



## AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO (ANDJE) OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI)

### LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y EL ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

#### A. PRESENTACIÓN

En el marco de la Ley 87 de 1993, es función de la OCI “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente...”<sup>1</sup>. Igualmente, de acuerdo a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011, “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.<sup>2</sup>

Por medio de este documento y en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir el informe del semestre Enero- Junio 2014 a partir de la información que se recaudó, analizó y contrastó dentro de la Auditoría de Atención al Ciudadano (referencia A-AC-01) y al Estándar de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias desarrollado en el marco del Plan de Auditoría 2014.

#### B. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL INFORME

El presente informe tiene por objeto indicar el estado actual de la estrategia, mecanismos y medidas de Atención al Ciudadano y del Estándar de la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos bajo la óptica de las Leyes 1474 y 1434 de 2011, conforme a lo verificado y revisado dentro de la Auditoría (referencia A-A-C01).

En ejecución de la misma se revisaron las actividades que a 30 de junio de 2014, desarrollaron los tres (3) componentes que conforman la Estrategia de Atención al Ciudadano, a saber: Cultura de atención al ciudadano en los servidores públicos, Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano y Fortalecimiento de los canales de atención.

Frente a las PQRS en este mismo período se verificó la estructuración, coordinación de las áreas y control de su gestión; el conocimiento que se tiene al interior de la Agencia

<sup>1</sup> Ley 87 de 1993, artículo 12 literal i).

<sup>2</sup> Ley 1474 de 2011, artículo 76.



de su modo de operar; las herramientas asociadas a la gestión y la reglamentación interna de este tema.

Todo lo anterior bajo la metodología adoptada en la Cartilla para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del DAFP Y DNP, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 1o. y 2o. del Decreto 2641 de 2012.

El estado actual de la estrategia de Atención al ciudadano y del Estándar de PQRS se estableció a partir de la revisión de la documentación que a continuación se relaciona:

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014.
- Seguimiento a la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, abril 30 de 2014.
- POA Secretaría General 2014.
- Proyecto de Cartilla de Atención al Ciudadano.
- Resolución No. 038 de 19 febrero de 2014, por la cual se establece el horario de recibo de comunicaciones oficiales.
- Resolución No. 102 del 9 de mayo de 2014, por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia.
- Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del 01/01/2014 - 30/06/2014.
- Registro Único de Peticiones.
- Página web. Servicio al Usuario/ Preguntas frecuentes. /servicios en línea/ Peticiones, Sugerencias, Reclamos y Quejas/ buzón electrónico.
- Peticiones y respuestas que obran en el Sistema ORFEO.
- Memorando 20142400006263-AC del 28-05-2014 de Remisión del Protocolo de Atención.

## C. FORTALEZAS

Frente a la Estrategia de Atención al Ciudadano es importante resaltar que se evidencia avances importantes en el cumplimiento de las acciones asociadas a los tres (03) componentes, sobre todo al que tiene que ver con los canales de atención, por cuanto a la fecha la Agencia cuenta con seis (06) canales en operación.

También es fundamental la definición de que la ANDJE no tiene trámites frente al ciudadano, por cuanto de su misionalidad se desprende que su gestión se da frente a entidades públicas, aclarando entonces que la interrelación con el ciudadano se da en virtud de los mecanismos de participación ciudadana y del ejercicio del control social por parte de este.

También se debe resaltar el hecho de que tiene el link de Preguntas Frecuentes

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Comutador (571) 255 8955  
[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)



organizado y actualizado en la página web, lo cual le permite evidenciar que conoce cuáles son los temas que el ciudadano quiere y necesita de la Agencia.

El Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP-PNSC) verificó en la Agencia el cumplimiento de la norma técnica NTC-6047, relacionada con los espacios físicos disponibles para la atención al ciudadano en condiciones especiales.

#### **D. ESTADO ACTUAL DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**1. Realizada la verificación al componente Desarrollo institucional para servicio al ciudadano** se encuentra lo siguiente:

Se cuenta con un **proyecto Cartilla de Atención al Ciudadano**, por cuanto la Agencia definió que “no tiene trámites frente al ciudadano sino frente a entidades”; siendo necesario proceder a la aprobación y amplia socialización de la misma.

Respecto del **proyecto de Cartilla** se recomendó realizar una identificación más amplia de la Agencia, para que ella se informe de su naturaleza jurídica, misión, visión, objetivos, relación de los servicios que presta y frente a los canales de atención (telefónico, presencial o virtual) que divulga enuncié los responsables de los mismos (numeral 6, artículo 8, Ley 1437 de 2011).

