información (53); Respuesta petición de información y documentos (6); Solicitud consulta (42); Solicitud congreso de la República - Ley 5 de 1992. (3); Solicitud de Información Artículo 258 (3); Solicitud de Información Artículo 258 (4).

Para este punto, se tomaron únicamente aquellas comunicaciones relacionadas con peticiones y consultas allegadas a la entidad en el segundo semestre, así:

Tabla 2. Peticiones y consultas recibidas en el segundo semestre del año 2021.

Radicados	Total
Derechos de petición de Interés General y/o particular	317
Derecho de petición de autoridad	45
Petición de documento o información	53
Solicitud consulta	42
Solicitud congreso de la República - Ley 5 de 1992.	3
Solicitud de Información Artículo 258 (5 días hábiles)	4



Solicitud de información Congreso	3
Total	467

Para validar la oportunidad y calidad en las respuestas dadas por la entidad a las 467 peticiones y consultas, se tomó una muestra aleatoria de 51 comunicaciones, que corresponden al 10.9% del total de las peticiones allegadas a la entidad en el segundo semestre de 2021, que de conformidad con el cálculo de la muestra tiene un nivel de confianza del 90% y, una proporción de error del 10%, como se muestra en la siguiente tabla:

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

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	467
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	30%
Nivel de Confianza	90%

La validación realizada a la muestra de peticiones y consultas allegadas a la Agencia en el segundo semestre de 2021, dejan las siguientes reflexiones, que podrán servir de insumo para la elaboración de nuevas estrategias para el fortalecimiento de la gestión de PQRSD.

- ✓ De las 51 peticiones y consultas validadas en ORFEO, el 50.9% (26), fueron trasladadas a otras entidades, por falta de competencia de la Agencia.

De las 20 peticiones trasladadas, el 17.6% (9), se remitieron por competencia al Ministerio de Defensa Nacional, 7.8% (4), a la Agencia Nacional de Tierras y el 25.4% (13), a otras entidades.

- ✓ El 39.2% (20), de las 51 peticiones validadas, son competencia de la Agencia, de las cuales el 13.7% (7), corresponden a peticiones que se responden de conformidad con datos arrojados por el aplicativo eKOGUI; relacionados con la litigiosidad del Estado.
- ✓ El 7% (4) de las 51 solicitudes corresponden a solicitudes de intervención de la Agencia en procesos judiciales, sin embargo, se evidencia ausencia de claridad de este mecanismo de intervención, por lo que las solicitudes fueron negadas por falta de competencia para intervenir en los procesos solicitados.
- ✓ De la validación realizada a las 51 peticiones tomadas como muestra (tabla 4), se evidencia oportunidad y calidad en las respuestas entregadas a los peticionarios. En consecuencia, los controles se encuentran funcionando y el riesgo está controlado.
- ✓ En la tabla 4, se relacionan las 51 peticiones y consultas validadas.

Tabla 4. Validación oportunidad y calidad en las respuestas a las peticiones y consultas del segundo semestre de 2021.

No.	Radicado ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuest a y/o traslado	Validación OCI
1	2021240120174	2021/07 /06	2021/07 /12	4 días	Se validó en ORFEO que con Radicado No. 2021240120174200008 - OAJ, se dio
2					



