



REFERENCIA	NOMBRE DEL INFORME DE LEY	FECHA DE REALIZACIÓN		FECHA DEL INFORME
		INICIO	CIERRE	
I-PQRSD-02-20	Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.	13/01/2021	12/02/2021	Febrero 1 de 2021

PROCESO	AUDITOR LIDER / AUDITOR
Gestión Legal	Luz Marina Doria Cavadía
EQUIPO DE AUDITORES	AUDITORES ACOMPAÑANTES
N/A	N/A

1. OBJETIVOS:

Verificar el cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la ANDJE en el segundo semestre de 2020, así como la oportunidad de las respuestas.

2. ALCANCE:

La verificación se hará a las PQRSD recibidas en la entidad entre julio 1 y diciembre 31 de 2020.

3. MARCO NORMATIVO:

- 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, Solicitudes 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".
- 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 (...) "Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así



como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones”.

“ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, (...)”

- 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”*
- 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:

- Documento Excel que contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRSD recibidas por la ANDJE entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020, reportado por la Oficina Asesora Jurídica.
- Protocolo Interno para Atención de Respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias GL-PT-01, vigente desde el 28-11-2019.
- Seguimiento a las gestiones realizadas por la Secretaria General a las recomendaciones formuladas por la OCI, relacionadas con la atención de PQRSD.
- 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, Quejas, Reclamos y Sugerencias - GL-P-02, vigente desde el 26 de junio de 2020.

5. INFORME

5.1 CONTENIDO

5.1.1. Respuesta a PQRSD – Oficina de Atención al ciudadano – Publicación en página web

El presente seguimiento se realiza a la gestión de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, ingresadas en el segundo semestre de 2020 (julio 1 a 31 de diciembre de 2020), 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.

Sea lo primero indicar que la atención de las PQRSD en la ANDJE, involucra al proceso de Gestión Legal, y a la Secretaria General – Grupo de Atención al ciudadano, éste último en lo relacionado con la atención de la ciudadanía por los distintos canales dispuestos para ello, así como el seguimiento, gestión y respuesta a los reclamos y denuncias. Por consiguiente, en el evento en que se llegue a identificar alguna falencia en alguno de los temas de competencia de estas dos dependencias, la formulación de la acción de mejora



estará en cabeza del proceso a cuyo cargo se encuentre la función.

Para la vigencia 2020, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE, elaboró y publicó en la página web www.defensajuridica.gov.co, la Estrategia de servicio al usuario alineada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la cual contiene acciones dirigidas a cumplir con el objetivo de prestar un servicio de calidad y aumentar la confianza por la entidad.

La ANDJE cuenta con los siguientes canales de atención institucional:

- Vía telefónica: A través del teléfono (1) 2558955 extensión 777 para PQRS; Fax:(1)2558933 - Bogotá.
- Correo electrónico: agencia@defensajuridica.gov.co, se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
- Formulario electrónico de PQRS: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Se encuentra disponible las 24 horas en la página Web de la Agencia.
- Chat virtual: Recibe en tiempo real las inquietudes ciudadanas. Puede consultarse en el siguiente link <https://www.defensajuridica.gov.co/Paginas/Chat.aspx>, los días martes y jueves de 9:00 a 11 A.M. y de 2:00 a 4:00 p.m. El horario de la tarde fue extendido, en consideración a las medidas adoptadas por el gobierno nacional con ocasión de la pandemia del COVID 19.

En revisión realizada a la web de la entidad www.defensajuridica.gov.co, con corte al 20 de enero de 2021, se evidencia el siguiente link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, <https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/psqr/Paginas/default.aspx>, con los siguientes campos:

- Consulte aquí si sus datos personales están registrados en la Agencia
- Diligenciar formulario de PQRS
- Consulte el estado de su trámite - PQRS
- Derecho de petición de interés general y/o particular
- Derecho de petición de solicitud de información y/o documentos
- Derecho de petición de consulta
- Derecho de petición de autoridad
- Peticiones Prioritarias
- Peticiones en las que se invoque razones de salud
- Sugerencia
- Queja
- Reclamo
- Denuncia
- Conflicto de interés

