



REFERENCIA	NOMBRE DEL INFORME DE LEY	FECHA DE REALIZACIÓN		FECHA DEL INFORME
		INICIO	CIERRE	
I-PQRSD-01-20	Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD	15/07/2020	14/08/2020	Agosto 14 de 2020

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, la oportunidad y efectividad de las respuestas y en caso de identificarse desviaciones, formular las recomendaciones pertinentes.

2. ALCANCE:

La verificación se hará a las PQRSD recibidas en la entidad entre enero 1 y junio 30 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 3° 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" es parte integrante del decreto.
- 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 –PQRS recibidas por la ANDJE entre el 1 de enero y el 30 de junio 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.
- Plan de Mejoramiento de la OAJ en las acciones relacionadas con la atención de PQRS
- 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.

5. INFORME

5.1 CONTENIDO

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

La oficina de Control Interno realizó seguimiento a la atención que ofrece la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a los ciudadanos y/o grupos de interés, en términos de oportunidad y calidad de la información entregada a las solicitudes en sus modalidades de petición de interés general/particular, consulta, documento/información, autoridad y congreso de la república. También se revisó la gestión de las quejas, reclamos y denuncias.

Sea lo primero indicar que la atención de las PQRS 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 dispuesto para ello. Por consiguiente, en el evento en que se llegue a identificar alguna falencia en alguno de los dos temas, 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 varios canales de comunicación para la atención al ciudadano, manejados por un abogado y un Técnico, quienes reciben, impulsan los trámites, revisan, entregan para firma de la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y comunican las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Los Canales de atención institucional, son los siguientes:

- 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 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 de confinamiento adoptadas por el gobierno nacional con ocasión de la pandemia del COVID 19.

En la página principal de la web de la entidad www.defensajuridica.gov.co, se evidencia el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia, 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

El link de PQRS, no contempla el campo de denuncia, por lo que se recomendará a la entidad completar no solo la sigla de PQRS, sino ubicar un link de denuncias de posibles hechos de corrupción, conforme lo indica el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que textualmente señala:

"(...) 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 Secretaria General – Grupo de Atención al ciudadano dio respuesta indicando que *"se acogió la recomendación y se procedió con la modificación de la sigla de PQRS por PQRS en la sección de la página web de la entidad, servicios al usuario, en todo lo relacionado con esto y también se generó la actualización de la estrategia de servicio al ciudadano modificando la sigla según la recomendación. Como soporte nos remitimos a las imágenes adjuntas anteriormente en la que consta que ya está aplicada la modificación de la sigla en la página web".*

La OCI hizo la verificación y la Sigla PQRS, se encuentra actualizada, lo mismo que el campo de denuncia.

La Agencia cuenta además con 16 buzones electrónicos para el recibo de documentación, los cuales pueden ser consultados en el link de "servicios al usuario - participación ciudadana", opción "Buzones Electrónicos".

Buzones electrónicos:

- 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.

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

De lo anterior se evidencia que la ANDJE cumple con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo relacionado con:

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.

5.1.2. PQRD recibidas en el primer semestre de 2020

En el primer semestre de 2020, se recibieron 493 PQRD, de las cuales se contestaron 493, que corresponde al 100 por ciento del total de peticiones ingresadas a la entidad.

A continuación se presenta relación de PQRD recibidas y tramitadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, clasificadas por modalidad. El cuadro es elaboración propia de la OCI, a partir de los informes trimestrales presentados por la Oficina Asesora Jurídica, como parte del seguimiento que realiza a las comunicaciones ciudadanas que ingresan a la entidad.