						respuesta a cada uno de los puntos solicitados.
2	2021800120272 2	2021/07 /06	2021/07 /07	1 día		Se validó en ORFEO que con Radicado No. 202180012027220002- OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa Nacional y con Radicado No. 202180012027220001 - OAJ, se dio respuesta a la peticionaria informando del traslado a la entidad competente.
3	2021800122980 2	2021/07 /08	2021/07 /15	5 días		Se validó en ORFEO Radicado No. 20211030042001-OAJ, mediante el cual se le informa al peticionario que las competencias de la Agencia, relacionadas con las facultades de intervención, se encuentran limitadas y referidas a aquellos procesos judiciales en curso en donde se encuentren involucrados intereses litigiosos de la nación, siempre y cuando la solicitud provenga de los funcionarios señalados en el Acuerdo del Consejo Directivo No. 01 de 2019, razón por la cual la entidad no puede atender lo solicitado en su petición.
4	2021800123284 2	2021/07 /09	2021/07 /15	4 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 202180012328420002-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado de la comunicación a la entidad competente y con radicado No. 20211030041991-OAJ, se remitió la petición a la Secretaría de Transito y Transportes del Municipio de la Mesa, para lo de su competencia.
5	2021240123285 2	2021/07 /09	2021/07 /14	3 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030041501-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado de la comunicación a la entidad competente y con radicado No. 20211030041491-OAJ, se remitió a la Agencia Nacional de Tierras, la petición, para lo de su competencia.
6	2021800123329 2	2021/07 /09	2021/07 /15	4 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030041971-OAJ se dio respuesta a la peticionaria reiterando la ausencia de competencia de la Agencia para atender la solicitud.
7	2021800123387 2	2021/07 /09	2021/07 /14	3 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 202180012338720002-OAJ, se dio respuesta al peticionario resolviendo preguntas sobre el pago de sentencias, con la salvedad que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora de la Agencia constituyen orientaciones, planteamientos y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la entidad y no tienen carácter obligatorio ni vinculante.



8	20212401301522	2021/07/19	2021/07/28	6 días	<p>Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030064821-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que para descargar el certificado expedido por la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP es necesario ingresar al SIRESEC en el siguiente link https://sirecec3.esap.edu.co/Certificados/ConsultarCertificado, y seguir las instrucciones que se explican en el siguiente video: https://www.youtube.com/watch?v=6XekxLfcscQ.</p>
9	20212401386872	2021/08/01	2021/08/03	1 día	<p>Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030065641-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado de la comunicación a la entidad competente y con radicado No. 20211030065651-OAJ, se remitió a la Agencia Nacional de Tierras, la petición, para lo de su competencia.</p>
10	20212401386992	2021/08/02	2021/08/11	7 días	<p>Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030067211-OAJ se dio respuesta al peticionario resolviendo preguntas sobre responsabilidades y plazo para el pago de sentencias, con la salvedad que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora de la Agencia constituyen orientaciones, planteamientos y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la entidad y no tienen carácter obligatorio ni vinculante.</p>
11	20218001400432	2021/08/03	2021/08/03	0 días	<p>Se validó en ORFEO planilla de atención de PQRS verbales, donde se lee la siguiente información: El ciudadano solicita información sobre un proceso que, según el relato, se encuentra en pago de sentencia judicial. Sigue la información sobre el trámite que debe hacer y qué documentos tiene la Agencia. Se le explica que no es competencia de la Agencia y se direcciona a la Fiscalía General de la Nación.</p>
12	20212401414302	2021/08/04	2021/08/13	7 días	<p>Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030068141-OAJ se dio respuesta al peticionario remitiendo certificación No. 20212300004354 - GC, del 06-08-2021, expedida por la Coordinación del Grupo de Gestión Contractual de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.</p>
13	20212401429832	2021/08/06	2021/08/12	4 días	<p>Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030067621-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado No. 20211030068141-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa para lo de su competencia.</p>



14	2021800145239 2	2021/08 /10	2021/08 /11	1 día	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030067241-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y mediante comunicación No. 20211030067251, se dio traslado al Ministerio de Educación Nacional, para lo de su competencia.
15	2021402147610 2	2021/08 /12	2021/08 /20	5 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030069071-OAJ se dio respuesta al peticionario precisando las funciones de la Agencia, e informando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado o No. 20211030069081 -OAJ, se dio traslado al Ministerio de Educación Nacional para lo de su competencia.
16	2021240149337 2	2021/08 /17	2021/08 /20	3 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030069391-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado No. 20211030069401-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa para lo de su competencia.
17	2021240156326 2	2021/08 /25	2021/09 /1	1 día	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030073881-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando la información de procesos disciplinarios, Número de procesos en contra de la Nación terminados con ejecutoria de la sentencia y fallo desfavorable cuya causa está relacionada con la ilegalidad del acto administrativo que impone sanción disciplinaria, admitidos entre el periodo 2015-2021, entre otros, de acuerdo con la consulta y la información arrojada por el aplicativo eKOGUI.
18	2021240157694 2	2021/08 /27	2021/08 /30	1 día	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030072931-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado No. 20211030072931-OAJ, se dio traslado a ECOPETROL.
19	2021800162161 2	2021/09 /01	2021/09 /08	5 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030075221-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se encontró un caso con los hechos relacionados en la solicitud, que el caso fue remitido al Estado colombiano por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) con referencia C-14.552, sin embargo, el nombre del peticionario no se encuentra en la lista de demandantes.
20	2021240165846 2	2021/09 /07	2021/09 /14	5 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030076871-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando, entre otros, el número de procesos en contra de entidades del Estado hasta



