



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Enero a Junio 2020

INFORME DEFINITIVO

**AUDITOR: ARLETH PATRICIA PÉREZ MARTÍNEZ
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO: RICARDO BOGOTÁ CAMARGO**

BOGOTÁ, AGOSTO DE 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. ALCANCE..... 3

3. METODOLOGÍA..... 3

4. MARCO LEGAL 4

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 5

CONCLUSIONES 23

RECOMENDACIONES 23

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del DNP en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece “...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” y en el marco de la 3ª dimensión del MIPG, Gestión con Valores para Resultados - Política de Servicio al Ciudadano y en el de la 5ª dimensión Información y Comunicación, las cuales tienen dentro de sus fines facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes a través de los distintos canales incluyendo la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que constituyen un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, realizó el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD presentadas por los ciudadanos a la entidad, en el período comprendido entre enero y junio de 2020 y cuya gestión se realiza de forma transversal por las diferentes dependencias que reciben este tipo de solicitudes, de acuerdo a los criterios establecidos en la normatividad aplicable y a las políticas de operación interna establecidas en el proceso de Atención a las PQRSD, el cual es liderado por la Secretaría General.

2. ALCANCE

El seguimiento corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo Enero– Junio de 2020.

3. METODOLOGÍA

El seguimiento se realizó sobre una muestra seleccionada del total de las PQRSD radicadas en el período objeto del alcance y registradas en el reporte de Ene-Jun de 2020, proporcionado por el equipo de atención al ciudadano; se tomó una muestra de 281 radicados, en la cual se verificaron los términos de respuesta, los términos de los traslados a funcionario competente, la tipificación o correspondencia del tipo documental asignado, con el contenido de la petición y si las respuestas fueron de fondo al peticionario, revisando la información directamente en el Sistema de Gestión Documental Orfeo; se aplicaron pruebas de cumplimiento y sustantivas para verificar la conformidad con la normatividad legal aplicable y con los lineamientos internos.

De otra parte, se verificó la url <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/Informes-PQR%E2%80%8BS.aspx>, la cual es el sitio web definido para la publicación de los informes trimestrales de la atención a las PQRSD.

Adicionalmente, se tuvo en cuenta los resultados de las auditorías internas, realizadas en el primer ciclo de auditorías de la vigencia, por parte de la Oficina de Control Interno y en las cuales se verificó el desempeño de la gestión de las PQRSD en los procesos auditados, como también el nivel de conocimiento y aprehensión de la cultura del servicio al ciudadano.

4. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.

Ley 190 de 1995, “*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.*”

Ley 962 de 2005, “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.*”

Ley 1474 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*”

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 1712 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*”

Decreto 103 de 2015, “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”

Decreto 1166 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.*”

Normatividad expedida en el marco del estado de la emergencia económica, social y ecológica - Covid 19.

Decreto 491 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*”.

Circular externa No 10 de 2020, del Vicepresidente de la Republica, Secretaria de Transparencia, Presidente Consejo Asesor en Materia de Control Interno y Director del Departamento Administrativo De Función Publica

Asunto: Lineamientos para vigilancia y protección de los recursos públicos en el marco de la emergencia derivada del Covid 19.

Numeral 2. “*Evaluar la capacidad de la entidad para continuar la operación bajo las nuevas condiciones que le impone la crisis. Para tal efecto, deberá tener en cuenta los lineamientos impartidos por el Decreto 491 de 2020 y la Circular Externa 01 del 2020 expedida por el Archivo General de la Nación, las disposiciones impartidas por la entidad, producto de los lineamientos señalados en el citado Decreto 491. Respecto de las estrategias definidas para garantizar la prestación del servicio a sus usuarios y las condiciones bajo las cuales se adelanta*”

la modalidad de trabajo en casa, debe tenerse en cuenta la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 del Ministerio de Protección Social, la Circular Externa No. 100-009 de 20207 suscrita por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministro de Trabajo y el Director de Función Pública, así como el Plan de Continuidad del Negocio de la entidad (Ver Guía para la preparación de las TIC, para la continuidad del negocio, emitida por MinTic), entre otros”.

Circular Externa 001 DE 2020, del Director General del Archivo General de la Nación
Asunto: Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales.

B. Administración de Comunicaciones Oficiales

1. “Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar 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. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización.

Las medidas adoptadas deberán garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la Ley 1755 de 2015, y con la ampliación de términos para atender peticiones contemplada en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

Para el caso de las entidades que no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para acatar la medida de aislamiento dispuesta en el Decreto 457 de 2020, estas deberán garantizar el servicio de recepción de comunicaciones de manera presencial, en virtud del artículo 3 del Decreto 491 de 2020, implementando los protocolos de sanidad para el personal designado”.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Del seguimiento realizado a las PQRSD del período enero – junio de 2020, se evidenció el siguiente resultado:

5.1. Canales de atención al ciudadano

5.1.1. Línea de atención a quejas y reclamos:

La línea fija de Bogotá 3815000 se encuentra funcionando satisfactoriamente, de acuerdo a prueba (Llamada de ciudadano interesado) realizada el día 22 de julio de 2020. El responsable de atender la llamada brindó la información solicitada.

5.1.2. Página Web y correo electrónico

El sitio web correspondiente a la siguiente URL <https://pqrsd.dnp.gov.co/index.php>, se encuentra habilitado y funciona correctamente; toda vez que se realizó el 22 de julio de 2020, prueba como ciudadano interesado registrando una petición y como resultado del registro se generó el radicado No 20206000973672 y se obtuvo

respuesta de fondo, dentro de los términos legales aplicables, mediante el radicado No. 20206001177731, con fecha del 31-07-2020.

