



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

**INFORME DE ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS
Y SUGERENCIAS.**

**I-SPQRS-01
OFICINA DE CONTROL INTERNO
Bogotá, D.C., julio 27 de 2015.**



ESTÁNDAR DE ATENCIÓN DE 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...”¹. 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”².

Por medio de este documento y en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir informe del primer semestre de 2015 a partir de la información que se recaudó, analizó y contrastó dentro del seguimiento realizado a la gestión de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias en el mencionado periodo.

B. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

El presente informe tiene por propósito evidenciar el estado actual del Estándar de la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos bajo la óptica de la Ley 1474 y el Decreto 2641 de 2012.

En ejecución del seguimiento se revisaron a 30 de junio de 2015 los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de su gestión bajo la metodología establecida³ y los avances en los aspectos relacionados con la estructuración, coordinación de las áreas, el control de su gestión, las herramientas asociadas y la reglamentación interna a partir de lo identificado en las auditorías realizadas durante el 2014, ya que de acuerdo a lo dispuesto en el literal k) del artículo 12 Ley 87 de 1993 las oficinas de Control interno deberán “verificar que se implementen las medidas recomendadas” con el objeto de garantizar la mejora continua.

C. DOCUMENTACIÓN

El seguimiento al estado actual del Estándar de PQRS se realizó a partir de la revisión de la documentación que a continuación se relaciona:

- Resolución No. 102 del 9 de mayo de 2014, por la cual se reglamenta el trámite

¹ Ley 87 de 1993, artículo 12 literal i).

² Ley 1474 de 2011, artículo 76.

³ La metodología a la que se alude es adoptada por la Cartilla para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del DAFF y DNP, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 1o. y 2o. del Decreto 2641 de 2012.



interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia.

- Resolución No. 088 de 13 abril de 2015.
- Resolución No 108 del 05 de mayo de 2015.
- Registro Único de Peticiones. (Página web de la Agencia: Inicio > Servicios al Usuario > Registro Público de Peticiones > Registro Público de Peticiones 2015)⁴.
- Peticiones y Respuestas que obran en el Sistema ORFEO en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2015.

D. ESTADO ACTUAL DEL ESTÁNDAR DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Teniendo en cuenta los parámetros y la metodología mencionada para la revisión de la gestión adelantada se encontró que:

- Frente a la Gestión que abarca lo relacionado con el Procedimiento y Trámite de las PQRS al interior de la Agencia, en seguimientos anteriores se había indicado por parte de la OCI que si bien mediante la Resolución No. 102 de mayo de 2014 se reglamentó el trámite interno de las PQRS y las solicitudes de Extensión de Jurisprudencia, era necesario precisar aspectos relacionados con responsabilidades de los roles asociado y controles al trámite de estos, por lo que se estructuró por parte de la OAJ un proyecto procedimiento a 31 de diciembre del año pasado y que actualmente se encuentra en fase de aprobación.
- Con el objeto de armonizar todo lo referente a la competencia al interior de la Agencia para resolver las peticiones, teniendo en cuenta la designación de funciones realizada en el Decreto Ley No. 4085 de 2011 entre las diferentes dependencias que la conforman, se profirieron las Resoluciones 088 del 13 de Abril y 108 del 05 de mayo de 2015, a través de las cuales se determina que la función a cargo de las demás áreas en relación con este tema se limita proveer y suministrar lo requerido por la Oficina Asesora Jurídica para que dé una respuesta oportuna y de fondo, por cuanto en la Agencia el único competente para atender las peticiones y consultas es la Oficina Asesora Jurídica de acuerdo a lo establecido por el numeral 6 del artículo 15 del Decreto Ley 4085 de 2011 y el artículo 9 de la Resolución No. 102 de 2014.

Con el objeto de revisar la consistencia y homogeneidad de la información brindada en las respuestas la OCI de un total de PQRS tramitadas en un periodo comprendido entre del 1 de enero al 30 de junio de 2015 examinó 27 de ellas, siendo esta una muestra representativa de las peticiones que recibe la Agencia.