						el año 2020, en cuantos ha sido condenado y numero de acciones de repetición, de acuerdo con la información reportada en el aplicativo eKOGUI.
21	20212401667862	2021/09/08	2021/09/15	5 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 2021240166786200004-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando el número de conciliaciones, entidad más requerida en materia de conciliación extrajudicial del orden nacional, cuantas solicitudes se llevaron a cabo de acuerdo conciliatorio, y a cuánto dinero público equivalen las pretensiones de estas conciliaciones, entre otros, de acuerdo con la información arrojada por el aplicativo eKOGUI.
22	20212401723622	2021/09/15	2021/09/16	1 día		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 2021240172362200002-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado No. 2021240172362200003-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa para lo de su competencia.
23	20212401757922	2021/09/21	2021/09/24	3 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030079491-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado No. 20211030079501-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa para lo de su competencia.
24	20212401781912	2021/09/23	2021/09/30	5 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030081491-OAJ se dio respuesta a la peticionaria indicando el número de procesos activos en contra de la Nación, valor de las pretensiones contra la Nación, entre otros, de conformidad con los datos arrojados por el sistema eKOGUI.
25	20218001793182	2021/09/24	2021/10/01	5 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030081771-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que, las competencias de esta Entidad relacionadas con las facultades de intervención, se encuentran limitadas y referidas a aquellos procesos judiciales en curso en donde se encuentren involucrados intereses litigiosos de la nación, siempre y cuando la solicitud provenga de los funcionarios señalados en el Acuerdo del Consejo Directivo No. 01 de 2019.
26	20218001802142	2021/09/26	2021/10/04	5 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030082081-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que la Agencia no tiene competencia para emitir concepto sobre la ley 675 de 2001.



27	2021800181655 2	2021/09 /28	2021/10 /04	4 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030081801-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado No. 20211030082111-OAJ, se remitió a la Agencia Nacional de Tierras, para lo de su competencia.
28	2021240185896 2	2021/10 /03	2021/10 /07	3 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030083061-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando, entre otros, los procesos activos no laborales en contra de la Nación del 01 de enero de 2020 al 30 de agosto de 2021, de acuerdo con la información arrojada por el aplicativo eKOGUI.
29	2021800186084 2	2021/10 /04	2021/10 /11	5 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030083901-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que la Agencia no tiene competencia para atender la obstrucción a los derechos de adultos mayores, sugiriendo comunicarse con la Defensoría del Pueblo.
30	2021800188408 2	2021/10 /06	2021/10 /08	2 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030083391-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando los link donde puede consultar las vacantes en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
31	2021800190288 2	2021/10 /08	2021/10 /15	5 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211050085571-OAJ se dio respuesta al peticionario anexando copia del documento solicitado.
32	2021240191593 2	2021/10 /11	2021/10 /19	5 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030085961-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando tribunales de arbitramento fallados en contra de la nación al igual que las conciliaciones en los últimos cinco años, de acuerdo con la información arrojada por el sistema eKOGUI.
33	2021800193343 2	2021/10 /13	2021/10 /25	7 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030087371-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que la Agencia no tiene competencia para conceptuar sobre aplicación por analogía del Código de Procedimiento Civil.
34	2021240194247 2	2021/10 /14	2021/10 /22	5 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030087061-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando, entre otros, Estadística de demandas al Estado (Años 2019 al 2021) por Departamentos y municipios, de acuerdo con la información arrojada por el aplicativo eKOGUI.
35	2021240196356 2	2021/10 /19	2021/10 /27	6 días	Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030087761-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado No.