5.1.3. Pruebas de auditoría a los canales de atención

Adicionalmente se realizaron las siguientes pruebas en el marco de las siguientes auditorías finalizadas en la presente vigencia:

- **Auditoría a los procesos liderados por el Grupo de Planeación**

Se realizó una prueba para verificar la disponibilidad de la Línea fija desde Bogotá (57 1) 3815000 11919 / 11924 / 11915), evidenciándose que se encontraba en funcionamiento y se envió solicitud al correo electrónico servicioalciudadano@dnp.gov.co, para la cual no se obtuvo asignación de radicado ni respuesta.

- **Auditoría a los procesos liderados por la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información**

Se realizó una prueba para verificar la disponibilidad de la Línea fija desde Bogotá (571) 3815000 11919 / 11924 / 11915), evidenciándose que se encontraba en funcionamiento y se envió correo electrónico a la dirección de correo servicioalciudadano@dnp.gov.co, se obtuvo asignación de radicado y para la fecha de finalización de la auditoría estaba dentro de los términos de respuesta.

- **Auditoría a los procesos liderados por la Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional**

Se realizó una prueba para verificar la disponibilidad de la Línea fija desde Bogotá (57 1) 3815000 11919 / 11924 / 11915), evidenciándose que se encontraba en funcionamiento y se envió correo electrónico a la dirección de correo servicioalciudadano@dnp.gov.co, se obtuvo asignación de radicado y para la fecha de finalización de la auditoría estaba en dentro de los términos de respuesta.

5.2. Informes Trimestrales de PQRSD

Al verificar el día 22 de julio de 2020 en la Url <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/Informes-PQR%E2%80%8BS.aspx>, que se encontraran publicados los informes periódicos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) correspondientes a la presente vigencia, se evidenció que no se encuentra publicado ningún informe correspondiente al año 2020.

Respecto a la situación anterior, se observó en el Balance de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora con corte al mes de junio de 2020, la Acción de Mejora 20-011 generada para un hallazgo de oportunidad de mejora relacionado con la publicación de los informes, el cual fue identificado en auditoría; por lo anterior y lo evidenciado en el presente seguimiento se recomienda revisar las causas y acciones formuladas en esta Oportunidad de Mejora, con el fin de garantizar la efectividad de las acciones establecidas y evitar la reincidencia de las debilidades de control en la publicación de los informes de PQRSD.

5.3. Controles para la atención de las PQRSD

Con el fin de brindar una adecuada y oportuna gestión de las PQRSD, la Secretaría General, aplica controles, que buscan lograr el cumplimiento a los términos de respuesta, de conformidad con la normatividad aplicable,

entre los que se encuentran los controles preventivos a través del Sistema de Información Documental Orfeo, generando alarmas de 5, 4, 3, 2,1 y 0 días antes de que se venzan los términos que establece la ley, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento y faltando 1 y 0 días para vencerse se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas para una mayor efectividad del control; informes periódicos (mensuales y trimestrales) donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en la entidad.

5.4. Resultados de Auditorías internas

La OCI en el marco de cinco (5) auditorías internas finalizadas en el mes de julio de 2020, verificó el desempeño de la gestión de las PQRSD, efectividad de canales y mecanismos de atención y grado de conocimiento y aprehensión de la cultura del servicio al ciudadano, se obtuvieron los siguientes resultados asociados a la atención de las PQRSD:

| Proceso o Dependencia Auditada | Resultados |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procesos liderados por la Subdirección Administrativa: Administración de Bienes Muebles e Inmuebles. Administración Logística. Gestión Documental. | Se identificó conformidad en la gestión de las PQRSD. |
| Procesos liderados por el Grupo de Planeación: Evaluación y Desempeño Institucional Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional Gestión de Riesgos Proceso Ciclo Presupuestal | En prueba realizada de envío de solicitud al correo servicioalciudadano@dnp.gov.co , no se obtuvo radicado de la solicitud ni respuesta, sin embargo no se generó hallazgo de no conformidad, debido a que se encuentra en plazo de ejecución la APCM 20-010, relacionada con los canales de atención. |
| Procesos liderados por Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información: Servicios TIC y/o Diseño y Desarrollo de Proyectos TIC. | Se identificó conformidad en la gestión de las PQRSD. |
| Procesos liderados por la Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional: Seguimiento al Sistema General de Participaciones. Medición del Desempeño de las Entidades Territoriales. | Se observó que el traslado de una solicitud no se realizó dentro de los términos legales establecidos; sin embargo, no se generó hallazgo de no conformidad y se recomendó revisar las causas y acciones formuladas en la APCM 19- 001 que se encuentra abierta. |
| Procesos liderados por el Grupo de Financiamiento Territorial: Distribución de los recursos del SGP Distribución de los recursos del SGR | Se identificó conformidad en la gestión de las PQRSD. |

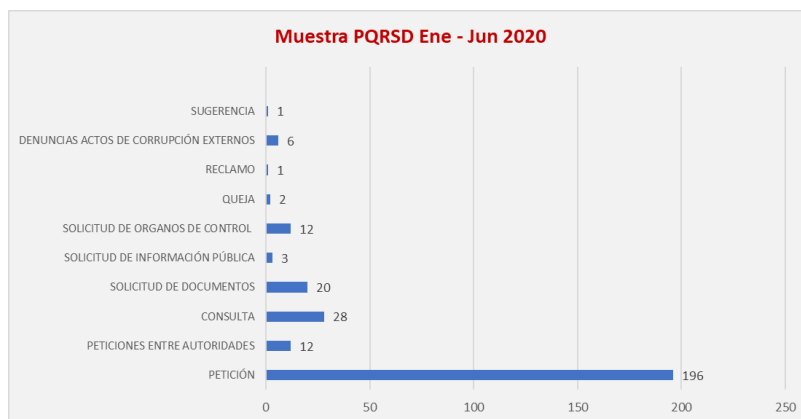
Fuente: Elaboración OCI con base en informes de auditoría interna – DNP

