



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PERÍODO:

1º. DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2021

INFORME DEFINITIVO

AUDITOR: ALBA LUCÍA CARRILLO SALINAS

JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO: RICARDO BOGOTÁ CAMARGO

BOGOTÁ, JULIO DE 2021

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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Gestión con Valores para Resultados - Política de Servicio al Ciudadano, así como también, la 5ª dimensión Información y Comunicación, realizó seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD presentadas por la ciudadanía a la entidad, durante el período comprendido entre el 1º. de enero al 30 de junio de 2021.

En el seguimiento se verificó la gestión y tratamiento a las PQRSD realizadas por las diferentes dependencias, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la normatividad aplicable vigente y las políticas de operación internas definidas en el Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG05 Versión 8 y el Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 7, liderados por la Secretaría General, los cuales se encuentran asociados al Proceso Planeación y Gestión Orientada a Resultados.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Verificar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos y grupo de interés ante el DNP durante el primer semestre de 2021, con el fin de evaluar el cumplimiento de las normas legales vigentes, tal como lo establece el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD recibidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación en el DNP.
2. Realizar el análisis del reporte consolidado de PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2021.
3. Verificar los lineamientos establecidos en el DNP para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad.
4. Verificar la publicación de los informes trimestrales de PQRSD en la página web del DNP.
5. Validar la disponibilidad de los canales de comunicación para que los ciudadanos y grupos de interés presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los posibles actos de corrupción

6. Verificar el cumplimiento de lo establecido en la 3ª dimensión del MIPG, Gestión con Valores para Resultados - Política de Servicio al Ciudadano y en la 5ª dimensión Información y Comunicación.

3. ALCANCE

El seguimiento corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo entre enero– junio de 2021. mediante la selección de una muestra de peticiones atendidas, analizando la oportunidad en los términos de respuesta, tipificación de las peticiones y oportunidad en los traslados.

4. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”

Constitución Política de Colombia, Artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

Ley 87 de noviembre de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.

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 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”

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”

Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

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".

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

Circular 09-8 del 7 de abril de 2020, de la Secretaría General del Departamento Nacional de Planeación. Asunto: Medidas adoptadas por el Decreto 491 de 2020 en materia de respuestas a derechos de petición.

Resolución 738 de 2021 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la cual se prorroga hasta el 31 de agosto de 2021, la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19.

4.1. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES

En concordancia con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, expedido en el marco del Estado de Emergencia Económica, se amplían los términos para atender las peticiones, ya sea que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria, así:

MODALIDAD	LEY 1437 DE 2011	DECRETO 491 DE 2020
Consulta	30 días	35 días
Denuncia	15 días	30 días
Derecho de Petición	15 días	30 días
Petición	15 días	30 días
Petición entre Autoridades	10 días	N.A.
Queja	15 días	30 días
Reclamo	15 días	30 días
Solicitud de documentos	10 días	20 días
Solicitud de información pública	10 días	20 días
Sugerencia	15 días	30 días

Fuente: Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 7 - Numeral 4.1.

5. METODOLOGÍA APLICADA

El seguimiento sobre la gestión y tratamiento de las peticiones ciudadanas durante el primer semestre de 2021 se efectuó a través de la siguiente metodología:

1. Verificación de los canales de atención disponibles por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios presenten las peticiones.
2. Verificación de la publicación de los informes trimestrales de seguimiento a la atención de las PQRSD, efectuado por la Secretaría General del DNP a través de la página web de la Entidad.
3. Resultados de las auditorías internas realizadas durante el Primer Ciclo de auditorías de la vigencia por parte de la Oficina de Control Interno, en las cuales se verificó el desempeño de la gestión de las PQRSD en los procesos auditados, así como también, el nivel de conocimiento y aprehensión de la cultura del servicio al ciudadano.
4. Resultados obtenidos a través de las Auditorías de Revisión de la Efectividad (AIRE), realizadas durante el primer semestre de 2021, a los planes de mejoramiento formulados con base en situaciones observadas por la Oficina de Control Interno como resultado de seguimientos al tratamiento de las PQRSD en períodos anteriores, los cuales se encuentran finalizados y cumplidos con período de madurez estimado entre 3 y 6 meses.
5. Selección de muestra del total de las PQRSD radicadas en el período objeto del alcance y registradas en el reporte de internet correspondiente al período del 1º. de enero al 30 de junio del año en curso, generado a través del Sistema Gestión Documental ORFEO, suministrado por la Secretaría General – Grupo Relacionamento Ciudadano.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Del seguimiento realizado a las PQRSD del período comprendido entre el 1º. de enero al 30 de junio de 2021, se evidenció lo siguiente:

6.1. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Departamento Nacional de Planeación dispone de los siguientes canales de atención para garantizar que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios presente las peticiones:

- Canal Presencial: Centro de Servicio al Ciudadano – Calle 26 No. 13-19 Piso 1
- Canal Telefónico:

- Línea Nacional - 018000121221
 - Línea fija desde Bogotá - 3815000
 - Centro de Relevos de Llamadas - 3815038
- Canal Virtual
- Formulario electrónico - <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx>
 - Correo servicio al ciudadano – servicioalciudadano@dnp.gov.co
 - Notificaciones Judiciales – notificacionesjudiciales@dnp.gov.co
- Comunicaciones escritas:
- Recibidas de forma personal / correo postal – Calle 26 No. 13-19 Piso 1
 - Buzón de sugerencias: Calle 26 No. 13-19 Piso 1 Edificio ENTerritorio

De acuerdo con lo anterior, se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona: “*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*”.

6.2. INFORMES TRIMESTRALES DE PQRSD

Al verificar el cumplimiento de la publicación de los informes trimestrales a través de la Url <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/Informes-PQR%E2%80%8BS.aspx>, se evidenció la publicación del Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD, del período comprendido entre enero – marzo de 2021, como se observa en la siguiente imagen:

22 de julio de 2021 10:19:14 AM ESP | ENG |

El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación

Home DNP Dirección General Normativa Programas Estudios y Publicaciones Sala de Prensa Servicio al Ciudadano

Portal Web DNP | Atención al Ciudadano | Consultas, Quejas y Reclamos | Informes PQRSD

Trámites y Servicios ▶

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ▶

Denuncias ▶

Informes PQRSD

Acá podrá consultar los informes de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias generados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES PRIMER TRIMESTRE DE 2021	Informe I Trimestre 2021
---	--

A la fecha de seguimiento (22 de julio de 2021), no se evidenció la publicación del informe correspondiente al trimestre abril – junio, no obstante, se encuentra dentro del mes siguiente a la culminación del mencionado trimestre, se recomienda, continuar con la elaboración y publicación oportuna en la página web de la Entidad.

6.3. RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

La OCI en el marco de las auditorías internas realizadas durante el primer semestre de 2021, verificó la disponibilidad y oportunidad en la atención de las PQRSD direccionadas a los procesos y procedimientos objeto de auditoría, así como la efectividad de los canales de atención al ciudadano y grado de conocimiento y aprehensión de la cultura del servicio al ciudadano, evidenciando lo siguiente:

PROCESOS O DEPENDENCIA AUDITADA	FECHA DE EJECUCIÓN	RESULTADOS
Procesos liderados por la Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas	01/03/2021 - 04/06/2021	<p>Se llevaron a cabo las siguientes pruebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó consulta a través del formulario electrónico Web el 5 de abril de 2021, y se registró mediante radicado No. 20216000336442. Se obtuvo respuesta mediante radicado 20214360463921 el 7 de mayo de 2021. Lo anterior, evidenció la atención de la petición dentro de los términos establecidos, con relación al contenido de la petición es claro, preciso y coherente con la consulta efectuada. • Se efectuó prueba a través del canal telefónico Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano 018000121221 el 7 de mayo de 2021, luego de 34 minutos de espera en línea, manifiestan que se debe realizar la consulta al número 3815000. • Se realizó llamada telefónica a la línea fija 3815000 el 7 de mayo, luego de 47 minutos de espera en línea, no se logró atención a la llamada. • Se realizó nuevamente llamada como ciudadano incógnito a la línea fija de Bogotá 3815000 el 13 de mayo de 2021, la cual fue atendida a los cinco (5) minutos de espera, dando respuesta a la consulta realizada, de igual manera, se observó que la atención fue amable y respetuosa. • Se realizó verificación por muestreo de 27 PQRSD, recibidas del 1o. de enero al 14 de abril de 2021, evidenciando que el 96% (26) se atendieron dentro de los términos legales establecidos. Con relación a los 13 traslados realizados a las entidades competentes, uno (4%) se atendió de manera extemporánea. <p>Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI recomendó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adelantar acciones coordinadas con el Grupo de Relacionamiento Ciudadano, con el fin de participar en la ejecución de las actividades de socialización y capacitación formuladas en la APCM transversal 21-037 del 12 de mayo de 2021, liderada por la Secretaría General, con el objetivo es “Fortalecer y gestionar los controles para la atención oportuna de las PQRSD en el DNP”. 2. Fortalecer los conocimientos de los lineamientos y directrices establecidos en el DNP para la atención oportuna de las PQRSD que se direccionan a la DIFP, tales como Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias código PT-PG-05 Versión 08, Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 7, y los Protocolos de Servicio al Ciudadano establecidos por el DNP.”
Proceso Gestión Jurídica	01/03/2021 - 28/05/2021	Se verificó la atención a las peticiones a través de una muestra de 37 PQRSD, y 22 conceptos (Ley 5° de 1992 y conceptos internos) emitidos por la Oficina Asesora Jurídica durante las

PROCESOS O DEPENDENCIA AUDITADA	FECHA DE EJECUCIÓN	RESULTADOS
		vigencias 2020-2021, se observó que dos (2) radicados (3.38%) se respondieron fuera del término legal. Se evidenció que la OAJ tenía formulada la APCM 20-019 con el objeto de “Fortalecer la oportunidad en la atención de las PQRSD a cargo de la OAJ”, en revisión de efectividad se dejó en estado “Abierta”, teniendo en cuenta que se presentó nuevamente incumplimiento en la atención oportuna de las PQRSD, se eliminó dicha APCMS y se dará tratamiento a través de la APCM transversal 21-037 liderada por la Secretaría General, la cual contiene acciones originadas por causas relacionadas a las situaciones evidenciadas en la OAJ, en concordancia con lo establecido en la actividad No. 3 “Formular APCM” descrita en el Procedimiento Formulación y seguimiento de Acciones Preventivas, correctivas y de mejora Código PT-ED-05 Versión 11.

Fuente: Elaboración OCI con base en Informes de Auditoría Interna Primer Ciclo 2021 – DNP

6.4. AUDITORÍAS INTERNAS DE REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD (AIRE) ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE PQRSD

A continuación, se presentan los resultados de las Auditoría Internas de Revisión de la Efectividad (AIRE) de las acciones adoptadas por la dependencia tendientes a mitigar las causas de las no conformidades y oportunidades de mejora asociadas a la gestión de PQRSD:

CÓDIGO DE LA APCM	TIPO DE ACCIÓN	DEPENDENCIA	FECHA EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD	ESTADO EFECTIVIDAD
18-023	Mejora	Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional	26/03/2021	Cerrada
19-141	Correctiva	Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional	26/03/2021	Eliminada
19-123	Correctiva	Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional	6/04/2021	Cerrada
19-128	Correctiva	Subdirección General Territorial	27/04/2021	Reformulada
20-055	Correctiva	Subdirector General Sectorial	27/04/2021	Cerrada
19-142	Correctiva	Dirección Sistema General de Regalías	28/04/2021	Abierta - Reprogramar
19-059	Correctiva	Dirección Sistema General de Regalías	30/04/2021	Cerrada
20-001	Preventiva	Subdirección General Sectorial	30/04/2021	Cerrada
20-131	Correctiva	Dirección Sistema General de Regalías	30/04/2021	Cerrada
19-049	Correctiva	Dirección de Desarrollo Social	27/05/2021	Cerrada
20-019	Correctiva	Oficina Asesora Jurídica	28/05/2021	Eliminada
19-106	Correctiva	Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas	31/05/2021	Cerrada