						20211030087771-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa para lo de su competencia.
36	2021800209605 2	2021/11 /05	2021/11 /08	1 día		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030110341-OAJ se dio respuesta a la peticionaria indicando que la Agencia no tiene competencia para atender la consulta formulada.
37	2021800210723 2	2021/11 /08	2021/11 /16	1 día		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030112031-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que la Agencia no tiene competencia para atender la solicitud de suministrar la lista de las direcciones de notificaciones judiciales de otras entidades estatales.
38	2021800216346 2	2021/11 /12	2021/11 /29	10 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030114401-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que al interior de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, no ha existido dependencia alguna denominada Oficina de Consulta Judicial, así como tampoco ha laborado funcionario que se identifique con el nombre de Luis Alejandro Ramírez Gutiérrez y solicita colaboración para que dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación, informe el medio por el cual obtuvo el documento que anexa a su solicitud.
39	2021800217748 2	2021/11 /17	2021/11 /19	2 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030113171-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que la Agencia no tiene dentro de sus competencias la de expedir certificaciones relacionadas con el cumplimiento y pago de sentencias judiciales.
40	2021800221768 2	2021/11 /23	2021/11 /29	4 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030118341-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando el paso a paso del trámite dado a la correspondencia que ingresa a la Agencia, desde la recepción, digitalización, distribución, control y, organización de documentos de archivos.
41	2021800232668 2	2021/12 /03	2021/12 /10	4 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030147851-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que las competencias de la Agencia, relacionadas con las facultades de intervención, se encuentran limitadas y referidas a aquellos procesos judiciales en curso en donde se encuentren involucrados intereses litigiosos de la nación, siempre y cuando la solicitud provenga de los funcionarios señalados en el Acuerdo del Consejo Directivo No. 01 de 2019,



						razón por la cual la entidad no puede atender lo solicitado en su petición.
42	20218002331582	2021/12/06	2021/12/10	3 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030148251-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado No. 20211030148261-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa para lo de su competencia.
43	20218002353532	2021/12/07	2021/12/14	4 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030153911-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que las competencias de la Agencia, relacionadas con las facultades de intervención, se encuentran limitadas y referidas a aquellos procesos judiciales en curso en donde se encuentren involucrados intereses litigiosos de la nación, siempre y cuando la solicitud provenga de los funcionarios señalados en el Acuerdo del Consejo Directivo No. 01 de 2019, razón por la cual la entidad no puede atender lo solicitado en su petición.
44	20218002358432	2021/12/09	2021/12/15	4 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030156891-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado de la comunicación a la entidad competente y con radicado No. 20211030156901-OAJ se dio traslado a la Agencia Nacional de Tierras, para lo de su competencia.
45	20218002368772	2021/12/10	2021/12/14	2 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030154071 -OAJ se dio respuesta al peticionario indicando se dará traslado a la entidad competente y con radicado No. 20211030154081-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa para lo de su competencia.
46	20218002408212	2021/12/14	2021/12/21	5 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030158581-OAJ se dio respuesta al peticionario adjuntando copia de la comunicación 20211000117951-DG del 26/11/2021, dirigida al Ministerio de Cultura.
47	20218002426192	2021/12/15	2021/12/22	5 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030158801-OAJ se dio respuesta al peticionario adjuntando copia de nuestra comunicación 20211000117951-DG del 26/11/2021, dirigida al Ministerio de Cultura.
48	20218002470622	2021/12/21	2021/12/23	2 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030159671-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que la Agencia no tiene competencia para atender la inquietud y, como quiera que la consulta es interpretativa, no existe funcionario alguno competente para tal respuesta, por lo que no es posible dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de