5.5. Prueba de cumplimiento y análisis del reporte consolidado PQRSD

El análisis de la atención a las PQRSD del periodo enero - junio de 2020 se realizó de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y con base en el reporte Ene-Jun 2020, de las PQRSD gestionadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, suministrado por la Oficina de Atención al Ciudadano, se realizó verificación directamente en Orfeo, de la muestra seleccionada. De acuerdo al reporte, en el primer semestre de 2020 se recibió en la entidad un total de 65.001 PQRSD y la prueba de cumplimiento se realizó sobre una muestra seleccionada al azar, de 281 PQRSD, que equivale al 0.43% del total de las solicitudes recibidas en el

período objeto de seguimiento, verificando términos de respuestas y de traslados, respuesta de fondo al peticionario y tipificación de las diferentes modalidades de petición.

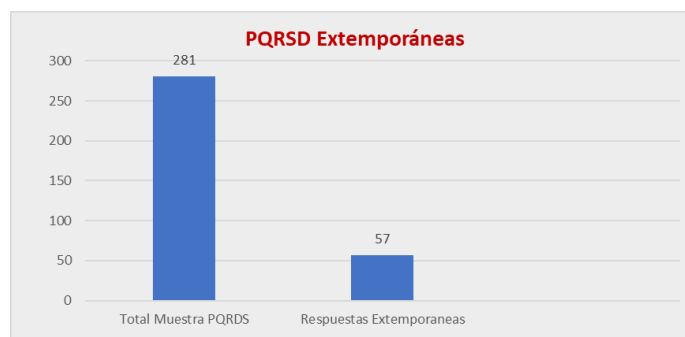
Las solicitudes verificadas se distribuyen así por cada modalidad, de acuerdo a la tipificación realizada en el Sistema de gestión documental Orfeo:



Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del sistema ORFEO- DNP

De acuerdo a la muestra verificada en el reporte Ene-Jun 2020 de las PQRSD y en el Sistema de gestión documental Orfeo, se identificaron las siguientes situaciones:

- **Respuestas extemporáneas:** El 20% (57) del total de 281 PQRSD verificadas, fueron respondidas fuera de los términos definidos por la normatividad legal aplicable.



Fuente: Elaboración OCI con base en reportes de PQRSD del sistema ORFEO – DNP

El detalle de las respuestas extemporáneas por dependencias y tipificación en Orfeo, se relaciona a continuación:

| DEPENDENCIA_RESPUESTA | PETICIÓN | PETICIONES ENTRE AUTORIDADES | CONSULTA | DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | TOTAL |
|------------------------------------------------------|----------|------------------------------|----------|----------------------------------------|-------------------------|-------|
| DIRECCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS | 1 | | | | | 1 |
| DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO REGIONAL | 1 | | | | | 1 |
| SECRETARÍA GENERAL | 27 | | 16 | | | 43 |
| SUBDIRECCION DE CONTROL | 2 | | | | | 2 |
| SUBDIRECCION DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACION | 1 | | 1 | 1 | | 3 |
| SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA | | | | | 3 | 3 |
| DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL | | | | | 2 | 2 |
| SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL | | | | | 2 | 2 |
| TOTAL | 32 | | 17 | 1 | 7 | 57 |

Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del sistema ORFEO y el sistema ORFEO – DNP

Los resultados de las respuestas extemporáneas de las PQRSD evidencian que en la muestra seleccionada, la dependencia que presentó mayor cantidad de respuesta extemporánea es la Secretaría General con 43, frente a lo cual es importante anotar que se identificó en el reporte de PQRSD Ene- Jun 2020, que esta dependencia tuvo en el primer semestre un alto volumen de solicitudes asignadas, relacionadas con los temas de ingreso solidario y devolución de IVA en el marco de la emergencia sanitaria; seguida de la Subdirección de promoción social y calidad de vida con 3 solicitudes; así mismo, se observa que las “peticiones” son la modalidad con mayor número de respuestas extemporáneas.

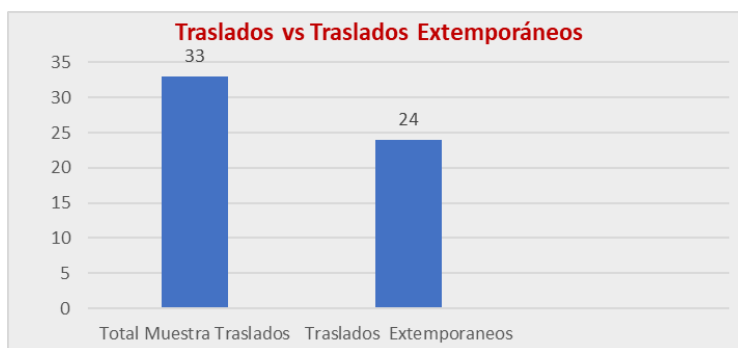
Las respuestas extemporáneas evidencian el incumplimiento de los siguientes criterios:

- Ley 1755 de 2015, artículos 14 y 30.
- Decreto 491 de 2020, artículo 5.
- Lineamientos para la Atención al Ciudadano, versión 5, Numeral 5.1 “Términos y modalidades” y Numeral 7 “Lineamientos especiales para la atención de PQRSD”.
- La Política de Servicio al Ciudadano del MIPG – Tercera dimensión Gestión con Valores para Resultados, 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano.
- La Quinta dimensión del MIPG - Información y Comunicación, Numeral 5.2.1 Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación.
- El componente de Control a la Información y la Comunicación Organizacional de la Séptima Dimensión del MIPG.
- ISO 9001: 2015, Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente.

