



REFERENCIA	NOMBRE DEL INFORME DE LEY	FECHA DE REALIZACIÓN		FECHA DEL INFORME
		INICIO	CIERRE	
I-SPQRS-01	Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos	24-07-2018	17-08-2018	04/09/2018

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 2018, velando por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad en la respuesta de las PQRS.
- Identificar las acciones de mejoras efectuadas por la Oficina Asesora Jurídica en relación con la gestión de las PQRS durante el período comprendido entre el 01 de enero – junio 30 de 2018, producto de las recomendaciones efectuadas por la OCI en el Informe I-SPQRS-02 en enero de 2018.

### 2. ALCANCE:

El seguimiento se hizo teniendo en cuenta:

- Los lineamientos generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias previstos en los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano<sup>1</sup>.
- Reportes y estadísticas de atención de PQRS en la herramienta ORFEO y en el Registro Público de Peticiones publicado en la web la ANDJE, para el periodo comprendido entre enero a 01 a 30 de junio de 2018.
- Acciones de mejora previstas en el SIGI para el Proceso de Gestión Legal, en atención a las recomendaciones del Informe I-SPQRS-02 de enero de 2018<sup>2</sup>.

### 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.

<sup>1</sup> Cuarto componente de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano -Versión 2, Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública y Departamento Nacional de Planeación

<sup>2</sup> Literal K) del artículo 12 de la Ley 87 de 1993, las Oficinas de Control Interno deberán "verificar que se implementen las medidas recomendadas".

- **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:

- Registro Único de Peticiones. (Página web de la Agencia [http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/\\_registro\\_Peticiones/\\_Paginas/default.aspx](http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/_registro_Peticiones/_Paginas/default.aspx)).
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS- presentadas en la Entidad y respuestas a los petitionarios, que obran en el Sistema ORFEO para el periodo comprendido entre enero a junio 2018.
- Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias GL-P-02 del 19-04-2018 (V4) y en el Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS GL-PT-01

#### 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.

**A. Trámite de las PQRS por modalidad de petición.**

De conformidad con el reporte y estadísticas del Sistema ORFEO, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2018 fueron recibidas por la ANDJE un total de **600** PQRS, a través de los distintos canales de recepción habilitados por la Entidad para dicho fin.

Las modalidades de PQRS más utilizada por los peticionarios fueron el derecho de petición de interés general o particular con **210** peticiones, y el derecho de petición de autoridad con **158** peticiones, que representan el 35% y el 26.33% del total de las peticiones, respectivamente.

A continuación, se relacionan las PQRS por modalidad de petición y su porcentaje de participación en el total de las mismas.

**Cuadro 1: Modalidad y participación de las peticiones recibidas**

MODALIDAD DE DERECHO DE PETICIÓN	I SEMESTRE DE 2018	% PARTICIPACIÓN PETICIONES
Consultas	85	14.16
Derecho de Petición Autoridad	158	26.33
Derecho de Petición Interés General o particular	210	35
Petición de Documentos y/o Información	118	19.66
Peticiones prioritarias	2	0.33
Queja o reclamo contra la ANDJE	4	0.66
Solicitud de información	23	3.83
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100</b>

Fuente Orfeo: Construcción OCI

Es de mencionar que en ORFEO se reportaron 5 PQRDS-ANDJE que corresponde a solicitudes que la Agencia envía a nombre propio y 4 Documentos Informados Entes Externos, los cuales fueron excluidos del total de peticiones recibidas por la ANDJE por no requerir respuesta por parte de la Entidad. Se observó que se tipificaron en ORFEO un total de 23 solicitudes como "*Solicitud de información*", las cuales se relacionan en el siguiente cuadro con número y fecha de radicado de entrada.

**Cuadro 2: Radicados "Solicitud de Información"**

#	FECHA RAD	RADICADO
1	23/03/2018	<u>20188000518022</u>
2	22/03/2018	<u>20182400511832</u>
3	20/03/2018	<u>20182400490852</u>
4	21/03/2018	<u>20182400500812</u>
5	20/03/2018	<u>20182400490902</u>
6	22/03/2018	<u>20182400505612</u>
7	22/03/2018	<u>20182400504362</u>
8	22/03/2018	<u>20182400511872</u>
9	23/03/2018	<u>20182400512762</u>
10	22/03/2018	<u>20182400511412</u>
11	22/03/2018	<u>20188000505632</u>
12	23/03/2018	<u>20182400515312</u>
13	22/03/2018	<u>20182400512202</u>
14	20/03/2018	<u>20182400490892</u>
15	22/03/2018	<u>20182400512012</u>
16	23/03/2018	<u>20188000519072</u>
17	20/03/2018	<u>20182400483762</u>
18	22/03/2018	<u>20182400505192</u>
19	20/03/2018	<u>20182400483782</u>
20	23/03/2018	<u>20182400513552</u>
21	23/03/2018	<u>20182400514562</u>
22	23/03/2018	<u>20182400515102</u>
23	23/03/2018	<u>20182400515322</u>