CÓDIGO DE LA APCM	TIPO DE ACCIÓN	DEPENDENCIA	FECHA EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD	ESTADO EFECTIVIDAD
20-056	Correctiva	Dirección de Desarrollo Rural Sostenible	29/06/2021	Cerrada
20-057	Correctiva	Dirección de Desarrollo Sostenible	29/06/2021	Cerrada
20-075	Mejora	Grupo Modernización del Estado	30/06/2021	Cerrada
20-010	Preventiva	Secretaría General	30/06/2021	Cerrada

Fuente: Elaboración OCI con base en Balance APCM corte a 21-07-2021

De acuerdo con lo anterior, se concluye que, del total de 16 acciones correctivas, preventivas y de mejora, el 75% es decir, 12, evidenciaron la eficacia y efectividad en las acciones formuladas, de conformidad con las pruebas realizadas en las auditorías de revisión de la efectividad, por lo tanto, cambiaron su estado a “Cerrado”. En lo que respecta a las cuatro (4) APCM que presentaron reincidencia en las situaciones evidenciadas, dos (19-141 y 20-019) se eliminaron y se dará tratamiento a los hallazgos a través de la APCM 21-037 liderada por la Secretaría General. Con relación a la APCM 19-128 y 19-141, se encuentran reformuladas y en ejecución.

6.5. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA EN EJECUCIÓN ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE PQRS

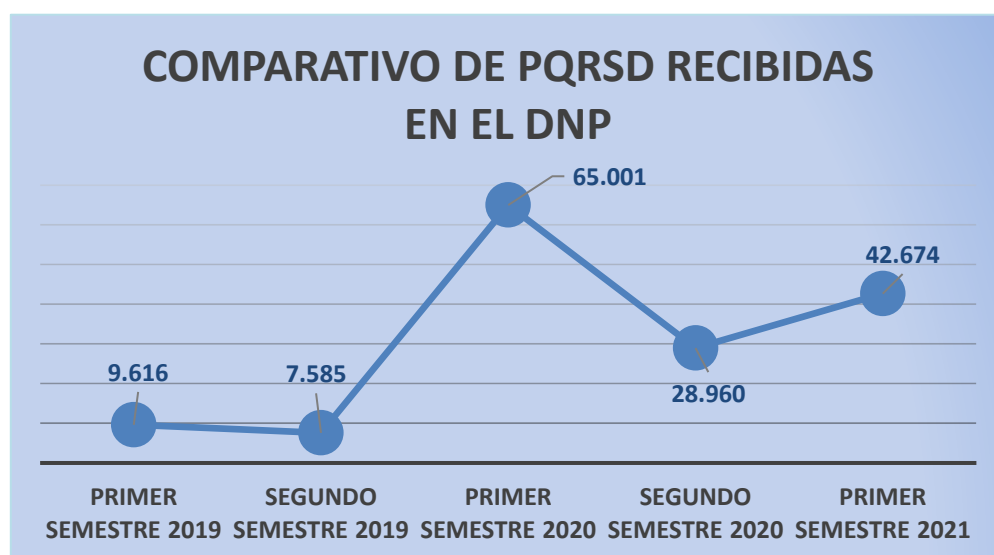
De acuerdo con lo evidenciado en el Balance de APCM se encuentran en ejecución las siguientes acciones:

CÓDIGO DE LA APCM	TIPO DE ACCIÓN	DEPENDENCIA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	FUENTE
20-116	Acción Correctiva	Secretaría General	01/10/2020	15/11/2021	Seguimiento OCI
21-022	Acción Preventiva	Subdirección Financiera	01/03/2021	15/11/2021	Auditoría Interna
21-037	Acción Correctiva	Secretaría General	20/05/2021	30/03/2022	Seguimiento OCI

Las acciones transversales 20-116 y 21-037 se formularon para dar tratamiento a situaciones evidenciadas en los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno en los períodos junio a diciembre de 2019 y junio a diciembre de 2020, respectivamente, dichas acciones son lideradas por la Secretaría General con la participación de las diferentes dependencias involucradas en los hallazgos.