En comparación con el total de respuestas extemporáneas que se generaron en el período de julio a diciembre de 2019, se observa que en la muestra verificada para el primer semestre de 2020 se identificó un mayor número de respuestas extemporáneas que corresponde a 57 de una muestra de 281, frente a 44 del total de 8.969 en el período de jun-dic de 2019; es importante resaltar que de acuerdo a los reportes de PQRSD entregados por la Secretaría General, para el período Jun- Dic 2019 (Seguimiento anterior) y para el período Ene-Jun 2020 objeto del presente seguimiento, hubo un aumento significativo en este último período, toda vez

que para el período Jun- Dic 2019 se identificó un total de 8.969 solicitudes y en el período de Ene-Jun 20, un total de 65.001 solicitudes, lo que significa un aumento del 624%, de esta situación se recomienda revisar por la primera línea de defensa, el universo total de solicitudes que pudieron darse respuesta fuera de lo términos legales, y revisar el riesgo residual identificado en la matriz integral de riesgos e implementar las acciones de mitigación, para que en el futuro se asegure el cumplimiento legal de las normas aplicables, igualmente se informe al Grupo de Planeación la materialización de este riesgo legal, de conformidad con el Lineamiento para la gestión integral de riesgos en el DNP, que establece “En los casos en que ocurran eventos de materialización de riesgos se debe registrar y analizar la información correspondiente en el formato Reporte de eventos de materialización F-GP-19 y enviarlo al correo gpcalidad@dnp.gov.co, de modo que en el Grupo de Planeación se consolide la información para el Monitoreo de Riesgos”.

Traslados: De la muestra de 281 PQRSD, se identificó un total de 33 traslado de PQRSD, de los cuales el 72% se realizó fuera del término de los 5 días hábiles siguientes a su recepción para ser enviados a funcionario competente, de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.



Fuente: Elaboración OCI con base en reportes de PQRSD del sistema ORFEO – DNP

A continuación, se detalla el No. de traslados extemporáneos por dependencias:

| DEPENDENCIA_RESPUESTA | No Traslados Extemporáneos |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO REGIONAL | 1 |
| DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS | 1 |
| DIRECCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS | 1 |
| GRUPO DE ESTUDIOS TERRITORIALES- - DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO REGIONAL | 1 |
| GRUPO DE CONTRATACIÓN | 1 |
| SECRETARIA GENERAL | 7 |
| SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA | 9 |
| SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL | 1 |
| DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL | 1 |
| DIRECCION DE JUSTICIA, SEGURIDAD Y GOBIERNO | 1 |
| SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL | 1 |
| TOTAL | 24 |

Fuente: Elaboración OCI con base en reportes de PQRSD del sistema ORFEO – DNP

Los traslados extemporáneos a entidad competente, constituye un incumplimiento de los siguientes criterios:

- Ley 1755 de 2015, artículo 21.
- Lineamientos para la Atención al Ciudadano, versión 5, Numeral 7 “Lineamientos especiales para la atención de PQRSD” y Numeral 9.2 “Organización interna”, literal d. Traslado.
- La Política de Servicio al Ciudadano del MIPG – Tercera dimensión Gestión con Valores para Resultados, 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano.
- La Quinta dimensión del MIPG - Información y Comunicación, Numeral 5.2.1 Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación.
- El componente de Control a la Información y la Comunicación Organizacional de la Séptima Dimensión del MIPG- Control Interno, en el cual se define: “...La entidad genera y obtiene información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno”.
- ISO 9001: 2015, Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente.

➤ **Tipificación:** De acuerdo a las diferentes modalidades de petición y al contenido de las solicitudes, se identificaron los siguientes radicados con tipificación errónea (Tipo Documento) en el sistema de gestión documental Orfeo:

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Dep_Responsable |
|----------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 20206630002202 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA |
| 20206630043442 | CONSULTA | GRUPO GESTION DE PERSONAL |
| 20206630050222 | PETICIÓN | SECRETARIA GENERAL |
| 2020600046012 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA |
| 20206000175382 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000176712 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000178912 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000268662 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000278362 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000297502 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000293092 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000289612 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000292202 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000298412 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL - SECRETARIA GENERAL |
| 20206000304062 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000316252 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000321932 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000344172 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000341592 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000342262 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000363202 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000353532 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000445892 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000709172 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000801202 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206630824932 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |

Fuente: Elaboración OCI con base en reportes de PQRSD del sistema ORFEO – DNP

5.6. Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora asociadas a la atención de PQRSD

En el Balance de Acciones APCM actualizado a julio de 2020, se identifican las siguientes acciones formuladas y asociadas a la gestión de PQRSD:

| Dependencia | Código de la ACPM | Fecha Inicio | Fecha Finalización | Estado | Tema relacionado | Fuente |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|--------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional – Grupo de Estudios Territoriales | 18-023 | 03-03-2020 | 31-12-2020 | Dentro del plazo | Gestión de PQRSD | Auditoría Interna |
| Dirección de Justicia Seguridad y Gobierno – Subdirección de Seguridad y Defensa | 18-062 | 09-09-2019 | 28-02-2020 | Abierta | Oportunidad de respuesta a PQRSD | Seguimiento OCI |
| Dirección de Ambiente y Desarrollo Sostenible | 19 -009 | 08-02-2019 | 08-04-2019 | Cerrada | Oportunidad de respuesta a PQRSD | Autocontrol / Análisis de seguimiento y medición |
| Dirección de Desarrollo Social | 19-049 | 18-07-2019 | 31-08-2019 | Cumplida | Oportunidad de respuesta a PQRSD | Auditoría Interna |
| Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional | 19-001 | 20-01-2019 | 31-07-2019 | Abierta | Oportunidad de respuesta a PQRSD | Autocontrol / Análisis de seguimiento y medición |
| Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional – Subdirección de Fortalecimiento Institucional Territorial | 19-123 | 01-11-2019 | 30-06-2020 | Cumplida | Oportunidad de respuesta a PQRSD | Auditoría Interna |
| Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas | 19-106 | 15-10-2019 | 30-06-2020 | Cumplida | Oportunidad de respuesta y reasignación de comunicaciones a nivel interno | Seguimiento OCI |
| Dirección del Sistema General de Regalías | 19-142 | 01-01-2020 | 31-12-2020 | Dentro del plazo | Oportunidad de respuesta a PQRSD | Seguimiento OCI |
| Secretaría General | 19-035 | 01-04-2019 | 31-10-2019 | Cerrada | Oportunidad de respuesta en las solicitudes de los órganos de control | Autocontrol |
| Subdirección General Territorial | 19-128 | 20-11-2019 | 30-03-2020 | Cumplida | Fortalecimiento sobre el conocimiento y control sobre la gestión documental | Seguimiento OCI |
| Secretaría General | 20-010 | 16-03-2020 | 26-12-2020 | Dentro del plazo | Fortalecimiento de la atención de las PQRSD a través de los canales de atención (telefónico, virtual, escrito) | Auditoría Interna |

| | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|------------|------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
| Secretaría General | 20-011 | 01-04-2020 | 31-01-2021 | Dentro del plazo | PQRSD Publicación de los informes en la web | Auditoría Interna |
| Oficina Asesora Jurídica | 20-019 | 15-03-2020 | 31-12-2020 | Dentro del plazo | Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias | Auditoría Interna |
| Subdirección General Sectorial | 20-055 | 15-06-2020 | 31-10-2020 | Dentro del plazo | Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias | Seguimiento OCI |
| Dirección de Desarrollo Rural Sostenible - Subdirección de Producción y Desarrollo Rural | 20-056 | 01-07-2020 | 31-12-2020 | Dentro del plazo | Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias | Seguimiento OCI |
| Dirección de Desarrollo Rural Sostenible - Subdirección de Comercialización y Financiamiento Agropecuario Rural | 20-057 | 01-07-2020 | 31-12-2020 | Dentro del plazo | Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias | Seguimiento OCI |
| Grupo de Modernización del Estado | 20-075 | 01-07-2020 | 31-12-2020 | Dentro del plazo | Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias | Seguimiento OCI |
| Dirección de Infraestructura Sostenible – Subdirección de Transporte | 20-076 | 03-07-2020 | 31-12-2020 | Dentro del plazo | Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias | Seguimiento OCI |
| Subdirector de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación | 20-078 | 15-07-2020 | 30-09-2020 | Dentro del plazo | Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias | Seguimiento OCI |

Fuente: Elaboración OCI con base en el Balance de APCM con corte a junio de 2020.

Es de anotar que a la fecha de la generación de este informe, la Oficina de Control Interno realizó una verificación de la correlación de la APCM transversal presentada por la Secretaría General para los hallazgos de no conformidad y oportunidad de mejora identificados en el seguimiento realizado a la gestión de las PQRSD en el período de junio a diciembre de 2019, frente a esta verificación se generaron observaciones y la APCM se unificará con el hallazgo generado en este seguimiento.

5.7. Situaciones evidenciadas

Temática: De acuerdo a los resultados de la verificación realizada sobre la muestra seleccionada (281 PQRSD), se evidencia reincidencia de dos situaciones de No Conformidad, una por respuestas extemporáneas de 57 PQRSD y otra por traslados extemporáneos de 24 PQRSD y una situación de mejora por tipificación errónea de 26 solicitudes.

Lo anterior materializa el riesgo de “Incumplimiento de los plazos establecidos por Ley para dar respuesta a las PQRSD”, identificado en la Matriz Integral de Riesgos del DNP, con posibles efectos como sanciones legales o disciplinarias, en atención al Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015; frente a esto se recomienda la atención oportuna a la identificación de la causa raíz y definición e implementación de las acciones correspondientes.

Dependencia Responsable: Secretaría General.

A continuación, se relacionan los radicados identificados con respuestas extemporáneas, traslados extemporáneos y tipificación errónea:

Respuesta Extemporánea.

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Fecha_Radicado | Fecha_Respuesta | Dias_Respuesta | Respuesta_1 | Dep_Responsable |
|----------------|----------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20206630005402 | PETICIÓN | 8/01/2020 | 31/01/2020 | 17 | 20204200066951 | DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO REGIONAL |
| 20206630069912 | Derecho de Petición | 11/02/2020 | 4/03/2020 | 16 | 20204600174531 | DIRECCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS |
| 20206630121372 | PETICIÓN | 4/03/2020 | 31/03/2020 | 18 | 20204460245381 | SUBDIRECCION DE CONTROL |
| 20206630121592 | PETICIÓN | 4/03/2020 | 31/03/2020 | 18 | 20204460245271 | SUBDIRECCION DE CONTROL |
| 20206630126712 | CONSULTA | 6/03/2020 | 14/05/2020 | 45 | 20204440300911 | SUBDIRECCION DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACION |
| 20206630157822 | DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS | 25/03/2020 | 14/05/2020 | 33 | 20204440445061 | SUBDIRECCION DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACION - SUBDIRECCION DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACION |
| 20206000175382 | CONSULTA | 27/03/2020 | 3/06/2020 | 44 | 20206000714861 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000178912 | CONSULTA | 28/03/2020 | 3/06/2020 | 43 | 20206000715281 | SECRETARIA GENERAL |