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

Consulta	37
Petición de autoridad	50
Petición de interés general y/o particular	386
Solicitud congreso	7
Petición de documento/información	13
Quejas y reclamos	0
TOTAL	493

37
Consulta

50
Petición de autoridad

386
Petición de interés general
y/o particular

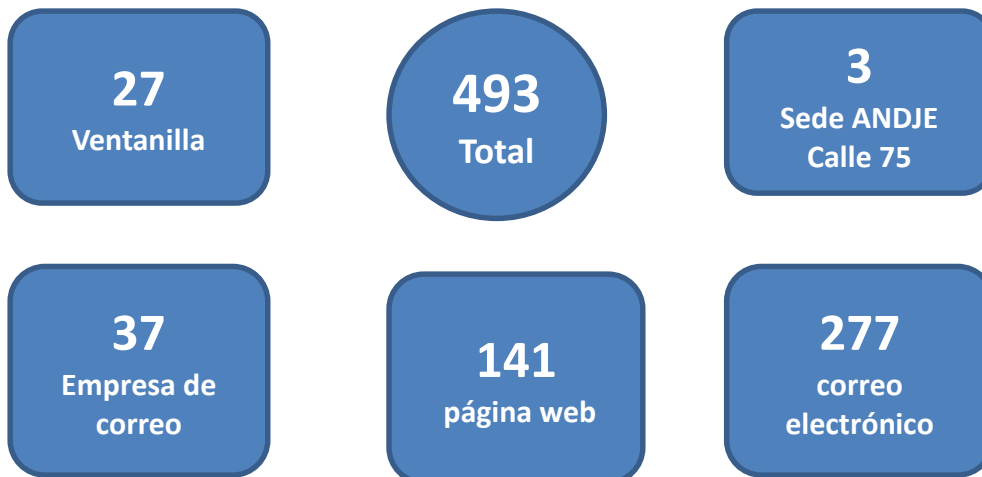


- A continuación se muestra el tiempo promedio de respuesta dada por la entidad a cada PQRD, clasificada por modalidad, donde se evidencia que las respuestas se entregan con suficiente anticipación, a excepción de las solicitudes del Congreso de la República, donde se emplea la totalidad del término legal, sin que ello represente incumplimiento.

Canal de Comunicación	Termino legal de respuesta	Tiempo promedio de respuesta ANDJE
Consulta	30	14.5 días
Petición de autoridad	10	7 días
Petición de interés general y/o particular	15	7.5 días
Solicitud congreso	5	5 días
Petición de documento/información	10	8 días

- En el siguiente cuadro y la gráfica se relacionan las PQRD 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	45
Página web institucional	141
Correo electrónico	277
Ventanilla sede física	27
Sede ANDJE Calle 75	3
TOTAL	493



- Relación de PQRS recibidas mensualmente, donde se evidencia que el mayor número de solicitudes corresponden a peticiones de interés general y/o particular (386), que representan el 78,2% del total de las PQRD, seguidas de peticiones de



autoridad (50) que representan el 10, 1%, consultas (37), con el 7, 5%; petición de documentos (13) con el 2, 6 y solicitud del congreso (7), con el 1.4%. No se presentaron quejas y reclamos.

Mes	Consulta	Petición de Autoridad	Petición de interés general y/o particular	Solicitud congreso	Petición de documento /información	Quejas y reclamos
Enero	5	8	68	1	2	0
Febrero	10	11	61	1	5	0
Marzo	3	7	92	1	3	0
Abril	6	12	39	0	0	0
Mayo	8	6	58	2	2	0
Junio	5	6	68	2	1	0
TOTAL	37	50	386	7	13	0

De la anterior información se evidencia que las PQRS recibidas por la entidad en el primer 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.

- En el primer semestre de 2020, no se presentaron quejas y reclamos, según los informes de PQRS del primer y segundo trimestre de la presente vigencia.

5.1.3. PQRD recibidas entre abril a junio de 2020, revisadas a la luz del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que establece términos excepcionales para la atención de PQRD, como consecuencia de la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional por la pandemia del COVID 19.