El **Horario de atención** fue definido, siendo necesario en este punto armonizar la reglamentación interna que lo regula (Resolución No. 102 del 09 de 2014 regula el tema en su artículo 29 y la Resolución No. 038 del 19 de 2014, que prevé lo relacionado con el horario de comunicaciones oficiales en la Agencia).

**Planeación de recursos**, se encuentra que planean las actividades a realizar en desarrollo de la estrategia; se recomendó para la consecución de los recursos asociados a ella, contar con una planeación de los mismos para así garantizar su obtención en el momento requerido.

Respecto de **Medición de satisfacción** del ciudadano y la **encuesta acerca del trámite**, las preguntas que las conforman se encuentran a la fecha para aprobación, estando dentro del término para cumplir con esta actividad conforme a lo programado.

En cuanto al **Procedimiento y trámite**, se encontró que está asociado al de PQRS, por cuanto la Agencia no presta servicios directamente al ciudadano, razón por la cual se relaciona con el desempeño de los canales presenciales, virtuales y telefónicos, y a los

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Comutador (571) 255 8955  
[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)



trámites de las PQRS. De los canales y trámites se hizo divulgación página web y redes sociales.

En lo referente al **Espacio físico** evidenció que durante el semestre se adecuó una nueva oficina para correspondencia, lo cual redunda en una mejor atención para el usuario y ciudadano. En cuanto a las instalaciones en general de la Agencia se buscó asesoría del DNP-PNSC que observaron únicamente lo referente a la señalización. Las acciones recomendadas ya fueron implementadas. No obstante se recomienda identificar con un letrero el área de radicación y correspondencia.

**2. En cuanto al Componente Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos**, se revisaron los siguientes aspectos:

**Desarrollo de habilidades y competencias para servidores públicos e incentivos.**

La función de Atención al Ciudadano al interior de la Agencia es asumida por la Secretaría General, que actualmente la desarrolla apoyada en una contratista y en un funcionario asociado a la labor, que es un Gestor T1 grado 16 quien tiene a su cargo *“Contribuir en la implementación y seguimiento de los procedimientos relacionados con la atención al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos de la Entidad”* (Resolución No. 157 de 2014); siendo necesario en este punto definir sí se debe contar con más personas o cargos asociados a esta labor, a fin de darle un dimensionamiento acorde a las actividades que en la actualidad están asumiendo o si el cargo actualmente asociado debe asumir algunas de estas funciones.

En materia de **desarrollo de habilidades** la contratista responsable de atención al ciudadano asistió al encuentro nacional del servicio al ciudadano, en donde se brindó capacitación y orientación a los responsables de este tema en las entidades; siendo necesario que todos los roles asociados a este tema participen en este tipo de capacitaciones tendientes a orientar lo referente a Atención al ciudadano al interior de las entidades.

La Agencia no ha contemplado el desarrollo de *incentivos para los servidores públicos* asociados a la Atención a los Ciudadanos.

**3. Componente Fortalecimiento de los canales de atención**, se verificó:

**El Establecimiento de los canales que permitan la participación ciudadana.** Se evidencia un avance importante por cuanto se encuentran operando los seis (6) canales a través de los cuales se brinda atención presencial, telefónica y virtual, siendo

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Comutador (571) 255 8955  
[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)



importante su divulgación no sólo hacia el interior sino al exterior de la Agencia (divulgación que se liga a un evento que es el lanzamiento de la cartilla).

Es importante que para cada punto de atención exista un responsable identificado, medir la satisfacción del ciudadano con la atención brindada y realizar una divulgación permanente de los mismos.

En la **página web** dentro del vínculo servicios al usuario aparece en construcción otros mecanismos de divulgación de los trámites y servicios, como son el chat, encuestas y el foro; ha de establecerse si también se van a asociar como canales de atención al ciudadano.

**El Protocolo de atención al ciudadano.** La Agencia cuenta con un protocolo de atención que ya fue socializado entre funcionarios y contratistas asociados a la atención al ciudadano, especialmente de correspondencia según consta en la lista de asistencia. Se recomienda que la divulgación se oriente a todos los funcionarios y contratistas que tengan relación con el cliente o el usuario.

La información que se entrega por esos canales a la ciudadanía es consistente y homogénea, especialmente en la escrita, lo que se evidenció al revisar la muestra de PQRS y de extensión de jurisprudencia.