Se evidenció que en el siguiente link: <https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/buzon-y-envio-de-informacion/Paginas/default.aspx>, la ANDJE cuenta con 16 buzones electrónicos para efectuar las notificaciones, comunicaciones y solicitudes relacionadas con:

- Buzón invitación a comité de conciliación.
- Buzón tutelas contra entidades públicas del orden nacional.
- Buzón tutelas contra entidades públicas del orden territorial.
- Buzón procesos judiciales contra entidades públicas del orden nacional.
- Buzón procesos judiciales contra entidades públicas del orden territorial.
- Buzón solicitudes de conciliación extrajudicial cuando se convoca una entidad pública del orden nacional.
- Buzón solicitudes de conciliación extrajudicial cuando se convoca una entidad pública del orden territorial.
- Buzón acciones de tutela en contra de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Buzón procesos judiciales en contra de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Buzón Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.
- Buzón Extensión de Jurisprudencia Vía Judicial.
- Buzón Solicitudes de Concepto Previo Extensión de Jurisprudencia.



- Buzón Procesos Judiciales y Tutelas en Contra del Extinto DAS.
- Buzón de Intervención Procesal de la ANDJE.
- Buzón de Arbitramento.

Para facilitar la identificación y uso de los buzones, se encuentra publicada la Circular 01 del 30 de abril de 2018, dirigida a Juzgados, tribunales, altas cortes, apoderados del Estado, apoderados de demandantes en contra de entidades públicas, centros de arbitraje, particulares y entidades públicas con Interés, donde se imparten instrucciones para su uso.

También se han dispuesto los siguientes Correos electrónicos:

- tutelasnacionales@defensajuridica.gov.co
- tutelasterritoriales@defensajuridica.gov.co
- procesosdas@defensajuridica.gov.co
- procesosnacionales@defensajuridica.gov.co
- procesosterritoriales@defensajuridica.gov.co
- conciliacionesnacionales@defensajuridica.gov.co
- conciliacionesterritoriales@defensajuridica.gov.co
- extension.jurisprudencia@defensajuridica.gov.co

En la validación realizada a la página web de la ANDJE, también se evidenciaron los siguientes link para el servicio al ciudadano y grupos de interés:

https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/notificaciones/notificaciones-aviso/Paginas/notificaciones_aviso_2020.aspx, para consultar notificaciones por aviso 2020, sobre respuestas a derechos de petición y otras comunicaciones recibidas por la entidad.

https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx

para publicar los siguientes documentos e informes de gestión de la vigencia 2020, así:

- **Plan de participación ciudadana 2020**
- **Informes Trimestrales de PQRS**
 - Informe anual de PQRS 2020
 - Cuarto informe trimestral de PQRS 2020
 - Tercer informe trimestral de PQRS 2020
 - Segundo informe trimestral de PQRS 2020
 - Primer informe trimestral de PQRS 2020
- **Informe Uso Medición Chat Virtual**
 - Informe uso medición chat virtual y línea de atención telefónica cuarto trimestre 2020
 - Informe uso medición chat virtual tercer trimestre 2020
 - Informe uso medición chat virtual segundo trimestre 2020
 - Informe uso medición chat virtual primer trimestre 2020
- **Informes trimestrales solicitudes acceso a la información pública de la Agencia**
 - Cuarto Informe trimestral de solicitudes de acceso a la información pública 2020
 - Tercer Informe trimestral de solicitudes de acceso a la información pública 2020
 - Segundo Informe trimestral de solicitudes de acceso a la información pública 2020



- Primer Informe trimestral de solicitudes de acceso a la información pública 2020

También se encuentra publicados los siguientes documentos, encuestas y/o formatos:

- Encuesta de Satisfacción del Servicio
- Buzón de PQRS de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica:
- Carta Trato Digno al Ciudadano
- Link de PQRS
- Cartilla de Atención al Usuario de la ANDJE
- Estrategia de Participación Ciudadana
- Buzones electrónicos
- Sección de Niños
- Preguntas Frecuentes
- Protocolo de Atención al Ciudadano
- Oferta de empleo
- Estrategia de Servicio al Usuario
- Guía de Lenguaje Claro

De lo anterior se evidencia que la ANDJE cumple con la siguiente normatividad:

Ley 1474 de 2011 - ARTICULO 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.