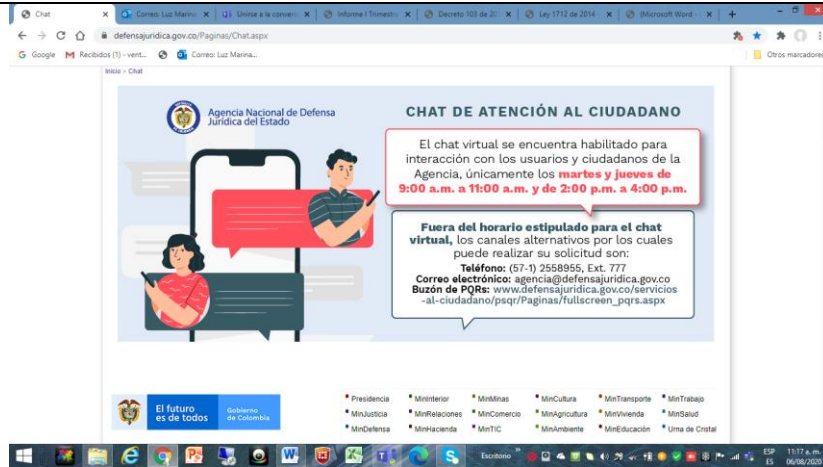
En el periodo abril-junio de 2020, tiempo de confinamiento decretado por el gobierno nacional, se registró un leve descenso en las PQRS que ingresaron a la entidad, como se refleja en el siguiente cuadro:

Mes	Consulta	Petición de Autoridad	Petición de interés general y/o particular	Solicitud congreso	Petición de documento/información
Enero	5	8	68	1	2
Febrero	10	11	61	1	5
Marzo	3	7	92	1	3
Total	18	26	221	3	10
TOTAL PRIMER TRIMESTRE: 278					
Abril	6	12	39	0	0
Mayo	8	6	58	2	2
Junio	5	6	68	2	1
TOTAL	19	24	165	4	3
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE: 215					

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, como se refleja en el siguiente cuadro.

Canal de comunicación	Total	Porcentaje
Página web institucional	141	28,6%
Correo electrónico	277	56,1%
Otros canales	75	15,2%
TOTAL	493	

En el seguimiento realizado por la OCI, se evidenció como medida de atención a la ciudadanía 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:



De lo anterior se evidencia 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”.

Se recomienda revisar los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el documento “Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19”, para identificar aquellos aspectos que puedan ser de utilidad para la entidad y que sirvan de orientación para el fortalecimiento de la atención del público objetivo institucional.

La Secretaría General – Grupo de Atención al ciudadano dio respuesta a la presente recomendación en los siguientes términos:

“...cabe resaltar que las buenas prácticas o consideraciones para la prestación del servicio al ciudadano en el marco del COVID-19, dadas en el documento recomendado por la OCI, han sido tenido en cuenta para fortalecer nuestros canales de atención de la Entidad, también se han tenido en consideración las directrices dadas por el Gobierno Nacional y Distrital, ajustando y promocionando los servicios de la entidad de la siguiente forma:

Mensualmente se está diseñando y publicando en las redes sociales y la página web de la Agencia, Banners promocionando los canales oficiales de comunicación o interacción para la prestación del servicio a los ciudadanos, se ha hecho énfasis en el chat de atención al ciudadano y el horario en el que está disponible este servicio.

En atención a las limitantes para la prestación del servicio al ciudadano de forma presencial a causa de la pandemia, se amplió el horario de atención del chat virtual, de martes y jueves de 9 am a 11 am a martes y jueves de 9 am a 11 am y de 2 pm a 4 pm, con la finalidad de garantizar la atención a la ciudadanía.

Para la atención de personas con discapacidad auditiva, se solicitó información al ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones en lo referente al uso y manejo del centro de relevo; se recibió capacitación telefónica e información vía correo electrónico que servirá como base para la actividad de capacitación programada dentro del plan de atención al ciudadano dirigida a las personas encargadas de atender en la sede de correspondencia.

Adecuación de la prestación del servicio presencial de conformidad con las directrices del gobierno nacional y distrital, teniendo en cuenta las cuarentenas decretadas por localidades.

Se ha brindado orientación telefónica permanente para la radicación a través de los canales virtuales.

Por último, manifestamos que el documento de Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19 expedido por la función pública y los demás lineamientos que sean expedidos por el Gobierno serán tenidos en cuenta para seguir ajustando la prestación del servicio al ciudadano con el fin de garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad aun en tiempos de pandemia.