						2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
49	2021800247298 2	2021/12 /22	2021/12 /24	2 días		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030160241-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que la minuta contractual y la matriz de riesgos se encuentra disponibles para todo el público en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública-SECOP ingresando a través del siguiente enlace: https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=18-20-5038 . Los Estudios y el Informe de Exploración, gozan de reserva legal toda vez que incluyen información reservada, pues los Estudios contienen las estrategias de defensa relacionadas con el proceso MC-APP-001-2018 y el Informe de Exploración contiene información relativa y relacionada con la ubicación del hallazgo.
50	2021800249116 2	2021/12 /30	2021/12 /31	1 día		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030161371-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que se dará traslado a la entidad competente y con radicado No. 20211030161381-OAJ, se dio traslado al Ministerio de Defensa para lo de su competencia.
51	2021800249143 2	2021/12 /30	2021/12 /31	1 día		Se validó en ORFEO, que con Radicado No. 20211030161411-OAJ se dio respuesta al peticionario indicando que no se responde la consulta por falta de competencia de la Agencia.

Cuadro elaborado por la Oficina de Control Interno, a partir del comparativo realizado entre la base de datos de Peticiones y Consultas suministrada por la OAJ, y la validación realizada en el aplicativo ORFEO.

• Quejas, Reclamos y Denuncias

En el periodo de seguimiento no se evidenciaron denuncias, quejas o reclamos por hechos atribuibles a funcionarios de la Agencia. Se validaron en ORFEO dos (2) comunicaciones allegadas a la entidad, que corresponden a una (1) queja y una (1) denuncia, que fueron remitidas a los organismos competentes, en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

"ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. (...)".

En la Tabla 5, se relacionan los radicados, fecha de ingreso y fecha de salida de las dos comunicaciones allegadas en el segundo semestre del año 2021, así como el tiempo de respuesta y los números de radicados mediante los cuales se dio respuesta y traslado.

Tabla 5. Validación oportunidad y calidad en las respuestas a las quejas, reclamos y denuncias.



Radicado ORFEO	Modalidad	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tiempo de respuesta y/o traslado	Validación OCI
2021240128230 2	Queja	2021- 07-16	2021/ 26/07	5 días	<p>Se validó en SIGI comunicación con Radicado No. 2021240128230200001 - SG, dando traslado a la Dirección General de Sanidad Militar.</p> <p>Se validó en SIGI Radicado No. 2021240128230200002 - SG Dirigido a la señora MARTA MUÑOZ DE RAMIREZ, informando que la queja fue remitida a la Dirección de Sanidad Militar, para que sea revisada y gestionada teniendo en cuenta que las competencias y funciones asignadas a esa entidad.</p>
2021800125849 2	Denuncia	2021/07 /01	2021/ 07/21	5 días	<p>Se validó en SIGI, comunicación con Radicado No. 2021800125849200002-SG dando traslado a la Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.</p> <p>Se validó en SIGI Radicado No. 2021800125849200003 - SG, dirigida a anónima - correo electrónico lineanticorrupcion@gmail.com informando que se dio traslado al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por ser competencia de esa entidad.</p>

• **Publicación de Informes de solicitudes de acceso a la información pública a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.**

Se validó en el siguiente link https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2021/informe_anual_PQRSD_2021.pdf, dos informes correspondiente al tercer y cuarto trimestre del año 2021, de solicitudes de acceso a la información pública, donde se da cuenta del numero de peticiones, consultas, denuncias, quejas, reclamos allegadas a la entidad en el segundo semestre del año 2021 y el trámite dado por la Agencia. También se validó informe anual de PQRSD, donde se consolida la información de la gestión realizada por la entidad para la atención de las PQRSD en el año 2021.

Lo anterior en cumplimiento del Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, que dispone:

“Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de



las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (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.”. Subrayado Fuera de texto.

De la validación realizada a las publicaciones de los informes de PQRSD e informes de solicitudes de acceso a la información pública, se evidencia que los controles para el cumplimiento de la normatividad operan de manera eficaz y se encuentran funcionando.

NO CONFORMIDAD U OBSERVACIONES:

Sin no conformidad ni observaciones.

RECOMENDACIONES:

- Sin recomendaciones.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 21 días del mes de febrero del año 2022.

Luis Eberto Hernández León
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Marina Doria Cavadia - Gestor Oficina de Control Interno.