A continuación se evidencia la naturaleza de peticiones que se hicieron a la Agencia

⁴ http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro-peticiones/Paginas/peticiones_2015.aspx



y el número que fue analizado por la OCI:

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PQRS Radicado No. 2015	MUESTRA
CONSULTA	10	1
DERECHO DE PETICIÓN DE AUTORIDAD	81	5
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL O PARTICULAR	220	15
QUEJAS Y RECLAMOS		
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE JURISP.	9	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS CONGRESO		-
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	1
QUEJAS Y RECLAMOS	1	1
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	34	3
TOTAL	371	27

En términos generales las respuestas son claras y resuelven de fondo los asuntos puestos a su consideración, siendo importante revisar e introducir controles a aspectos relacionados con:

La clasificación de las solicitudes ingresadas por cuanto de 27 que constituyen la muestra tres (3) son calificadas de manera inadecuada: (i) Radicado No. 20158000242032 calificada como consulta (30 días) siendo un derecho de petición entre entidades (10 días) que se traslada, (ii) Radicado No. 2015800028105 que aparece como una solicitud de documentos a la Agencia cuando en realidad quien hace la petición es la Agencia al Archivo Nacional-DAS y (iii) Radicado No. 2015800015102 Solicitud Información, cuando es una invitación que se realiza a la Agencia a una reunión. Lo anterior puede generar riesgos de incumplimientos de términos legales y afectar la trazabilidad de la documentación al interior de la agencia.

El registro de derechos de petición en cuanto a la información que suministra no refleja lo mismos datos que arroja la herramienta Orfeo, siendo importante conciliarlos a fin de controlar la exactitud de la información que brindamos a través de nuestra página web. Radicado No. 20158000270932, el registro aparecen en blanco las casillas de información de respuestas y la herramienta indica que se rinde concepto para atender la petición. Radicado No. 20158000389542, se indica como radicado del oficio de respuesta cuando la herramienta indica que este ha sido anulado. Radicados Nos. 20158000389542 y 2015800038954 que se consignan incompletos (faltan dígitos) dificultando la consulta.

La herramienta asociada al trámite de PQRS es ORFEO. A la fecha de la revisión de las 27 solicitudes examinadas seis (6) presentan debilidades en la trazabilidad de la información asociada a las PQRS, lo que obedece a un manejo inadecuado de la herramienta por parte de los usuarios por cuanto se evidenció que se crearon radicados sin asociarlos a las respuestas relacionadas (Radicados Nos. 20158000242032, 20158000001022, 20158000010922 y 2015800051732); que no



se archivó la información a fin de que el sistema cerrara y diera por terminada las actuaciones (Radicado No. 20158000001022) afectando la calidad de información que brindamos al ciudadano en general.

La Circular No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno define los atributos de la información pública para que sea comprensible en términos de que esta debe ser actualizada, oportuna, disponible y completa. Por lo expuesto se recomienda implementar mecanismo de control de estos aspectos, reforzar la capacitación a los usuarios en el manejo de la respectiva herramienta y brindar lineamientos sobre todo en relación con los procedimientos de respuesta a fin de poder cumplir el estándar de información requerido.

Tiempos de respuesta y registro público.

A nivel general se encuentra que en el Registro Público de Derechos de Petición los tiempos de respuesta se contabilizan teniendo en cuenta la fecha en que se genera el documento que la contiene (radicado) sin considerar los tiempos de envío o de salida de la Agencia (tiempos de trámite de correspondencia interna).

Lo anterior constituye un riesgo de incumplimiento de los términos legales, sobre todo en los derechos de petición entre autoridades, ya que de acuerdo a lo reflejado por el registro correspondiente al mes de marzo de 2015 y publicado en la página web, hay términos de respuesta de trece (13) días siendo el de ley diez (10) (Radicados Nos. 20158000265442 y 20158000139862).

A la fecha el registro de peticiones no involucra información alguna del mes de junio de 2015.

En cuanto al informe trimestral de quejas y reclamos que debe rendir la Secretaría General al Jefe o Director de la entidad de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 90. del Decreto 2232 de 1995, no se presentó evidencia del cumplimiento del mismo, teniendo en cuenta que durante el semestre se ha presentado tan solo un reclamo que se trató como petición (Radicado No. 20158000452882). A este respecto y como una herramienta de control se recomienda la realización y publicación de este informe, tal como lo hacen entidades como el DAFP, el Ministerio de Justicia y Presidencia, quienes dentro de las resoluciones que regulan el trámite de PQRS establecieron la obligación de las áreas que atienden estos temas de rendirlos; ellos son publicados en sus páginas web como una manera de garantizar la socialización interna y externa de estos temas.

Por último y con el objeto de lograr la estabilización de estos aspectos operativos asociados a la gestión de PQRS insistimos en recomendar que se busquen mecanismos que permitan de una parte contar con un registro de información que permanezca actualizado y validado y con una verificación continua de la herramienta en pos de la mejora continua.