#### **E. ESTADO ACTUAL DEL ESTÁNDAR DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Teniendo en cuenta los parámetros básicos que de acuerdo con la metodología mencionada deben cumplir las dependencias encargadas de tramitar estos temas, se encontró que:

Se cuenta con la **definición de los conceptos asociados** lo cual se evidenció desde el primer trimestre en el seguimiento que se hizo a la página web, en la cual se publicó un glosario de términos asociados al derecho de petición, que posteriormente en mayo, con la expedición de la Resolución No. 102 fue formalizado.

Frente a la **Gestión** que abarca todo lo relacionado con el *Procedimiento y Trámite de las PQRS* al interior de la Agencia, mediante la Resolución No. 102 de mayo de 2014, se reglamentó el trámite interno de las PQRS y las solicitudes de Extensión de Jurisprudencia; a este respecto se evidenció que este reglamento interno de carácter operativo debe ser fortalecido para que cumpla con lo exigido en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, por cuanto el trámite plasmado en la citada Resolución es muy general, no refleja todas las etapas que se surten al interior de la entidad y no se da una total

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Comutador (571) 255 8955  
[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)



identificación de los responsables de la radicación de las PQRS.

De otra parte el procedimiento plasmado en la citada reglamentación no se ejecuta como está establecido en la norma interna y no se evidencian los controles en la gestión. Por lo anterior la OCI ha recomendado ajustar el marco reglamentario para fortalecer las competencias en la recepción, trámite y respuestas de las PQRS.

Con el objeto de revisar consistencia y homogeneidad de la información brindada en las respuestas la OCI examinó el 7,5%, siendo esta una muestra representativa del tipo de peticiones que se hace a la Agencia.

Tipo de petición	Número de PQRS	Muestra
Consulta	10	2
Derecho de Petición de autoridad	53	8
Derecho de Petición de Interés General o particular	251	12
Quejas y Reclamos	2	2
Solicitud de Concepto Extensión de Jurisprudencia	254	12
Solicitud de Documentos	3	2
Solicitud de Información	56	8
Traslado	9	2
<b>Total general</b>	<b>638</b>	<b>48</b>

En términos generales las respuestas son claras y resuelven de fondo los asuntos puestos a su consideración.

#### Respecto de la **herramienta ORFEO**:

La herramienta asociada al trámite de PQRS es ORFEO, la cual evidencia que la gestión y trazabilidad presenta dificultades procedimentales que pueden obedecer a deficiencias en la capacitación de los funcionarios y de los contratistas responsables de dichos trámites, afectando la atención y los tiempos de respuesta que informa la herramienta, por cuanto las áreas que responden derechos de petición no archivan oportunamente, afectando de este modo los controles en tiempos y la confiabilidad de la información. También se evidencia con frecuencia la modificación de la TRD, que si bien no afecta los tiempos, sí implica reproceso por erróneos enrutamientos.

La OAJ informó que efectivamente la entidad atiende dentro de los términos legales las respuestas a los ciudadanos y se ajustó la información de la herramienta con el fin de que refleje la realidad de los tiempos de respuesta.

Frente a los **tiempos de respuesta y registro público**, se observa que:

La tendencia es a disminuir los tiempos de respuesta, pero ello no se refleja en el

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Comutador (571) 255 8955  
[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)



registro de peticiones publicado en la página web, por cuanto en el ítem tiempo de trámite no se indica el término real de respuesta sino el previsto en la ley.

Respecto de la trazabilidad de la petición es posible realizarla a través de la herramienta ORFEO, pero en ocasiones presenta inconvenientes y no se pueden visualizar los documentos de petición, pues sólo deja ver las respuestas.

A la fecha de cierre se cuenta con un Registro Público de Derechos de Petición.

En cuanto al control **Integración de la oficina de control interno disciplinario.**

En cuanto a la integración de la oficina de Control Interno Disciplinario, en entrevista llevada a cabo el 04 de agosto de 2014 con la Secretaria General, informó que dicha función se encuentra asignada a la Secretaria General, quien asumiría directamente o a través de un contratista la primera instancia de requerirse, puesto que a la fecha no hay investigación alguna.

Revisada por esta auditoría la normatividad de la ANDJE, de acuerdo con el numeral 10 del artículo 16, Decreto-Ley No. 4085 de 2011, la Secretaria General tiene asignada la función de “coordinar el grupo encargado de las investigaciones de carácter disciplinario que se adelanten contra los funcionarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y resolverlas en primera instancia”.

## **F. RECOMENDACIONES REALIZADA POR LA OCI - ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CUIDADANO**

### **1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA SERVICIO AL CIUDADANO.**

#### **CARTILLA DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

- Adicionar el proyecto de cartilla la identificación de la ANDJE, con la indicación de los servicios y productos que presta en cumplimiento de su función, siendo esta una oportunidad de dar a conocer su razón de ser a la ciudadanía en general.
- Realizar la socialización y divulgación amplia de la cartilla.
- Respecto de cada canal: presencial, telefónico o virtual, fijar una persona de contacto, quien debe tener el entrenamiento necesario para atender al ciudadano.