La Oficina Asesora Jurídica dio respuesta en los siguientes términos:



Al respecto le informamos que los lineamientos previstos en el documento elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y que se visualizan en el siguiente link: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/36836130, fueron implementados por la Agencia desde la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19 ya que se dio en todo momento continuidad a la atención de PQRSD a través de canales virtuales que fueron informados desde el comienzo de la pandemia a los ciudadanos y usuarios de la agencia en la página web. De igual manera se informó desde el sitio web que todas las solicitudes serían por regla general tramitadas de forma electrónica y en caso excepcional serían publicadas en la página de la entidad.

Así mismo se amplió el horario de atención del chat virtual que solo atendía martes y jueves de 9:00 a 11:00 am, ampliándose estos mismos días adicionando la atención de 2:00 a 4:00 pm, con el fin de brindar una mayor cobertura de atención virtual. Así mismo se ha mantenido disponible y en servicio dentro de la jornada laboral, la atención al ciudadano telefónica, dando cumplimiento a los lineamientos.

De esta manera, la agencia ha dado continuidad en su gestión de recepción y atención de solicitudes de acuerdo no solo a los lineamientos de la función pública, sino en general los expedidos por el Gobierno Nacional en virtud de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid -19.

No obstante todas las medidas que se expidan en virtud de la pandemia y que impacten la atención al ciudadano y usuarios de la entidad, serán de permanente seguimiento y observancia, y de igual manera dadas a conocer a los responsables de atención al ciudadano para garantizar su cumplimiento.

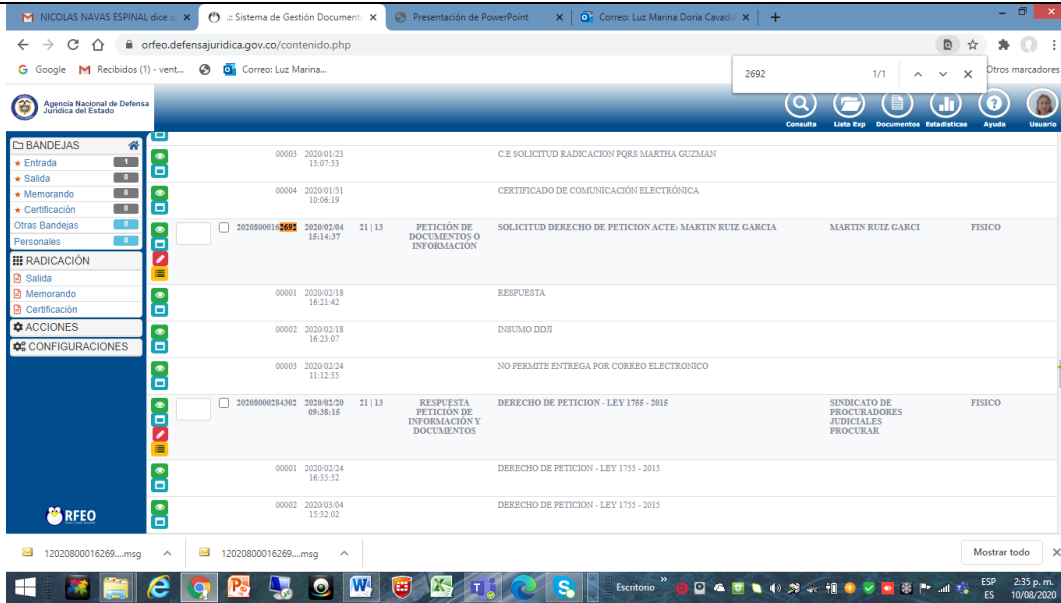
Se acoge lo informado por la Secretaría General y la OAJ, precisando que en el seguimiento de la OCI se identificaron acciones positivas para la atención al ciudadano en tiempos de pandemia y en tal sentido se conceptuó el cumplimiento de la normatividad expedida con ocasión de la declaratoria de pandemia por la enfermedad del COVID 19.