Fuente ORFEO/ Construcción OCI

Se verificó que las 23 peticiones se respondieron por parte de la Subdirección de Acompañamiento a los Servicios Jurídicos, observándose que no se atendió el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias GL-P-02 del 19-04-2018 (V4) ni el Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS GL-PT-01, asociado a dicho procedimiento. Estos documentos son claros al establecer que corresponde a la Oficina Asesora Jurídica dar respuesta a las PQRS en armonía con lo dispuesto en el artículo 15 numeral 6 del Decreto Ley 4085 de 2011, mientras que los insumos para dichas respuestas pueden ser aportados por las distintas dependencias de la Entidad, según se requiera.

Adicionalmente se tipificaron las 23 solicitudes como "Solicitud de información", sin embargo, al revisar la Actualización TRD - enero 2018, serie PQRS, y las subseries respectivas, se constató que en ellas no aparece la subserie de "Solicitud de información" sino "*Petición de documentos y/o de Información*". En consecuencia, esta indebida tipificación puede afectar las estadísticas sobre PQRS por modalidad de derecho de petición.

Considera la OCI que siendo la OAJ responsable de la gestión y atención de PQRS en la Entidad, debe velar porque se atienda en debida forma lo previsto en el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -GL-P-02 y en el Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS GL-PT-01, y en este sentido, se **recomienda** revisar, modificar o establecer los controles que considere necesarios para que las dependencias de la Entidad no puedan dar respuesta de las PQRS sino únicamente aportar los insumos de respuesta que se requieran.

***Respuesta de la Oficina Asesora Jurídica mediante Memorando 20181030011153-OAJ de 28-08-2018:***

*"Lo que ocurrió en el presente caso fue una indebida utilización de las TRD asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, esto como consecuencia del levantamiento de restricción de permisos que hiciera gestión documental a las misionales.*

*Una vez evidenciada la situación, en reunión adelantada con Secretaría General, desde el 03-05-2018, se solicitó a Gestión Documental, inactivar las TRD de peticiones que atienden las áreas misionales, como consta en el correo de fecha 4 de mayo de 2018.*

*Por lo expuesto, consideramos inapropiado, endilgar responsabilidad a la OAJ por la "falta de atención al "Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias GL-P-02 del 19-04-2018 (V4) ni el Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS GL-PT-01-, asociado a dicho procedimiento", por cuanto se trató de un asunto misional, que debe ser atendido por el área respectiva. No obstante, en gracia de discusión y de persistir la observación consideramos oportuno tener en cuenta que la OAJ ha tomado las correspondientes medidas de prevención y corrección, consistentes en brindar la correspondiente capacitación a los funcionarios enlaces que intervienen en la preparación de insumos y respuestas a diferentes clases de solicitudes; al igual que se solicitó a gestión documental la inactivación de TRD de PQRS a las misionales; con lo que se entiende superada la recomendación consistente en "revisar, modificar o establecer los controles que considere necesarios para que las dependencias de la Entidad no puedan dar respuesta de las PQRS sino únicamente aportar los insumos de respuesta que se requieran". (Anexo listado de asistentes a la capacitación).*

*Tal como consta en correos electrónicos del 18-04-2018 y 04-05-2018, se solicitó al área de Gestión Documental explicación sobre el desbloqueo de las TRD de PQRS y como acción*

*correctiva el bloqueo de las TRD de la OAJ, implementando así mismo, las TRD necesarias para que las áreas misionales atiendan sus requerimientos. (Anexos 2 y 3)".*

### **Respuesta de la OIC a las afirmaciones de la OAJ:**

Se invita a la Oficina Asesora Jurídica a revisar el Procedimiento ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA MC-P-01 y a documentar cualquier acción correctiva o preventiva en el Sistema de Gestión Institucional –SIGI- que permita la trazabilidad de las causas, acciones y tratamiento de las mismas. La necesidad de estas acciones puede surgir de una Auditoría Interna como también de la Autoevaluación, como en el caso que nos ocupa, la cual es entendida en el documento citado, *"... como la evaluación o valoración que le permite a cada responsable/líder del proceso, programas y/o proyectos y a sus colaboradores medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo, para establecer si su proceso, programa y/o proyecto funciona efectivamente o si existen desviaciones en su operación y tomar acciones de mejora que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad"*.