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Fecha_Radicado | Fecha_Respuesta | Dias_Respuesta | Respuesta_1 | Dep_Responsable |
|----------------|-------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|--------------------|
| 20206000183722 | PETICIÓN | 29/03/2020 | 18/05/2020 | 32 | 20206000467141 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000184442 | PETICIÓN | 30/03/2020 | 21/05/2020 | 35 | 20206000496951 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000248372 | PETICIÓN | 30/03/2020 | 21/05/2020 | 35 | 20206000499381 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000215952 | PETICIÓN | 30/03/2020 | 21/05/2020 | 35 | 20206000497891 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000247062 | PETICIÓN | 30/03/2020 | 19/05/2020 | 33 | 20206000474181 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000206452 | PETICIÓN | 30/03/2020 | 21/05/2020 | 35 | 20206000497431 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000239692 | PETICIÓN | 30/03/2020 | 21/05/2020 | 35 | 20206000499121 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000246882 | PETICIÓN | 30/03/2020 | 19/05/2020 | 33 | 20206000474171 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000216242 | PETICIÓN | 30/03/2020 | 21/05/2020 | 35 | 20206000497931 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000238762 | PETICIÓN | 30/03/2020 | 21/05/2020 | 35 | 20206000483951 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000264792 | PETICIÓN | 31/03/2020 | 21/05/2020 | 34 | 20206000491201 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000255522 | PETICIÓN | 31/03/2020 | 19/05/2020 | 32 | 20206000472481 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000261492 | PETICIÓN | 31/03/2020 | 19/05/2020 | 32 | 20206000470531 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000272242 | PETICIÓN | 31/03/2020 | 26/05/2020 | 36 | 20206000501091 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000268662 | CONSULTA | 31/03/2020 | 9/06/2020 | 46 | 20206000767751 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000273312 | PETICIÓN | 31/03/2020 | 21/05/2020 | 34 | 20206000496121 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000271502 | PETICIÓN | 31/03/2020 | 21/05/2020 | 34 | 20206000494731 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000271752 | PETICIÓN | 31/03/2020 | 21/05/2020 | 34 | 20206000494871 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000273632 | PETICIÓN | 31/03/2020 | 21/05/2020 | 34 | 20206000500431 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000278362 | CONSULTA | 1/04/2020 | 24/05/2020 | 35 | 20205380551381 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000284972 | PETICIÓN | 1/04/2020 | 12/06/2020 | 48 | 20206000810501 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000286232 | PETICIÓN | 1/04/2020 | 19/06/2020 | 52 | 20206000856591 | SECRETARIA GENERAL |

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Fecha_Radicado | Fecha_Respuesta | Dias_Respuesta | Respuesta_1 | Dep_Responsable |
|----------------|-------------------------|----------------|-------------------------|----------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 20206000289612 | CONSULTA | 1/04/2020 | 24/05/2020 | 35 | 20205380551271 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000292202 | CONSULTA | 1/04/2020 | 9/06/2020 | 45 | 20206000768211 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000298412 | CONSULTA | 1/04/2020 | 2020-06-09 - 2020-06-09 | 45 - 45 | 20206000768761 - 20206000768781 | SECRETARIA GENERAL - SECRETARIA GENERAL |
| 20206630286282 | PETICIÓN | 1/04/2020 | 28/05/2020 | 37 | 20206000566881 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000304062 | CONSULTA | 2/04/2020 | 9/06/2020 | 44 | 20206000781031 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000308932 | PETICIÓN | 2/04/2020 | 23/05/2020 | 34 | 20206000549801 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000316252 | CONSULTA | 3/04/2020 | 28/05/2020 | 35 | 20205380565981 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000321932 | CONSULTA | 3/04/2020 | 10/06/2020 | 44 | 20206000782011 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000344172 | CONSULTA | 6/04/2020 | 30/05/2020 | 36 | 20206000576621 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000341592 | CONSULTA | 6/04/2020 | 30/05/2020 | 36 | 20206000575241 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000342262 | CONSULTA | 6/04/2020 | 30/05/2020 | 36 | 20206000575801 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206630339352 | PETICIÓN | 6/04/2020 | 2/06/2020 | 37 | 20204440297221 | SUBDIRECCION DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACION |
| 20206000363202 | CONSULTA | 7/04/2020 | 30/05/2020 | 35 | 20206000650011 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000347372 | PETICIÓN | 7/04/2020 | 30/05/2020 | 35 | 20206000578781 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000353532 | CONSULTA | 7/04/2020 | 2020-06-01 - 2020-06-01 | 35 - 35 | 20205380656851 - 20205380656871 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206630410292 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 8/04/2020 | 14/05/2020 | 23 | 20205380450111 | DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL |
| 20206630410202 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 8/04/2020 | 17/05/2020 | 25 | 20205380459341 | DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL |
| 20206630440892 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 13/04/2020 | 16/05/2020 | 24 | 20205380458841 | SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL |

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Fecha_Radicado | Fecha_Respuesta | Dias_Respuesta | Respuesta_1 | Dep_Responsable |
|----------------|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------------------------------------------|
| 20206000445892 | CONSULTA | 13/04/2020 | 3/06/2020 | 35 | 20205380711991 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000450502 | PETICIÓN | 14/04/2020 | 9/06/2020 | 38 | 20204440658321 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206630448782 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 14/04/2020 | 17/05/2020 | 23 | 20205380459141 | SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL |
| 20206630467772 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 17/04/2020 | 20/05/2020 | 22 | 20205380476121 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206630508852 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 23/04/2020 | 29/05/2020 | 24 | 20205380572661 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206630520182 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 24/04/2020 | 29/05/2020 | 23 | 20205380572781 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000530622 | PETICIÓN | 26/04/2020 | 12/06/2020 | 32 | 20206000808601 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000539422 | PETICIÓN | 27/04/2020 | 8/07/2020 | 47 | 20206000947681 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000630942 | PETICIÓN | 18/05/2020 | 14/07/2020 | 38 | 20206000988461 | SECRETARIA GENERAL |