5.1.3.4. Solicitudes de acceso a la información pública

Solicitud	Total recibidas en el semestre
Solicitudes no trasladadas ni negadas	10
Solicitudes trasladadas a otra institución	1
*Solicitudes en que se negó acceso a la información	1
Solicitudes incompletas	1
TOTAL	13

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al radicado 20208000162692 que negó acceso a la información solicitada por el peticionario, quien pidió a la ANDJE expidiera “copia de la Orden Procesal No. 2 proferida el 4 de noviembre de 2017 por el Tribunal Arbitral que resolvió la disputa entre GLENCORE International A.G. y C.I. PRODECO S.A. contra la República de Colombia (Caso CIADI No. ARB/16/6). (...)”, evidenciando que con radicado 20201030007171-OAJ, del 18-02-2020 se envió respuesta al Correo electrónico: m.ruiz10@uniandes.edu.com, informando que el documento solicitado se encuentra sujeto a reserva y protegido por el numeral 2º del artículo 136 de la Constitución Política, así como por el artículo 235 de la Ley 1450 de 2011, los artículos 19 y 24 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 129 de la Ley 1955 de 2019.

En el siguiente pantallazo del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se evidencia fecha de respuesta.



5.1.4. Publicación de Informes de PQRS 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 dos (2) informes de PQRS correspondiente al primer y segundo trimestre de 2020, donde se especifica el 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.

En el primer semestre de 2020, la entidad 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. preceptúa



“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.”

(...)

Como una medida de fortalecimiento a la transparencia institucional, se recomienda consolidar y publicar en los informes trimestrales de PQRS los resultados de la encuesta de satisfacción, percepción y calidad del servicio. Así mismo y con el fin de tomar acciones que favorezcan la efectividad en la prestación del servicio de información a la ciudadanía, es pertinente que se presenten informes periódicos al Director General, donde se indiquen los motivos que originan el mayor número de denuncias, quejas y reclamos de acuerdo con lo señalado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

La Oficina Asesora Jurídica se pronunció a las anteriores recomendaciones de la siguiente manera: *“Es importante poner de presente que la encuesta de satisfacción, percepción y calidad del servicio está a cargo de atención al ciudadano quien la realiza, no la Oficina Asesora Jurídica que si tiene a su cargo la elaboración de los informes trimestrales de PQRS.*

Sin embargo, se acoge la recomendación y en lo sucesivo se solicitará a Atención al Ciudadano la información que se tenga disponible al corte de presentación del informe, sobre los resultados de la encuesta, haciendo en todo caso, la salvedad que la frecuencia de realización de dicha encuesta puede no coincidir con la periodicidad trimestral de los informes de PQRS, lo que puede generar que se publique información reiterativa al respecto”.

Se sugiere presentar informes periódicos al Director General indicando los motivos que originan el mayor número de PQRS aduciendo lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. No obstante revisada la norma señalada, esta debe mirarse en concordancia con el artículo previo a este, es decir el 53, que se refiere no a todos los tipos de PQRS que ingresan a una entidad, sino únicamente a las que se cataloguen como quejas y reclamos sobre el cumplimiento de la misión de la entidad, es decir de los servicios que presta.

Lo anterior cobra relevancia si se tiene en cuenta que las causas que originan la totalidad de PQRS son analizadas y puestas a consideración de la administración de manera bimensual a través de los informes periódicos que presenta la OAJ al analizar la campaña estratégica de comunicaciones y cuya evidencia está soportada en SIGI ya que es una actividad asociada al PAI de esta oficina.

En dichos informes se informan de manera bimensual las causas de la totalidad de PQRS que se reciben en el período analizado y cuáles son las más reiterativas, precisamente porque este mecanismo es el instrumento que permite la toma de decisiones para afrontar la gestión de las solicitudes y realizar de forma permanente una caracterización de los usuarios y ciudadanos que acuden a la agencia y así poder mejorar nuestro servicio.

De esta manera en forma permanente como puede verificarse en dichos informes, la administración conoce sobre las solicitudes recibidas, los usuarios, las preguntas frecuentes y los motivos reiterativos de consulta.