(...)

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

Ley 1712 de 2014 - Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

ARTÍCULO 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;

(...)

h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;



(...)

Ley 1437 de 2011- Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

(...)

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

5.1.2. PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2020

De acuerdo con la información reportada por la Oficina Asesora Jurídica, en el segundo semestre de 2020, se recibieron 407 PQRSD, de las cuales, al 20 de enero de 2021, se evidenciaron 407 respuestas.

A continuación se presenta relación de PQRS recibidas y tramitadas por la ANDJE, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020, clasificadas por modalidad.

El cuadro es elaboración propia de la OCI, a partir de la información reportada por la Oficina Asesora Jurídica y la verificación realizada en ORFEO.

- **Cuadro 1. Total PQRSD recibidas por la ANDJE en el segundo semestre de 2020.**

El siguiente cuadro y la gráfica muestran el total de PQRS que ingresaron a la ANDJE en el segundo semestre de 2020, por modalidad.

Consulta	28
Petición de autoridad	27
Petición de interés general y/o particular	299
Solicitud congreso (Ley 5 y otras)	10
Petición de documento/información	24
Comunicaciones	15
Quejas y reclamos	4
TOTAL	407

- **Gráfica 1. Total PQRSD recibidas por la ANDJE en el segundo semestre de 2020.**



- **Cuadro 2. Tiempo promedio de respuestas a las PQRS**

A continuación se muestra el tiempo promedio de respuesta dada por la entidad a cada PQRS, clasificada por modalidad, donde se evidencia que las respuestas se entregan con suficiente anticipación.

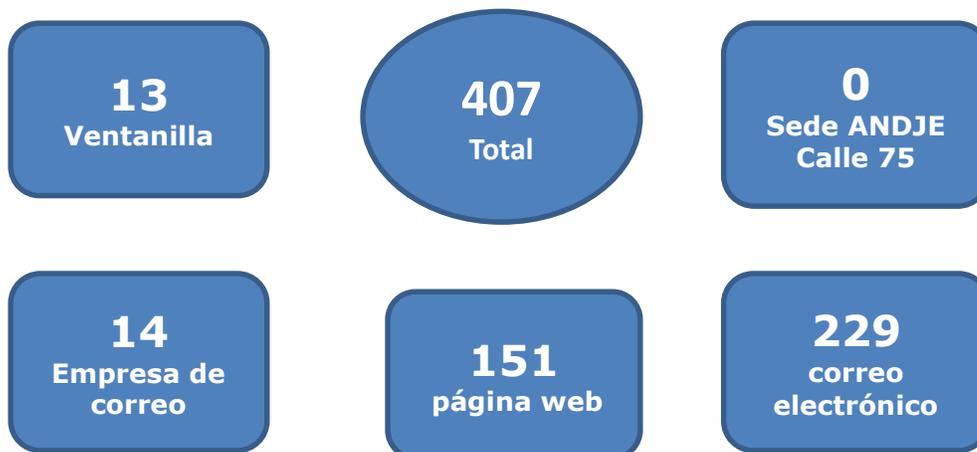
Canal de Comunicación	Termino legal de respuesta	Tiempo promedio de respuesta ANDJE
Consulta	30	7 días
Petición de autoridad	10	3 días
Petición de interés general y/o particular	15	5 días
Solicitud congreso	5	3 días
Petición de documento/información	10	4 días
Reclamos/Denuncias	10	9 días
Comunicaciones	15	2 días

- **Cuadro 3. Ingreso de PQRS por canal de comunicación**

En el siguiente cuadro y gráfica se relacionan las PQRS recibidas por canal de comunicación, donde se evidencia que la página web y el correo electrónico, son los canales más utilizados. Lo anterior, por la situación de emergencia decretada por el gobierno nacional, con ocasión de la pandemia COVID 19.