Según lo expone la OAJ, una vez detectado el problema procedieron a solicitar a Gestión Documental el bloqueo de las TRD de la OAJ, implementando así mismo, las TRD necesarias para que las áreas misionales atiendan sus requerimientos, lo cual se evidenció a través de correos electrónicos. Respecto de la *"capacitación a los funcionarios enlaces que intervienen en la preparación de insumos y respuestas a diferentes clases de solicitudes"* considera la OCI que este tipo de acciones preventivas son efectivas si atacan la causa que generó el problema, es decir, la indebida utilización de TRD de PQRS.

Una vez tomadas las acciones enunciadas para eliminar la causa de una situación potencial no deseable por parte de la OAJ, se podrá verificar en el informe correspondiente a segundo semestre de 2018 la efectividad de las mismas.

Sin embargo, se reitera que la OAJ es la dependencia responsable de la gestión y atención de PQRS en la Entidad y debe velar porque se atienda en debida forma lo previsto en el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -GL-P-02 y en el Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS -GL-PT-01-, y en tal sentido, **se recomienda** hacer seguimiento a las acciones tomadas para determinar si fueron efectivas o si es necesario establecer nuevos controles para que las dependencias de la Entidad no puedan dar respuesta de las PQRS sino únicamente aportar los insumos de respuesta que se requieran.

### **B. 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 informadas 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<sup>3</sup>, 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:

<sup>3</sup> Sentencia T-149/13 Referencia: expediente T-3.671.269. Acción de tutela instaurada por Nicolás Elías Noriega López contra el Instituto Colombiano de Desarrollo Rural- INCODER- Dirección Territorial Bolívar. La Sala Tercera de Revisión de la Corte Constitucional

Tiempo de respuesta a Peticiones por modalidad  
enero - junio 2018

TIPO DE PETICIONES	RESPUESTA EN TÉRMINO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	EN TRÁMITE	TOTAL GENERAL
Consultas	83		2	85
Derecho de Petición Autoridad	154	4		158
Derecho de Petición Interés General o particular	209		1	210
Petición de Documentos y/o Información	112	6		118
Peticiones prioritarias	2			2
Queja o Reclamo contra la Agencia	4			4
Solicitud de Información	21	2		23
<b>Total general</b>	<b>585</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>600</b>

Fuente ORFEO/ Construcción OCI

- De las **600 PQRS** recibidas por la ANDJE entre el 01 de enero a 30 de junio de 2018, se dio respuesta en términos de ley a **585** peticiones, lo que representa un 97.5% del total de las PQRS. Tres (3) peticiones se encontraron en trámite para respuesta fuera de este periodo.
- Teniendo en cuenta la constancia de envío de la respuesta de la Entidad, bien sea a través de correo certificado o por medios electrónicos, se constató que se respondieron fuera de término de ley **12 PQRS**, que corresponden a los radicados que se enuncian a continuación.

1. 20182400226642
2. 20182400251292
3. 20182400482622
4. 20182400564892
5. 20188000001742
6. 20188000112002
7. 20188000121052
8. 20188000186392
9. 20188000344272
10. 20188000661642
11. 20188000505632
12. 20182400483762

De las 12 respuestas de PQRS fuera de tiempo, 7 de ellas se dieron con un día de diferencia respecto del término de ley, representando el 58.33% de las mismas. Las demás se respondieron con más días de diferencia respecto del término de Ley.

RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO DE LEY		
DÍAS FUERA DE TÉRMINO	CANTIDAD RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO	PORCENTAJE RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO
-7	1	8,33%
-4	1	8,33%
-3	1	8,33%
-2	2	16,67%
-1	7	58,33%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Fuente ORFEO/ Construcción OCI

Efectuada la revisión correspondiente, la OCI evidenció situaciones que pueden estar afectando el envío de las respuestas de PQRS a los peticionarios dentro de los plazos

perentorios de ley, como describe a continuación, lo que permite efectuar **recomendaciones** para contribuir a la mejora de la gestión de respuestas de PQRS, así:

- (i) Si bien la Oficina Asesora Jurídica elaboró y radicó en el Sistema ORFEO las respuestas de PQRS y la fecha de radicación está dentro del término previsto en la Ley, estas se entregaron en mismo día a la oficina de correspondencia de la Entidad para su trámite de envío por los canales oficiales, según la planilla de entrega que lleva la OAJ, sin embargo, fueron remitidas al petionario un día después, lo que trajo como consecuencia, que estén consideradas como respuestas fuera del término previsto por la Ley. Ver los siguientes radicados:

- 20182400226642
- 20182400251292
- 20182400564892
- 20188000121052

Así mismo, se observó que la OAJ elaboró y radicó en el Sistema Orfeo una comunicación informando al petionario sobre la ampliación del término para resolver la petición por no ser posible resolverla en los plazos máximos de ley, sin embargo, la constancia de envío de correspondencia fue posterior al vencimiento del término. Esta situación se presentó en el radicado:

- 20188000344272

Al respecto, se constató que la oficina de correspondencia cuenta con horarios específicos para el envío de comunicaciones oficiales, según informó la profesional encargada de la gestión documental de la Secretaría General mediante correo electrónico del 9-08-2018, *"...El horario de recibo de comunicaciones para envío es de 8:00 a 18:00 horas. El envío de comunicaciones se realiza en los siguientes horarios 9:00 horas y a las 14:00 horas únicamente, las comunicaciones recibidas a las 13:00 deberán alistarse y enviarse el mismo día. Estas políticas están definidas en el Procedimiento que se adjunta GD-P-03 Envío de Comunicaciones oficiales. Dicha política se estableció teniendo en cuenta las recolecciones de correo que realiza 4-72 para el envío y teniendo en cuenta que el mensajero que realiza las entregas en Bogotá tiene dos turnos para las recolecciones del correo para envío".*

En consideración a lo anterior, **se recomienda** a la OAJ ajustar los tiempos internos para elaborar, radicar y entregar en ventanilla de correspondencia las respuestas de PQRS cuando requiere de envío por los canales oficiales y minimizar la entrega de comunicaciones a correspondencia el mismo día del vencimiento del término y/o remitir la respuesta a través de medios electrónicos hasta el mismo día del vencimiento. Adicionalmente **se recomienda**, gestionar y definir con la Secretaría General un mecanismo de control interno o un medio que permita priorizar el envío de respuestas de PQRS a los petitorios en atención a la importancia del asunto, sin estar sujetos a horarios restrictivos de envío de correspondencia por la empresa 4-72.

- (ii) El envío de las respuestas de PQRS a través de correo electrónico debe reflejarse en el Sistema Orfeo no solo para efectos estadísticos sino también para tener constancia del envío al petionario, sin embargo, se observó que algunas notificaciones no se incorporaron al Sistema Orfeo, lo que hace que la constancia de envío se dé a partir del envío del documento en físico y no por medio electrónico, o por ambos medios.

Sin embargo, una vez la OAJ presentó a la OCI los soportes de los correos electrónicos enviados a los peticionarios, se procedió a verificar la fecha de envío y se tomaron como petición contestada dentro de términos de ley.

No obstante, lo anterior, se evidenció que la Oficina Asesora Jurídica no atendió el Procedimiento de Gestión Documental para trámite de envío de comunicaciones por los canales oficiales (GD-P-03), en consecuencia, se **recomienda** adoptar las acciones correctivas para que estas constancias de envío de respuesta a través de medios electrónicos obren en el Sistema Orfeo junto con las constancias de envío por correo, según se requiera.

**Respuesta de la Oficina Asesora Jurídica mediante Memorando 20181030011153-OAJ de 28-08-2018:** *"Sobre el particular, vía correo electrónico del 13-08-2018, se procedió a la incorporación en el Sistema Orfeo de las notificaciones efectuadas vía correo electrónico y en lo sucesivo, se dará estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Procedimiento de Gestión Documental para trámite de envío de comunicaciones por los canales oficiales (GD-P-03). (Anexo 4)".*

#### **Respuesta de la OIC a las afirmaciones de la OAJ:**

Teniendo en cuenta que la OAJ adoptó una acción preventiva para que las constancias de envío de respuesta a través de medios electrónicos obren en el Sistema Orfeo y se dé estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Procedimiento de Gestión Documental (GD-P-03), considera la OCI que esta recomendación ya fue atendida. Sin embargo, se **recomienda** a la Oficina Asesora Jurídica, revisar el Procedimiento ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA MC-P-01 para documentar la acción preventiva en el Sistema de Gestión Institucional –SIGI– que permita la trazabilidad de las causas, acciones y tratamiento de las mismas.