No obstante, la norma que refiere en su recomendación, no se refiere a la totalidad de PQRS que ingresen a una entidad, sino como se dijo, dicha norma limita la obligatoriedad de presentar los informes periódicos a la administración, a aquellos que se catalogan como quejas y reclamos.

Esta clase de derechos de petición son incluidos e informados en el informe trimestral de PQRS, no obstante, se echan de menos en el período que se analiza, porque en el mismo no fue allegado ningún derecho de petición catalogado como queja o reclamo a la entidad por su desempeño misional, pero que en el evento de recibirse en lo sucesivo y como se ha hecho en los informes trimestrales de períodos anteriores, son incluidas en el informe trimestral, en cuyo caso serán puestas en conocimiento de la Dirección General.

Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos no emitir esta recomendación dado que de una parte la OAJ ha venido informando en sus informes trimestrales sobre las quejas y reclamos que se presenten en la entidad, que como se reitera no se presentaron en el período auditado, y porque la norma señalada que da sustento a la recomendación no se refiere a la totalidad de PQRS que se reciben sino a las ya mencionadas, las cuales son informadas de manera periódica en el informe correspondiente.

La Secretaría General – Grupo de Atención al ciudadano manifestó al respecto: *“...en el mes de julio se introdujo en la página*



institucional, la encuesta de satisfacción del servicio, ubicada en la sección de servicio al usuario en la opción de participación ciudadana; teniendo en cuenta la fecha desde la que se encuentra disponible la encuesta de calificación del servicio y la periodicidad de los informes de PQRSD, la recomendación se atenderá plasmando los resultados que arrojen la encuesta sobre la percepción y calidad del servicio, en el informe correspondiente al periodo comprendido por los meses de julio, agosto y septiembre, elaborado en el mes de octubre de 2020.

A la recomendación de “Presentar informes periódicos al Director General, donde se indiquen los motivos que originan el mayor número de PQRS, de acuerdo con lo señalado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995”, es preciso aclarar que el sustento normativo al que acude la OCI para generar la recomendación, el artículo 54 de la ley 190 de 1995 expresa lo siguiente:

“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y

2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”

Examinado el artículo y los informes trimestrales de PQRSD generados durante el primer semestre del 2020, se evidencia que no se han recibido PQRSD tipificadas como una queja o reclamo, por tal razón no se han realizado los análisis correspondientes en el informe para comunicar al Director de la Agencia sobre los aspectos que recae alguna queja o reclamo por parte de la ciudadanía y que sean sujetos de implementar mejoras o fortalecer su atención para un adecuado desempeño de las funciones a cargo de la entidad.

Sin embargo, esta recomendación será tomada en cuenta para los próximos informes de PQRSD, en el cual se discriminará la información correspondiente a quejas y reclamos, en caso de que exista, relacionadas con el desempeño de las funciones de la Agencia y sus respectivas recomendaciones para mejorar los aspectos sobre los cuales recae la queja o reclamo; este informe será comunicado al Director para su conocimiento y fines pertinentes.

La OCI acoge las precisiones hechas tanto por la Oficina Asesora Jurídica como por el grupo de atención al ciudadano, relacionadas con el informe que debe ser presentado al Director General sobre quejas y denuncias formuladas a la entidad. También resalta la decisión del grupo de Atención al ciudadano de tener en cuenta la recomendación para próximos informes en aras de favorecer la efectividad en la prestación del servicio de información a la ciudadanía, si a ello hubiere lugar.

5.1.5. Seguimiento Plan de Mejoramiento

La Oficina Asesora Jurídica presentó el resultado de las acciones de mejora adelantadas para atender las recomendaciones realizadas por la OCI en el informe de seguimiento a PQRSD del periodo correspondiente al segundo semestre de 2019 (Julio-Diciembre 2019), de la siguiente manera:

5.1.5.1. Recomendación OCI

“(…) se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica revisar la manera en que actualmente se está gestionando el envío de las respuestas de PQRSD y analizar la pertinencia legal y administrativa de potencializar el uso del certificado electrónico, como envío principal y preferiblemente único, en los casos en que se considere oportuno hacerlo. Esta recomendación pretende motivar el análisis y la generación de una propuesta de mejora por parte de la OAJ, no solo bajo consideraciones económicas o de reducción de costos, sino también como contribución a la Política de Cero Papel y la optimización de la gestión administrativa de la entidad”.