Empresa de correo	14
Página web institucional	151
Correo electrónico	229
Ventanilla sede física	13
Sede ANDJE Calle 75	0
TOTAL	407

- **Gráfica 3. Ingreso de PQRS por canal de comunicación**



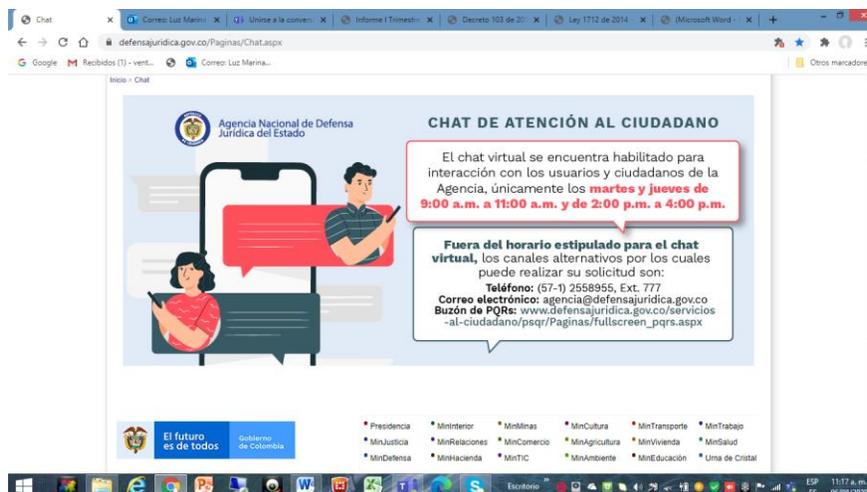
- **Cuadro 4. PQRS recibidas en la ANDJE por mes y porcentaje**

Relación de PQRS recibidas mensualmente, donde se evidencia que el mayor número de solicitudes corresponden a peticiones de interés general y/o particular (299), que representan el 73,46% del total de las PQRS, seguidas de solicitud de consulta (28) con el 6,87%; peticiones de autoridad (27) con 6,63%, petición de documentos (24) con el 5,89%, comunicaciones (15) con el 3,68%; solicitud del congreso (10), con el 2,45% y reclamos y denuncias (4), de las cuales dos (2) corresponden a hechos de la ANDJE y dos(2) a otras entidades del Estado, que representan 0,98%.

Mes	Consulta	Petición de Autoridad	Petición de interés general y/o particular	Solicitud congreso (Ley 5 y otro)	Petición de documento /información	Comunicaciones	Reclamos y Denuncias
Julio	8	5	72	0	6	3	0
Agoto	2	6	60	4	4	1	0
Septiembre	8	4	61	2	1	2	0
Octubre	5	6	41	2	4	6	1
Noviembre	3	4	35	1	4	2	1
Diciembre	2	2	30	1	5	1	2
TOTAL	28	27	299	10	24	15	4

De la anterior información se evidencia lo siguiente:

- Las PQRS recibidas por la entidad en el segundo semestre de 2020, fueron contestadas de manera oportuna y acatando los preceptos constitucionales de los artículos 23 y 74 de la Constitución Nacional, lo reglado en la ley 1755 de 2015, ley 1437 de 2011, Ley 5 de 1992 y parcial el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Se evidencia disminución del 23% en las peticiones de interés general y/o particular (299), con respecto al primer semestre de 2020 (386); petición de autoridad del 46% (27) con respecto al primer semestre de 2020 (50); solicitud de consulta del 24.3% (28) con respecto al primer semestre de 2020 (37) y aumento de las peticiones de documentos o información del 45.9% (24) con respecto al primer semestre de 2020 (13) y solicitud congreso del 30% (10) con respecto al primer semestre de 2020 (7).
- En el segundo semestre de 2020, se presentaron dos (2) Reclamos por hechos propios de la Agencia que fueron respondidos en oportunidad y dos (2) Denuncias por hechos ajenos a la ANDJE, los cuales fueron remitidos por competencia a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura de Santander y a la Defensoría del Pueblo.
- La página web de la entidad y el correo electrónico institucional, cobraron especial importancia en las actuales circunstancias de confinamiento, porque se convirtieron en los canales para recibir solicitudes y prestar atención a las distintas necesidades de información ciudadanas.
- En la verificación realizada por la OCI, se evidenció que se mantuvo la medida de atención a la ciudadanía a través de la ampliación del horario del CHAT virtual, los días martes y jueves de 2:00 a 4:00 p.m., como se muestra en la siguiente imagen:



En consecuencia, la OCI encuentra que la ANDJE cumplió la siguiente norma:

Artículo 3 – Decreto 491 de 2020: (...) “Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones”.

5.1.3. Publicación de Informes de PQRSD en sección particular del sitio web oficial de la ANDJE

En el link https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/Paginas/default.aspx, se encuentra la publicación de los siguientes informes, que dan cuenta de la gestión realizada por la ANDJE frente a las PQRSD recibidas en la vigencia 2020, incluidos los del segundo semestre, en los que se informa el total de PQRSD recibidas mes a mes, tiempo promedio de respuesta, participación por dependencias de la entidad, radicados por medio de recepción y por tipología de las comunicaciones, así como la medición realizada al uso del chat virtual y la línea de atención telefónica, así:

i. Informes de PQRSD

- Informes Trimestrales de PQRS
- Informe anual de PQRS 2020
- Cuarto informe trimestral de PQRS 2020
- Tercer informe trimestral de PQRS 2020
- Segundo informe trimestral de PQRS 2020
- Primer informe trimestral de PQRS 2020

ii. Informes de Medición del Chat Virtual

- Informe uso medición chat virtual y línea de atención telefónica cuarto trimestre 2020
- Informe uso medición chat virtual tercer trimestre 2020
- Informe uso medición chat virtual segundo trimestre 2020
- Informe uso medición chat virtual primer trimestre 2020

La medición del chat virtual y de la línea telefónica, comenzó a partir del segundo semestre de 2020, acogiendo la recomendación formulada por la Oficina de Control Interno.

iii. Informes trimestrales solicitudes acceso a la información pública de la Agencia

- Cuarto Informe trimestral de solicitudes de acceso a la información pública 2020
- Tercer Informe trimestral de solicitudes de acceso a la información pública 2020
- Segundo Informe trimestral de solicitudes de acceso a la información pública 2020
- Primer Informe trimestral de solicitudes de acceso a la información pública 2020

Los informes de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2020, dan cuenta del número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a las solicitudes y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, entre otros.

Los informes de solicitudes de acceso a la información pública del segundo trimestre dan cuenta del número de solicitudes no trasladadas ni negadas, esto es, que fueron atendidas (29); número de solicitudes trasladadas a otra institución (4); número de solicitudes en que se negó acceso a la información por ser reservada y clasificada (2), número de solicitudes incompletas (1) y cuatro (4) que al 31 de diciembre de 2020 quedaron en trámite para dar respuesta dentro del término legal correspondiente, para un total en el semestre de 40 solicitudes.

De la revisión a los informes se destaca lo siguiente:

- En el segundo semestre de la vigencia 2020, se recibió un total de 407 PQRSD, que fueron contestadas en tiempo.
- El medio más utilizado por los ciudadanos fue la página web de la entidad, seguido de los correos institucionales dispuestos para la recepción de las distintas peticiones.



- En el segundo semestre de 2020, se recibieron 62 consultas a través del chat institucional, siendo las consultas más frecuentes temas relacionados con los canales de notificación de la entidad y la plataforma eKOGUI.
- En el segundo semestre de 2020, se recibieron 171 consultas, a través de la línea de atención al ciudadano, siendo las consultas más frecuentes temas relacionados con los canales de notificación de la entidad y la plataforma eKOGUI, este último en relación con el informe que deben presentar las entidades del orden nacional.
- El chat y la línea de atención al usuario, es utilizada tanto por ciudadanos como por funcionarios de las distintas entidades públicas del orden nacional.
- En la vigencia 2020, se recibió un total de 944 PQRSD, que fueron atendidas en tiempo.