- (iii) Se evidenció por parte de la OCI que cuando las respuestas de PQRS requirieron de insumos de otras dependencias de la Entidad para su elaboración, se vieron afectados los tiempos para la respuesta ya que los insumos fueron remitidos a la OAJ acercándose el vencimiento del término para el envío de respuesta al peticionario. Ver los siguientes radicados:

20182400482622  
20188000112002  
20188000186392

Adicionalmente, se evidenció que la TRD de PQRS de la Oficina Asesora Jurídica fue utilizada por la Subdirección de Acompañamiento a los Servicios Jurídicos durante el periodo de análisis, para dar respuestas a derechos de petición tal como se observa en el radicado 20188000505632 y en las 23 solicitudes que fueron tipificadas como "Solicitud de información", como se enunció en el literal A de este informe.

Considera la OCI que estas circunstancias no facilitan las actividades que tiene que efectuar la OAJ para elaborar o consolidar las respuestas, radicarlas y enviarlas a los peticionarios dentro de los términos previstos en la Ley.

Precisamente el Protocolo Interno para la Atención de Respuestas de PQRS **GL-PT-01** fue creado *"con el fin de armonizar las actividades realizadas en el proceso de elaboración de respuestas a PQRS, que requieren insumos de las demás dependencias de la entidad, y por ende, generar una gestión eficiente..."* Se propusieron actividades, responsables y

tiempos respecto de esta gestión, sin embargo, la OIC observa que este Protocolo no se está cumpliendo por parte de las dependencias involucradas.

Es por esto que la OIC **recomienda** a la Alta Dirección y a los colaboradores que sirven de enlace en las dependencias (ver numerales 1.4. y 1.5 del Protocolo) verificar y revisar el cumplimiento de los términos previstos en el Protocolo para la remisión oportuna de los insumos de repuestas ya que esta no es una responsabilidad exclusiva de la OAJ sino de toda la Entidad en cabeza de ésta; y **se recomienda** a la OAJ a efectuar un seguimiento decisivo de dicho cumplimiento, generando alertas tempranas para que los responsables de enviar los insumos asuman su responsabilidad.

Al respecto es oportuno mencionar que según se evidenció por parte de la OCI, la OAJ realizó una actividad de socialización del Protocolo con los funcionarios de las dependencias que intervienen en el trámite de proyección de respuestas y elaboración de insumos para proyectar respuestas de PQRS en la Entidad. No obstante, se reitera que se evidenció el no cumplimiento del Protocolo por parte de algunas dependencias.

- (iv) Según lo manifestó la OAJ en dos respuestas de PQRS objeto de análisis, existió una indebida utilización de la TRD que, de llegar a ajustarse con posterioridad a este Informe de seguimiento, también generaría ajustes en el Registro Público de Peticiones ya publicado. Los radicados son los siguientes:

20188000001742  
20188000112002

**Respuesta de la Oficina Asesora Jurídica mediante Memorando 20181030011153-OAJ de 28-08-2018:** *"De otra parte, es necesario manifestar que frente a los radicados que en adelante se señalan, tampoco existió transgresión en el término para dar respuesta, toda vez que se presentó una indebida tipificación, como se expone frente a cada uno de ellos..."* Los radicados a que hace alusión la OAJ son los siguientes: 20188000505632, 20182400483762, 20188000001742, 20188000112002, 20188000121052. "De acuerdo a lo anotado y en relación con los anteriores radicados que se enunciaron con causas asociadas a una "indebida tipificación", manifestamos que la variación de TRD no afecta el registro público de peticiones en atención al control efectuado por la OAJ con la implementación del Procedimiento GL-P-14, que como política de operación estableció la actualización del mismo. Por lo anterior procederemos a la actualización del registro".

#### **Respuesta de la OIC a las afirmaciones de la OAJ:**

Considera la OCI que los tiempos de respuesta de los derechos de petición están asociados a cada modalidad, y en este sentido, una "indebida tipificación" puede conllevar al riesgo de transgredir el término de ley para dar respuesta a una PQRS. Se evidenció una indebida tipificación por parte de la Oficina Asesora Jurídica, sin embargo, a través de la acción correctiva propuesta por la OAJ sobre las TRD y de actualización del registro público de peticiones, se eliminará la causa de esta situación. Sin embargo, esta acción correctiva será objeto de seguimiento del segundo semestre de 2018.

- (v) **Respuesta de la Oficina Asesora Jurídica mediante Memorando 20181030011153-OAJ de 28-08-2018:** *Frente a los radicados 20182400226642, 20182400251292, 20182400482622, 20182400564892, 20188000186392, 20188000344272, 20188000661642, manifestó la OAJ lo siguiente: " La Oficina Asesora Jurídica considera que el Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas*

y Reclamos, realiza una interpretación por fuera de la norma respecto de los postulados que orientan la atención y respuesta a los derechos de petición, previstos en la Ley 1437 de 2011, sustituida por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que como ley estatutaria únicamente contempló el término para resolver las diferentes modalidades de petición”.