- **Acción de Mejora OAJ**

(...) La OAJ ha procedido a establecer de manera general como canal de notificación de respuesta a las diferentes PQRSD, que la misma se efectúe a la dirección electrónica reportada por el peticionario en la correspondiente comunicación. Sin embargo, en el evento en que no se reporte correo electrónico para su notificación, se debe proceder a efectuar la notificación a la dirección de residencia o domicilio que se reporte y/o en ausencia de las dos, se procede a efectuar la publicación en la página web de la Entidad.

Por tanto, la OAJ, acogió la recomendación de la OCI y en tal sentido, mediante memorando 20201030004473-OAJ del 01/06/2020 dirigido a todos los funcionarios y contratista de la OAJ, impartió instrucciones sobre el particular, destacando la importancia y prevalencia de la notificación por medio electrónico, salvo aquellos casos en que el peticionario manifieste expresamente su deseo de



ser notificado por otro medio, así como también, en aquellos casos en que se omite información de notificación. Se anexa memorando.

Se evidencia cumplimiento de la acción de mejora propuesta y se considera eficaz.

5.1.5.2. Recomendación OCI

“Teniendo en cuenta la distorsión observada en las estadísticas e informes de PQRS que se generan a partir del Sistema ORFEO de la Entidad, respecto de las entradas registradas de dos solicitudes de información, una solicitud de Congreso y un derecho de petición de interés general, como se analizó en el numeral 2.2. del presente informe, se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica analizar conjuntamente con el Grupo de Gestión Documental las causas de dichas diferencias, con el fin de evitar cualquier futura alteración de la información contenida en los reportes de ORFEO, máxime cuando este reporte es insumo para la elaboración de los informes trimestrales de PQRS que se publican en la página web de la Entidad”.

- **Acción de Mejora OAJ**

La OAJ efectuó reunión con el área de Gestión Documental y contratos con el fin de analizar dichas diferencias, y se encontró que las mismas obedecieron a la utilización de las TRD de la OAJ para atender asuntos misionales, razón por la cual se solicitó el bloqueo de las TRD para su uso exclusivo de la OAJ. Así mismo se establecieron como compromisos, instar a las áreas involucradas para que den cumplimiento al protocolo de Atención de PQRS, y proceder al bloqueo inmediato de las TRD como consta en los correos adjuntos, dentro del cual también fue remitido uno a Talento Humano que no pudo asistir a la reunión señalada. Anexamos acta de reunión en Word, la cual también puede ser consultada en SIGI.

La Oficina de Control Interno, evidencia acta de reunión virtual realizada el 10 de junio de 2020, con asistencia de la Jefe de la Oficina Asesora, el grupo de Gestión Administrativa (Atención al ciudadano), y el grupo de gestión contractual, para proponer y ejecutar acción de mejora a la recomendación dada por la Oficina de Control Interno en el informe de seguimiento a PQRS. La tarea se encuentra en ejecución, por lo que una vez se concluya la acción, se conceptuará sobre su eficacia y efectividad.

5.1.5.3. Recomendación OCI

“Se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica, recordar a la Dirección de Defensa Jurídica Nacional el deber de cumplimiento del Acta de Compromiso para el trámite y atención de PQRS suscrito el 18/12/2019 con ocasión de la socialización del Protocolo Interno para la Atención de PQRS- GL-PT-01, por cuanto se evidenció que no se atendió lo previsto en el párrafo segundo del artículo 4 de la Resolución 324 de 2017 respecto de un radicado, tal como se señaló en el numeral 1.2.1. del presente informe. Esto con el fin de garantizar la efectividad de la Acción de Mejora 260 que fue positivamente resaltada en el marco de este seguimiento”.