Traslados Extemporáneos

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Fecha_Radicado | Fecha_Respuesta | Dias_Respuesta | Respuesta | Dep_Responsable |
|----------------|---------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|------------------------------------------------------|
| 20206000063502 | PETICIÓN | 7/02/2020 | 18/02/2020 | 7 | 20206000104561 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000068162 | PETICIÓN | 10/02/2020 | 18/02/2020 | 6 | 20206000104621 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000069102 | PETICIÓN | 10/02/2020 | 23/02/2020 | 10 | 20205380123651 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000072382 | PETICIÓN | 12/02/2020 | 24/02/2020 | 8 | 20204200143201 | DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO REGIONAL |
| 20206630082642 | Derecho de Petición | 17/02/2020 | 26/02/2020 | 7 | 20205420156881 | DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL DIRECCION DE |

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Fecha_Radicado | Fecha_Respuesta | Días_Respuesta | Respuesta | Dep_Responsable |
|----------------|-------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | JUSTICIA, SEGURIDAD Y GOBIERNO |
| 20206000089602 | PETICIÓN | 20/02/2020 | 3/03/2020 | 8 | 20204240174681 | SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL |
| 20206000105232 | PETICIÓN | 28/02/2020 | 11/03/2020 | 8 | 20206000204461 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206630055252 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 5/02/2020 | 2020-02-18 - 2020-02-18 | 9-9 | 20203600104671 - 20203600104691 | DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS - DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS |
| 20206630053132 | PETICIÓN | 4/02/2020 | 2020-02-18 - 2020-02-19 | 10 - 11 | 20204250104491 - 20204200105631 | GRUPO DE ESTUDIOS TERRITORIALES - DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO REGIONAL |
| 20206630047762 | Derecho de Petición | 3/02/2020 | 14/02/2020 20/02/2020 | 9 - 13 | 20206400092011 20206400105171 | GRUPO DE CONTRATACION |
| 20206000293092 | CONSULTA | 1/04/2020 | 23/05/2020 | 35 | 20206000550521 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206630300552 | PETICIÓN | 2/04/2020 | 14/04/2020 | 6 | 20204600271751 | DIRECCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS |
| 20206630343292 | PETICIÓN | 6/04/2020 | 13/05/2020 | 24 | 20205380446041 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206630406782 | PETICIÓN | 8/04/2020 | 18/05/2020 | 25 | 20205600463921 | SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL |
| 20206630455832 | PETICIÓN | 15/04/2020 | 28/04/2020 | 9 | 20205380393131 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000456972 | PETICIÓN | 15/04/2020 | 28/05/2020 | 29 | 20205720566531 | SECRETARIA GENERAL |

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Fecha_Radicado | Fecha_Respuesta | Días_Respuesta | Respuesta | Dep_Responsable |
|----------------|-------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------------------------------------------|
| 20206630452362 | PETICIÓN | 15/04/2020 | 18/05/2020 | 22 | 20205380460711 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000460322 | PETICIÓN | 16/04/2020 | 28/05/2020 | 28 | 20205720564511 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206630486242 | PETICIÓN | 21/04/2020 | 27/05/2020 | 24 | 20205380557941 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206630510542 | PETICIÓN | 23/04/2020 | 29/05/2020 | 24 | 20205380570031 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206630536492 | PETICIÓN | 27/04/2020 | 21/05/2020 | 17 | 20205380501601 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000540982 | PETICIÓN | 28/04/2020 | 8/06/2020 | 27 | 20204600723871 | SECRETARIA GENERAL |
| 20206630541372 | PETICIÓN | 28/04/2020 | 3/06/2020 | 24 | 20205380712231 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206630554542 | PETICIÓN | 30/04/2020 | 3/06/2020 | 22 | 20205380714171 | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |

Tipificación Errónea

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Dep_Responsable |
|----------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 20206630002202 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA |
| 20206630043442 | CONSULTA | GRUPO GESTION DE PERSONAL |
| 20206630050222 | PETICIÓN | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000046012 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA |
| 20206000175382 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000176712 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000178912 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000268662 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000278362 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000297502 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000293092 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000289612 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000292202 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000298412 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL - SECRETARIA GENERAL |
| 20206000304062 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000316252 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000321932 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000344172 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |

| Nro_Radicado | Tipo_de_Documento | Dep_Responsable |
|----------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| 20206000341592 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000342262 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000363202 | CONSULTA | SECRETARIA GENERAL |
| 20206000353532 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000445892 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000709172 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206000801202 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |
| 20206630824932 | CONSULTA | SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA |

Criterios que Incumple:

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.

- Artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto". Artículo 30. "Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Decreto 491 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.

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, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3

3ª Dimensión Gestión con Valores para Resultados, 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano

El propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales”.

5ª Dimensión Información y Comunicación.

Es necesario resaltar que la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.

7ª Dimensión Control Interno

Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional

... la entidad: Se comunica con los grupos de valor, sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del Sistema de Control Interno y proporciona información hacia las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas.

ISO 9001: 2015, Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente: *“La comunicación con los clientes debe incluir:*

*a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios; b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, **incluyendo las quejas de los clientes...**”.*

Lineamientos para la Atención al Ciudadano, versión 5

Numeral 5.1 Términos y modalidades

Cuando se trate de una solicitud con carácter de derecho de petición, de acuerdo al Artículo 13. Ley 1755 de 2015 se deberá dar trámite en los términos máximos de la siguiente manera, los días se entienden hábiles (a partir del día siguiente a la recepción de la petición).

Numeral 7 Lineamientos especiales para la atención de PQRSD” - No es Posible resolver la petición en los términos señalados: “Se debe informar al interesado de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del plazo inicial, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder del doble del término inicial.

- Funcionario sin competencia – Traslado: “Se deberá remitir la solicitud a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción y se enviará copia del oficio remitido al peticionario”.