#### **Respuesta de la OCI a las afirmaciones de la OAJ:**

La OAJ expuso sus argumentos en el citado memorando, y la OIC solo hará mención en este documento a algunos de estos apartes.

Afirma la Oficina Asesora Jurídica lo siguiente: *"En este punto no puede perderse de vista que la importancia que la Corte Constitucional le ha dado a la necesidad de comunicar la respuesta al peticionario no ha implicado considerar que dicha comunicación debe hacerse dentro de los mismos términos legales para resolver la petición, pues una interpretación en ese sentido contrariaría las mismas disposiciones legales que regulan el trámite de los derechos de petición. Nótese que el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015) establece los términos que tienen las entidades públicas "para resolver" las peticiones, no para "comunicar" las respuestas al peticionario. De hecho, no existe norma que establezca el plazo con el que cuenta la entidad para comunicar la respuesta al peticionario, de ahí que la Corte Constitucional haya tenido la necesidad de señalar que la comunicación de la respuesta es un elemento del derecho de petición pero que tener esa condición no implica que la comunicación deba producirse dentro de los términos que tienen las autoridades para resolver las peticiones. Una interpretación contraria implicaría desconocer el texto legal".*

Al respecto la OCI hace mención a que la misma Corte Constitucional en la Sentencia T-149/13, ha sostenido que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, el primero con la recepción y trámite de la petición, y el segundo, el momento de la respuesta, *"...cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante... Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante. ... La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas".*

Por tanto, la OIC reitera lo ya mencionado en este escrito, y toma 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, bien sea a través de correo físico o por correo electrónico, y se afirma nuevamente, que no se está teniendo en cuenta la fecha en que se notifica la respuesta al peticionario, ya que se puede presentar situaciones que evidencien la dificultad para ubicar al solicitante aún por medios ordinarios.

Sostiene la OAJ que, *"... está resolviendo los derechos de petición en términos establecidos en la normatividad vigente y acatando los lineamientos jurisprudenciales. Ahora bien, la simple circunstancia en que se hubieran notificado con posterioridad al término de su resolución, no puede ser determinante para que se establezca una NO CONFORMIDAD por cuanto no hay trasgresión a norma alguna"* Sin embargo, llama la atención esta Oficina que el hecho de contar con un radicado de respuesta con fecha dentro del término de ley, no garantiza la obligación de enviar la respuesta con prontitud a su destinatario para se logre la comunicación efectiva y se cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

Por último, afirmó la OAJ que, "...ha de tenerse en cuenta que el hecho de haberse notificado con posterioridad al vencimiento del término para su resolución, no causó daño o lesividad alguna a los peticionarios, quienes recibieron sus notificaciones en un término razonable, situación que se puede verificar con la inexistencia de algún tipo de reclamación posterior de parte de estos mismos peticionarios y según las constancias de entrega". Al respecto manifiesta la OCI, que la razón de ser de este seguimiento no es determinar si las respuestas de PQRS fuera del término de ley, pueden o no causar lesividad o daño al peticionario, sino reportar cuantas PQRS presentaron y cuantas se respondieron en términos de ley.

### C. Registro Público de Peticiones.

Durante el periodo de análisis se evidenció una publicación por mes (6 publicaciones), en el registro público de peticiones, vínculo [https://www.defensaJURÍDICA.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro\\_peticiones/Paginas/peticiones\\_2018.aspx](https://www.defensaJURÍDICA.gov.co/servicios-al-ciudadano/registro_peticiones/Paginas/peticiones_2018.aspx). La información que arrojó el Registro por modalidad de derecho de petición fue la siguiente:

**Cuadro: Modalidad por mes del primer semestre 2018**

MODALIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	TOTAL
Consulta	10	22	7	15	12	16	82
Petición de autoridad	11	14	20	22	43	51	161
Interés general o particular	22	39	38	32	39	40	210
Petición de documentos e información	16	16	32	25	39	18	146
Queja o reclamo	1	0	1	0	2	0	4
Petición prioritaria				2			2

Fuente Orfeo: Construcción OCI

El Registro Público de Peticiones vs la información del Sistema ORFEO por modalidad de petición (relacionada en el numeral 1), se refleja en el siguiente cuadro:

**Cuadro: Modalidad según OFEO y Registro Público de Peticiones**

MODALIDAD	ORFEO	REGISTRO	DIFERENCIA
Consulta	85	82	- 3
Petición de autoridad	158	161	+3
Interés general o particular	210	210	Igual
Petición de documentos e información	118	146	+28
Queja o reclamo	4	4	Igual
Petición prioritaria	2	2	Igual
Solicitud de información	23	0	-23
TOTAL	600	605	

Fuente Orfeo y Página Web- Construcción OCI

Si bien la información por modalidad de petición refleja algunas diferencias, principalmente al adicionar las 23 peticiones de "solicitud de información" a "Peticiones de documentos e información" y por otros temas relacionados con cambios de tipificación o solicitudes en trámite, se 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 la Entidad.