6.6. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS

De acuerdo con los reportes de internet generados a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO remitidos por la Secretaría General, el comparativo de las peticiones recibidas en la entidad durante las vigencias 2019, 2020 y primer semestre de 2021, es el siguiente:



Fuente: Elaboración OCI con base en los reportes de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

El anterior comportamiento de PQRSD recibidas en la Entidad, evidencia que durante el primer semestre de 2020 se recibieron el mayor número de peticiones (65.001), en comparación con las peticiones recibidas en la vigencia 2019, lo cual se ocasionó por la puesta en marcha del programa de Devolución de IVA en marzo y a partir de abril, el Programa Social de “Ingreso Solidario, creado con el fin de mitigar los efectos económicos causados por la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID 19.

Con relación a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021 (42.674), se observa un incremento del 47%, (13.714), del total de peticiones recibidas en el período inmediatamente anterior (vigencia 2020 de 28.960), teniendo en cuenta que a partir del 5 de marzo entró en vigencia la metodología del Sisbén IV.

7. ANÁLISIS DE LAS PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

Se realizó el análisis de la atención a las PQRSD del período comprendido entre el 1º. de enero al 30 de junio de 2021, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con base en el reporte generado a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO suministrado por la Secretaría

General, en el cual se encuentran registradas un total de 42.674 peticiones, recibidas durante el primer semestre de 2021, presentadas por la ciudadanía ante el DNP relacionadas con su misionalidad.

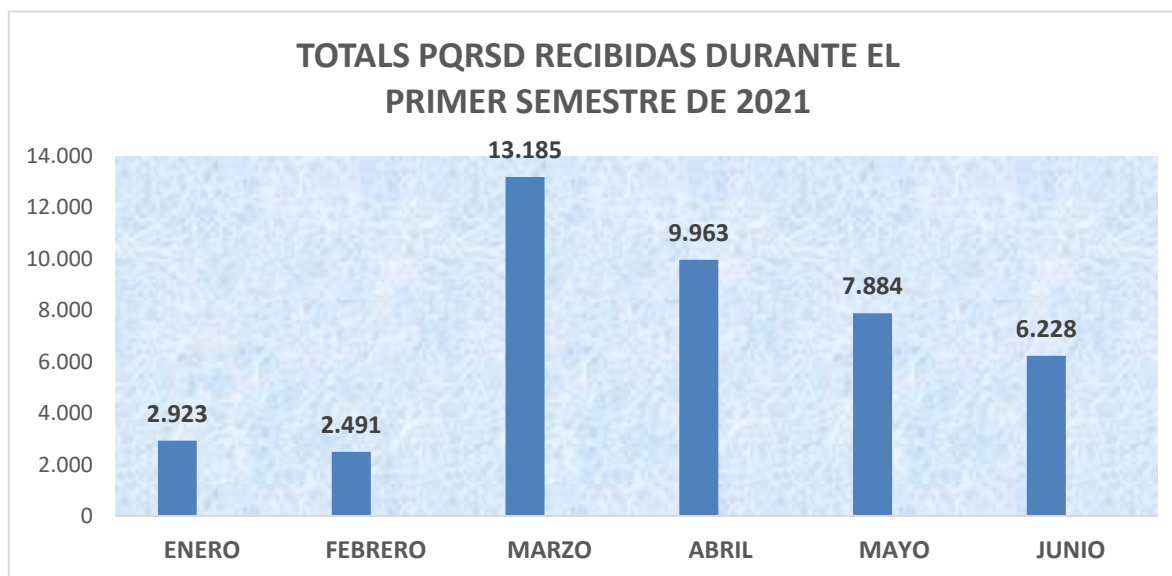
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información:

7.1. PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO ANALIZADO

De acuerdo con el reporte generado a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, se presenta el siguiente comportamiento mensual durante el período comprendido entre el 1º. de enero al 30 de junio de 2021:

**PQRSD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2021
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

MES	TOTAL PQRSD	%
ENERO	2.923	6,8%
FEBRERO	2.491	5,8%
MARZO	13.185	30,9%
ABRIL	9.963	23,3%
MAYO	7.884	18,5%
JUNIO	6.228	14,6%
TOTAL GENERAL	42.674	100%



Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

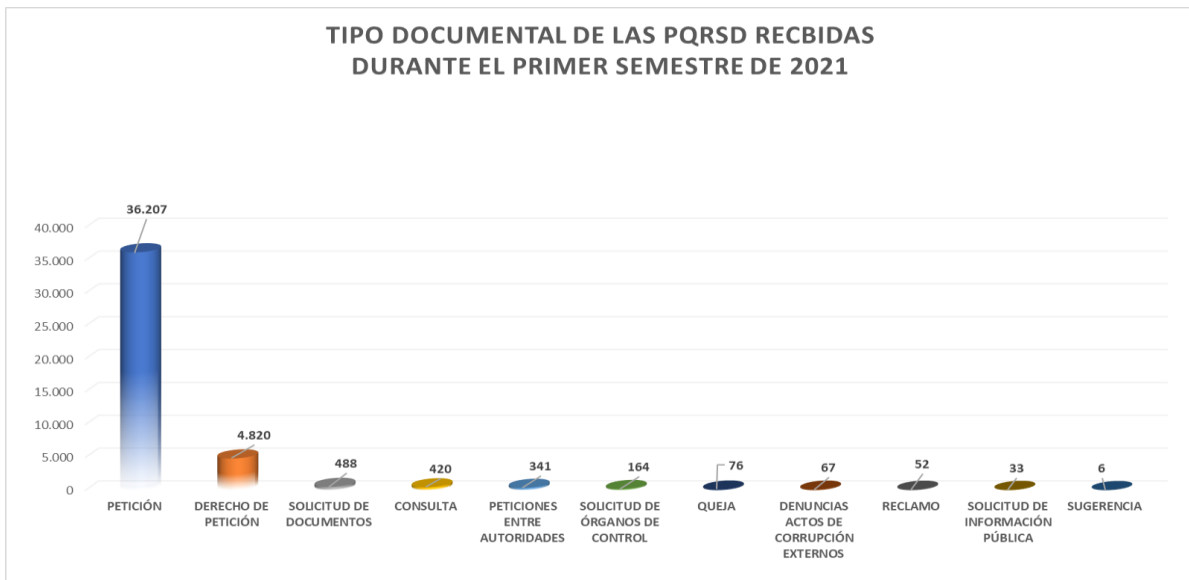
En la gráfica anterior se observa que, el mes que presenta mayor número de peticiones recibidas es marzo (13.185) con una participación del 31%, del total PQRSD (42.674), en razón a la entrada en operación del sistema de información del Sisbén Versión IV, seguido de abril (9.963) equivalente al

23% y posteriormente, mayo con un 18,5% (7.884) del total de peticiones recibidas en el período analizado.

Del total de peticiones (42.674), el 91% fueron atendidas por las dependencias del DNP, es decir, 38.937 y el 9% que corresponden a 3.737 se trasladaron a la entidad competente para su respectiva respuesta al peticionario.

7.2. TIPO DOCUMENTAL DE LAS PQRSD

Durante el primer semestre del año en curso, se observa el siguiente comportamiento en la modalidad de las PQRSD recibidas:



Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

De acuerdo con lo anterior, se observa que, del total de 42.674 peticiones recibidas durante el período analizado, el 85% de las solicitudes corresponden a la modalidad “Petición”, con un total de 36.207, seguido de Derechos de Petición con 4.820 solicitudes que representan el 11%, solicitud de documentos con 488 radicados equivalentes al 1% del total de peticiones recibidas.

Con relación al análisis de las peticiones recibidas en cada mes, se observa que la mayor cantidad de solicitudes se recibieron durante el mes de marzo 13.185, representando el 31% del total de peticiones recibidas durante el primer semestre (42.674); seguido de abril con un total de 9.963, equivalentes al 23% y mayo con 7.884 que corresponden al 18%, del total de peticiones recibidas durante el primer semestre del año en curso.

A continuación, se discrimina el total de PQRSD recibidas en la entidad por mes y por tipo de documento:

TIPO DE DOCUMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	%
PETICIÓN	2.358	2.013	12.858	9.490	7.122	2.366	36.207	85%
DERECHO DE PETICIÓN	381	164	113	145	439	3.578	4.820	11%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	32	46	8	143	180	79	488	1%
CONSULTA	73	106	91	61	47	42	420	1%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	28	69	61	58	48	77	341	1%
SOLICITUD DE ÓRGANOS DE CONTROL	6	17	31	24	39	47	164	0,4%
QUEJA	17	33	5	15	1	5	76	0,2%
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	5	8	13	20	5	16	67	0,2%
RECLAMO	16	29	2	3	0	2	52	0,1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	6	4	3	3	3	14	33	0,1%
SUGERENCIA	1	2	0	1	0	2	6	0%
TOTAL GENERAL	2.923	2.491	13.185	9.963	7.884	6.228	42.674	100%

Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

El incremento de requerimientos recibidos a partir de marzo se ocasionó debido a la entrada en operación del sistema de información del Sisbén Versión IV.