#### **HORARIO DE ATENCIÓN.**

- Armonizar la reglamentación interna de correspondencia y de radicación de PQRS. (Resoluciones No. 038 y 102 de 2014).

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Comutador (571) 255 8955  
[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)



- Generar planilla de atención de peticiones verbales y generar controles en la atención de las PQRS atendidas de manera presencial.

#### MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y ENCUESTAS ACERCA DEL TRÁMITE.

- Conocer el grado de satisfacción del ciudadano que se acerca a la Agencia es un aspecto importante, ya que además de establecer canales de comunicación, es de vital importancia medir como se cumple el objetivo de brindar una atención efectiva y oportuna. De otra parte, la acción de mejora puede ser orientada a partir de la retroalimentación que se obtenga de los ciudadanos.

#### ESPAZIO FÍSICO.

- Fortalecer la señalización del área de correspondencia y radicación.

### 2. AFIANZAR LA CULTURA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

#### DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS E INCENTIVOS PARA SERVIDORES PÚBLICOS.

- Generar nuevos cargos o ajustar las funciones del cargo Profesional 01 Grado 16, a fin de involucrarlos en todos los aspectos de coordinación, orientación y responsabilidad que se encuentran asociado a los cargos de Atención al Ciudadano, especialmente lo relacionado con los derechos de petición, respecto de lo cual, actualmente la dependencias de Atención al Ciudadano cumplen funciones de coordinación y apoyo en general.
- Identificar en las diferentes áreas quienes van a ser los contactos en lo relacionado con atención al ciudadano y fijar una manera de operar en conjunto, no haciendo depender el tema de una sola persona, que en este caso es contratista de la entidad.
- En cuanto al desarrollo de habilidades se recomienda que los funcionarios de planta asociados a las funciones de atención al ciudadano sean capacitados al igual que la contratista a fin de mejorar las habilidades que requieren el atender al ciudadano.

### 3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

#### CANALES DE ATENCIÓN.

- Fijar en cada punto de atención un responsable, medir la satisfacción del ciudadano con la atención brindada y realizar una divulgación permanente de los mismos.
- Definir si dentro de los mecanismos que están en construcción en la página web

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Comutador (571) 255 8955  
[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)



dentro del vínculo servicios al usuario, se van a asociar a los canales de atención al ciudadano.

#### PROTOCOLO DE ATENCIÓN.

- Divulgarlo en general a todo el personal de la Agencia y en especial a todos aquellos que en las diferentes áreas tengan relación con el público, tal como lo refleja la planeación de la estrategia en esta dimensión y lo exige el numeral 7 del Artículo 9 de la Ley1437 de 2011.
- Verificar que el protocolo de atención evidencia y desarrolla los principios y valores de la Agencia (definidos en el Código de Ética).

#### ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE PQRS.

#### GESTIÓN

#### PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE.

- Ajustar la gestión a los parámetros internos o ajustar los parámetros para que reflejen cómo se gestiona el tema al interior de la ANDJE, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley1437 de 2011, a lo establecido en el artículo 73 de la Ley1474 de 2014 y al estándar indicado en su Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012.
- Realizar las asignaciones de funciones teniendo en cuenta la razón de ser de las áreas y de los cargos y ámbito general de su función.
- Verificar que la responsabilidad de la asignación de respuesta a las PQRS sea realizada por funcionario o contratista, que cuente con los conocimientos técnicos y de la entidad que le permitan realizar el adecuado enrutamiento de la solicitud, acorde a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 9 de la Ley 1437 de 2011 donde se prohíbe asignar la orientación y atención al ciudadano a personal que no cuente con la capacitación requerida para ello.

#### HERRAMIENTA ORFEO.

- Evaluar los conocimientos que los funcionarios y contratistas asociados a los temas de PQRS tienen del manejo de la herramienta
- Generar controles para verificar el adecuado y oportuno ingreso de la información relacionada con las PQRS.

#### TIEMPOS DE RESPUESTA Y REGISTRO PÚBLICO DE DERECHOS DE PETICIÓN.

- Conciliar la información que arroja la herramienta ORFEO con los tiempos de respuesta informados en el Registro de Peticiones.
- Generar controles para mejorar la información que contiene el Registro de Peticiones.

**Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia**

**Carrera 7 # 75- 66**

Comutador (571) 255 8955  
[www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)