## D. Canal de recepción peticiones

En el periodo del informe los canales de recepción de peticiones más usado fueron el presencial con 234 peticiones y vía correo electrónico con 230 peticiones, representando el 39% y 38%, respectivamente.

### PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN

ENERO - JUNIO 2018		
Tipo de Peticiones	Cantidad de Peticiones radicadas	% de participación de peticiones
CORREO ELECTRONICO	230	38,33%
PRESENCIAL	234	39,00%
FORMULARIO	135	22,50%
ELECTRONICO	1	0,17%
OTROS ELECTRONICOS	1	0,17%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>600</b>	<b>100,00%</b>

## E. Seguimiento de Acciones de Mejora y Correctivas

La OCI evidenció que la Oficina Asesora Jurídica adelantó acciones de mejora y correctivas durante el primer semestre de 2018, según se enuncian a continuación:

**Cuadro: Acciones de Mejora**

FUENTE	ACCIÓN	RECOMENDACIÓN	TAREA	FECHA DE CIERRE
Evaluación independiente e-interna	Oportunidad de mejora	En términos generales se cumplen los términos pero hay aspectos asociados a este procedimiento que debe ser ajustados tal como el registro de PQRS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar procedimiento Registro público de PQRS</li> <li>Revisar y aprobar el procedimiento</li> <li>Socializar el procedimiento a los colaboradores involucrados</li> </ul>	2018/06/08
Evaluación independiente e-interna	Correctiva	Se evidencio en el periodo julio a diciembre de 2017 que 3 peticiones no se respondieron en los términos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar verificación de los datos del peticionario y el trámite a seguir en el procedimiento GL-P-02.</li> <li>Establecer e incorporar los criterios para solicitar ampliación del termino para dar respuesta en el procedimiento GL-P-02</li> <li>Revisión y aprobación del procedimiento GL-P-02 ajustado.</li> <li>Socializar el "Protocolo interno para atención de respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS. GL-PT-01, a los colaboradores de las áreas misionales</li> </ul>	<p>Se evidenció que esta actividad fue cerrada fuera de tiempo ya que su fecha de cierre estaba prevista para el 2018/02/16 y se finalizó el día 17</p> <p>No obstante lo anterior esta actividad se da por cumplida</p>

**Fuente: Construcción OCI-SIGI**

Se evidenció la inclusión del Procedimiento GL-P-14, para la Publicación del Registro Público de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que tiene como objetivo, *"Establecer las actividades necesarias para publicar y actualizar el Registro Público de Peticiones en el sitio web de la Entidad"*, el cual fue publicado en el SIGI el 31-05-2018. Este procedimiento contribuye el

cumplimiento de lo previsto en la Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor de Gobierno Nacional y atiende lo recomendado por la Auditoría I-SPQRS-02 de enero 2018 en el sentido de *"revisar el procedimiento para la publicación de peticiones en el Registro Público de Peticiones para que se incluyan todas las peticiones radicas ante la agencia"*. También es necesario resaltar que la OAJ socializó el procedimiento a los colaboradores involucrados, lo que resulta esencial para el cumplimiento del mismo.

Se evidenció que Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -GL-P-02, fue revisado y ajustado y se publicó la última versión el 19-04-2018, y particularmente, en la Actividad 2 del Procedimiento GL-P-02, *"Revisar el contenido de la PQRS y hacer reparto para proyecto de respuesta"*, se incorporaron en la descripción criterios para respuestas de peticiones incompleta, ambigua o que no exista claridad sobre la identidad y/o dirección de notificación del peticionario (2.3.), o que requieran ampliación del término para dar respuesta (2.4.), por tanto, estas medidas contribuyen a mitigar el riesgo de incumplir los términos de ley, de acuerdo con las recomendaciones de la Auditoría I-SPQRS-02 de enero 2018.