- **Acción de Mejora OAJ**

Se efectuó revisión al histórico del radicado 20198002209612 que origina esta recomendación y se encontró, que en efecto una funcionaria de la DDJN recibió la petición y se omitió dar cumplimiento al protocolo para la Atención de PQRS. Por tanto, la OAJ remitió correo electrónico a la DDJN con el fin de evitar futuros casos como el presentado, solicitando que al interior de la DDJN se socialicen la Resolución 324 de 2017, el Protocolo para la Atención de PQRS como el Procedimiento de recepción de comunicaciones oficiales, según los cuales en el evento en que un funcionario reciba por cualquier medio físico o electrónico una petición, debe gestionar su radicación en el Sistema Documental Orfeo.

Así mismo se instó a que en lo sucesivo, cuando se reciba por cualquier medio una petición, en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 324 de 2017 y en las disposiciones contenidas en los documentos relacionados en precedencia, se proceda de manera inmediata a su registro por el Sistema Documental Orfeo, quienes a su turno, lo redireccionarán a la OAJ quien de conformidad con lo dispuesto en el Decreto No. 4085 de 2011 tiene la competencia funcional para dar respuesta a los derechos de petición que ingresan a la Agencia. Se adjunta correo electrónico.

La OCI evidenció correo electrónico con dichas recomendaciones.

5.1.5.4. Recomendación OCI

“Se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica tipificar en debida forma el radicado 20192402398352 del que se constató que se trató de un documento informativo no sujeto a respuesta ni a términos de ley y, en consecuencia, se recomienda maximizar el deber de cuidado en la tipificación de PQRS que ingresen en la Entidad”.



- **Acción de Mejora OAJ**

El 04/06/2020 se solicitó el desarchivo del radicado y se modificó la TRD por Documentos informativos como se muestra en el pantallazo adjunto. Adicional a lo anterior, mediante memorando 20201030004473-OAJ del 01/06/2020 dirigido a todos los funcionarios y contratista de la OAJ, se recordó la importancia de la debida tipificación de la PQRS que tienen a su cargo y en especial se dispuso lo siguiente:

“(…)

11. Revisar las tipificaciones de PQRS. Finalmente, y con el fin de contribuir a la generación del reporte del indicador de PQRS y los Informes trimestrales de PQRS, se solicita a todos los abogados que tengan radicados a su cargo en sus bandejas de Orfeo ya sea tramitados o en trámite, que a más tardar el día 4 hábil del mes subsiguiente efectúen una revisión de los radicados asignados, con el fin de verificar si están tipificados de manera adecuada y en caso contrario proceder a su modificación. Lo anterior, por cuanto al momento de generar el indicador y los informes respectivos, Orfeo toma los radicados de acuerdo a cómo estén tipificados y si hay algún error en la tipificación o algo está sin tipificar, puede generarse una distorsión en la generación de estos informes de consulta permanente por la Dirección y en los plazos fijados por las áreas de Planeación y de Control Interno”.

La OCI evidenció las instrucciones de la OAJ, que califica de eficaces.

5.1.6. Control y Seguimiento

La Oficina Asesora Jurídica en coordinación con la Secretaría General – Atención al ciudadano, realiza control a las PQRS 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 PQRS, fueron efectivos en el primer semestre de 2020.

6. NO CONFORMIDAD U OBSERVACIONES:

- No se encontraron no conformidades.
- La observación encontrada fue superada

7. RECOMENDACIONES:

- Consolidar y publicar en los informes trimestrales de PQRS los resultados de la encuesta de satisfacción, percepción y calidad del servicio.
- Presentar informes periódicos al Director General, donde se indiquen 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.

Firma Auditor Líder y/o Equipo Auditor

Elaborado Electrónicamente por:
LUZ MARINA DORIA CAVADIA
Auditor Oficina de Control Interno
Radicado: 20201020009323

Firma Jefe de Control Interno ANDJE

Firmado Electrónicamente por:
LUIS E. HERNÁNDEZ LEÓN
Jefe Oficina de Control Interno
Radicado: 20201020009323