Numeral 9.2 “Organización interna”, literal d. Traslado: “Cuando la información básica del documento permita evidenciar que la solicitud no es de competencia de la entidad, el equipo de servicio al ciudadano realiza el traslado a las entidades competentes informando esta circunstancia al peticionario. Aquellas solicitudes que requieran un análisis y estudio técnico o jurídico mayor para motivar el traslado se escalan a las dependencias que, de acuerdo con sus funciones, puedan determinar la entidad a la cual se debe realizar el respectivo traslado el cual debe ser motivado y tramitado dentro del término máximo de cinco (05) días hábiles. En todo caso, en el mismo término, se informará al peticionario sobre el traslado y la entidad a la cual se remite.

Numeral 9 “Trámite interno de las PQRSD”, Numeral 9.1 “Responsabilidades”, Literal d “Dependencias de la entidad”, que establece: “Los colaboradores de las direcciones técnicas y demás áreas del DNP deberán dar respuesta a las peticiones de manera oportuna y de fondo, así como revisar, confirmar y/o cambiar nuevamente la tipificación del documento cuando lo consideren necesario con su respectiva justificación, la cual debe ir tanto en la respuesta como en el histórico del documento en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, con el fin de que en el momento en que se realice seguimiento se tenga conocimiento de este hecho.

Las dependencias son las responsables de verificar, confirmar y/o modificar la tipificación teniendo en cuenta la clasificación de sus Tablas de Retención Documental”.

Proceso de “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, versión 7

Actividad 1. “Recibir, tipificar y asignar las PQRSD en el sistema de Gestión Documental”.

Actividad 3. Verifica la clasificación de acuerdo con el tipo de requerimiento contenido en la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia”.

“Nota 1: Las solicitudes asignadas por Orfeo deben ser tipificadas por las áreas de acuerdo con los diferentes tipos documentales”.

De acuerdo a los incumplimientos identificados y teniendo en cuenta que frente a la misma temática de los hallazgos, la Secretaría General como dependencia Líder del proceso de Atención a PQRSD, está trabajando la formulación de una APCM transversal para su solución, estos hallazgos deben ser analizados en el marco del análisis de causas y definición de esa APCM, de conformidad con el Lineamiento para la formulación y seguimiento de Acciones preventivas, correctivas y de mejora, versión 6.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a los reportes de PQRSD entregados por la Secretaría General, en el período analizado de enero a junio de 2020 se presentó un aumento del 624% en las PQRSD recibidas frente al período de junio a diciembre de 2019, objeto del seguimiento anterior realizado por la OCI, lo que ha demandado un mayor esfuerzo de la entidad para dar respuesta al alto volumen de solicitudes.
- Si bien la Secretaría General como autoridad del proceso de “Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias” implementa puntos de control a través de la generación de alertas y seguimiento a través de correo electrónico a cada responsable, entre otras, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de acuerdo a los términos establecidos en la normatividad legal, no han sido efectivos para que la totalidad de las dependencias respondan oportunamente a los grupos de valor y partes interesadas, ocasionando reiteradamente la materialización del riesgo “Incumplimiento de los plazos establecidos por Ley para dar respuesta a las PQRSD”, identificado en la Matriz Integral de Riesgos del DNP, con posibles efectos como sanciones legales o disciplinarias, en atención al Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.
- En algunos casos, se realiza tipificación inadecuada de las PQRSD recibidas, situación que se evidenció mediante verificación del contenido de una muestra de solicitudes en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, identificándose que la más recurrente es la tipificación correspondiente a “Consulta”; este tipo de solicitud es la que tiene un mayor término legal para dar respuesta oportuna.
- Se identificó que no se encuentran publicados en la página web de la entidad, los informes periódicos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), correspondientes a la vigencia del 2020, realizados por Equipo de Atención al Ciudadano, de conformidad con el Decreto 103 de 2015.

RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que el proceso de “Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias” es un proceso transversal a todas las dependencias de la entidad y que se evidenció que se continúan presentando incumplimientos comunes a las diferentes dependencias como la falta de oportunidad en los tiempos de atención a las PQRSD y en los traslados a entidades competentes y en la tipificación errónea de las solicitudes, se recomienda que la Secretaría General como autoridad del mismo, continúe con la formulación e implemente las acciones correctivas y de mejora transversales con la participación de las diferentes dependencias, con un enfoque sistémico, garantizar la efectividad en la aplicación de los controles diseñados y evitar la reincidencia en el incumplimiento de los términos para la atención de las PQRSD, eliminando las causas que están generando la materialización del riesgo “*Incumplimiento de los plazos establecidos por Ley para dar respuesta a las PQRSD*”; lo anterior en cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG – Tercera dimensión Gestión con Valores para Resultados, que establece “...*Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las*

diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado”.

- Continuar aplicando por parte de cada una de las dependencias de la entidad, los controles establecidos para asegurar el cumplimiento de la atención a las PQRSD que sean de su competencia, así como el cumplimiento de los términos en los traslados a funcionario competente.
- Publicar en la página web de la entidad, los informes periódicos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), en cumplimiento al Decreto 103 de 2015 y a las políticas de operación interna establecidas al respecto, en el proceso de Atención a PQRSD
- Revisar el riesgo residual identificado en la matriz integral de riesgos e implementar las acciones de mitigación, para que en el futuro se asegure el cumplimiento legal de las normas aplicables, igualmente se informe al Grupo de Planeación la materialización de este riesgo legal, de conformidad con el Lineamiento para la Gestión integral de riesgos en el DNP, que establece “En los casos en que ocurran eventos de materialización de riesgos se debe registrar y analizar la información correspondiente en el formato Reporte de eventos de materialización F-GP-19 y enviarlo al correo gpcalidad@dn.gov.co, de modo que en el Grupo de Planeación se consolide la información para el Monitoreo de Riesgos”.