Así mismo contribuye a dicha finalidad, la actividad de socialización del Protocolo interno para la Atención de Respuestas de PQRS -GL-PT-01 (v 0) publicado el 05-06-2017, con los funcionarios de las dependencias que intervienen en el trámite de proyección de respuestas y elaboración de insumos para proyectar respuestas oportunas, congruentes y de fondo.

Por otra parte, si bien la OAJ no es la dependencia responsable de mantener actualizados los canales de atención al ciudadano y dar cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, artículo 7º, parágrafo 5. *"Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente"*, se evidenció que dicha Carta fue actualizada en la página web en los hipervínculos de Servicios al Usuario, Participación Ciudadana y el Micrositio de transparencia, y se dio cumplimiento a la recomendación efectuada por la OCI en el informe de Seguimiento de PQRS de enero de 2018 por parte de la Secretaría General.

Se observa que, en la página web en Servicio al Usuario, en el link Peticiones Sugerencias, Quejas y Reclamos, se enuncian los Canales de Atención a disposición de los interesados, los cuales se encuentran actualizados con la información pertinente.

#### F. NO CONFORMIDAD U OBSERVACIONES:

Como resultado del seguimiento efectuado por la OCI al trámite de las PQRS por modalidad de petición y cumplimiento de los términos de la ley por la Entidad, se constató que durante el primer semestre de 2018, **7 respuestas de PQRS** tienen constancia de envío al peticionario con un día de diferencia respecto del término de Ley, representando el 58.33% de las mismas, mientras que **5 respuestas de PQRS** dan cuenta de envío al peticionario de más días de diferencia respecto del término de Ley.

Teniendo en cuenta que estos incumplimientos han sido esporádicos, dispersos y que hay una desviación mínima en relación con requisitos normativos, se deja la **OBSERVACIÓN** por parte de la OCI, para que la OAJ defina acciones de mejora individuales o de manera coordinada con otras áreas de la Entidad a fin de evitar o minimizar la posibilidad de respuestas de PQRS fuera de términos de Ley.

Ahora bien, es importante anotar que de acuerdo a lo expuesto en este escrito, la OAJ ha adelantado acciones correctivas y preventivas que contribuyen a la mejora de su gestión, sin embargo, se sugiere que revise el Procedimiento ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA MC-P-01 y fin de a documentar cualquier acción correctiva o preventiva en el Sistema de Gestión Institucional -SIGI-, adoptada o por adoptarse, que permita la trazabilidad de las causas, acciones y tratamiento de las mismas.



## G. RECOMENDACIONES:

### 1. En relación con la gestión documental de las PQRS

**Se recomienda** revisar la manera como se está gestionando documentalmente la inclusión de radicados asociados a una respuesta de PQRS para identificar las respuestas dadas a los peticionarios y la trazabilidad de las mismas.

**Se recomienda** gestionar y definir con la Secretaría General un mecanismo de control interno o un medio que permita priorizar el envío de respuestas de PQRS a los peticionarios en atención a la importancia del asunto, sin estar sujetos a horarios restrictivos de envío de correspondencia por la empresa 4-72.

### 2. En relación con los insumos suministrados por las dependencias para respuestas de PQRS

Siendo la OAJ es la dependencia responsable de la gestión y atención de PQRS en la Entidad, debe velar porque se atienda en debida forma lo previsto en el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -GL-P-02 y en el Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS -GL-PT-01-, y en tal sentido, **se recomienda** hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas enunciadas en este informe, para para que las dependencias de la Entidad no puedan dar respuesta de las PQRS sino únicamente aportar los insumos de respuesta que se requieran, y así mismo, determinar si dichas acciones fueron efectivas o si puede ser necesario establecer nuevos controles.

**Se recomienda** a la Alta Dirección y a los colaboradores que sirven de enlace en las dependencias (ver numerales 1.4. y 1.5 del Protocolo) dar estricto cumplimiento de los términos previstos en el Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS GL-PT-01 para la remisión oportuna de los insumos de repuestas ya que esta no es una responsabilidad exclusiva de la OAJ sino de toda la Entidad en cabeza de ésta.

**Se recomienda** a la OAJ a efectuar un seguimiento decisivo de dicho cumplimiento, generando alertas tempranas para los responsables en las dependencias que aportan el insumo para que asuman su responsabilidad administrativa.

#### Firma Auditor Líder y/o Equipo Auditor

Informe realizado Electrónicamente por:  
Martha Edmee Ramirez Fayad  
Experto Oficina de Control Interno  
No. Radicado: 20181020011393.

#### Firma Jefe de Control Interno ANDJE

Informe Firmado Electrónicamente por:  
Luis Eberto Hernández León  
Jefe Oficina de Control Interno  
No. Radicado: 20181020011393.