De la validación realizada a la gestión de la ANDJE para la publicación en la página web institucional de las PQRSD que ingresaron a la entidad en el segundo semestre de 2020, se evidencia que la ANDJE cumplió con la normatividad que obliga a las entidades del Estado a garantizar el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y el Principio de máxima publicidad para titular universal, definido en las siguientes normas:

Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, establece:

"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.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.

El artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, señala:

" (...) Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

(...)

h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;

(...)

El decreto 1081 de 2015, en el artículo 2.1.1.2.1.4. indica:

"Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública", la siguiente información:

(...)

"(7) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título."

(...)

5.1.4. Seguimiento Plan de Mejoramiento



La Secretaría General presentó el resultado de las gestiones adelantadas para atender las recomendaciones realizadas por la OCI en el informe de seguimiento a PQRS del periodo correspondiente al primer semestre de 2020 (enero-junio 2020), de la siguiente manera:

5.1.4. 1. Recomendación OCI

- Consolidar y publicar en los informes trimestrales de PQRSD los resultados de la encuesta de satisfacción, percepción y calidad del servicio.

Se informó que en el mes de agosto de 2020, se creó el siguiente link en la página web de la Agencia: <https://bit.ly/3foV6Ye>, donde se realiza la encuesta de satisfacción, percepción y calidad del servicio.

Se evidenció que los informes trimestrales de PQRSD publicados en la página web de la entidad en el segundo semestre de 2020, dan cuenta de los resultados de la encuesta de satisfacción, arrojando 4.8 de 5.00 puntos posibles, de satisfacción con la atención recibida y de 4.9 de 5.0, en amabilidad y trato recibido, lo que ubica la atención dada por la ANDJE a través del chat y línea de atención telefónica en rango muy alto, con un promedio de 4.8 puntos sobre 5.

5.1.4. 2. Recomendación OCI

- Presentar informes periódicos y/o informar al Director General, los motivos que originan el mayor número de quejas y denuncias de acuerdo con lo señalado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

Se aportó copia del memorando interno No. 20212000001023, dirigido al Secretario General de la ANDJE, en el cual se rinde informe sobre las quejas, reclamos y denuncias recibidas en la entidad durante el segundo semestre de 2020, destacándose entre otras conclusiones, que *"Las inconformidades presentadas por los usuarios y que dan lugar a quejas, reclamos o denuncias son básicamente por imprevistos dados por momentos de contingencia o por razones ajenas al cumplimiento de las funciones de la Agencia"*.

5.1.5. Control y Seguimiento

La Oficina Asesora Jurídica en coordinación con la Secretaría General – Atención al ciudadano, realiza control a las PQRSD radicadas por los distintos canales de la ANDJE, de acuerdo con lo señalado en el Protocolo Interno para la atención de respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, vigente desde el 28 de noviembre de 2019.

Los controles establecidos para la atención de PQRSD, fueron eficaces en el segundo semestre de 2020. La atención dada por la ANDJE a través del Chat y línea telefónica fue efectiva, dado el alto nivel de satisfacción (4.8 de 5.00) de los usuarios encuestados en el segundo semestre de 2020.

6. NO CONFORMIDAD U OBSERVACIONES:

- No se encontraron no conformidades.

7. RECOMENDACIONES:

- A la Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano, se recomienda continuar con el fortalecimiento de los instrumentos de medición de satisfacción de usuarios y grupos de interés en las respuestas dadas por la ANDJE a sus diferentes necesidades de información.

Firma Auditor Líder y/o Equipo Auditor
LUZ MARINA DORIA CAVADIA
Auditor Oficina de Control Interno
Elaborado Electrónicamente
Radicado: 20211020002673

Firma Jefe de Control Interno ANDJE
LUIS E. HERNÁNDEZ LEÓN
Jefe Oficina de Control Interno
Elaborado Electrónicamente
Radicado: 20211020002673