7.3. CANALES DE ATENCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES

El DNP dispone de canales de atención presencial, telefónico, virtual (formulario electrónico web) y escrito para para que los ciudadanos, grupos de valor y usuarios presenten las PQRSD. De acuerdo con el reporte del Sistema de Gestión Documental Orfeo, durante el primer semestre de 2021, se presentó el siguiente comportamiento a través de los mencionados canales:

CANALES ATENCIÓN AL CIUDADANO	CANTIDAD PQRSD	%
Virtual (formulario electrónico web)	34.216	80,18%
Correo Electrónico	8.003	18,75%
Correo Físico	321	0,75%
Personal	113	0,26%
Presencial	14	0,03%
Telefónico	7	0,02%
TOTAL GENERAL	42.674	100%

Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP



Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

Lo anterior, evidencia que el medio más utilizado para presentar solicitudes ante el DNP es el virtual (formulario electrónico web) con un total de 34.216 peticiones, que equivalen al 80,18% del total de PQRSD recibidas (42.674), seguido del correo electrónico con un total de 8.003, equivalentes al 18,75%.

Los canales menos utilizados por la ciudadanía son el presencial, con un total de 14 peticiones, que corresponden al 0,03% y el telefónico con siete (7) peticiones, es decir, el 0,02% del total de peticiones recibidas (42.674) durante el período analizado.

En la siguiente tabla se detalla el comportamiento de las peticiones presentadas por los canales de atención disponibles por el DNP para la atención de PQRSD durante el primer semestre del año en curso, el cual evidencia que marzo fue el mes que mayor número de peticiones se recibieron a través del canal virtual (formulario electrónico web) con un total de 11.225 equivalentes al 24% del total recibido a través del mencionado canal (34.216):

CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
Virtual	1.879	1.349	11.225	8.447	6.506	4.810	34.216
Correo Electrónico	980	1.061	1.840	1.438	1.313	1.371	8.003
Correo Físico	46	56	84	52	49	34	321
Personal	14	18	28	26	14	13	113
Presencial	4	1	7	0	2	0	14
Telefónico	0	6	1	0	0	0	7
TOTAL GENERAL	2.923	2.491	13.185	9.963	7.884	6.228	42.674

Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

7.4. TEMÁTICAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

La temática más recurrente en las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021, corresponden a SISBÉN con el 73%, equivalentes a 31.137 peticiones, del total de PQRSD recibidas (42.674). Las peticiones relacionadas con el SISBÉN corresponden a: solicitud de encuesta (11.661); inconformidades con la clasificación (6.829); actualizaciones y/o correcciones de información (5.550); otro tipo de solicitud (2.590); solicitudes de inclusión en el Sisbén (1.700); SISBEN (1.279); consulta de clasificación en el Sisbén (522); Quejas contra las oficinas de Sisbén locales (274); Traslado del Sisbén de ciudad (235); Solicitudes de retiro en el Sisbén (172); Consultas asociadas a programas sociales (171) y Sisbén denuncias ciudadanas (154). Posteriormente, se encuentra la temática Ingreso Solidario con un total de 1.493 peticiones que equivalen al 3% del total de peticiones recibidas durante el período analizado.

Al efectuar la consulta en el reporte internet generado a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, remitido por la Secretaría General, se observa que 8.444 peticiones no contienen registrada la respectiva temática, por lo tanto, se recomienda revisar las causas que originan dicha situación, con el fin de disponer de información de manera integral y acertada.

7.5. PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

La Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida fue la dependencia que recibió mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2021, con un total de 32.889 solicitudes, las cuales representan una participación del 77% del total (42.674). Lo anterior, debido a la modernización del Sistema de Información del Sisbén el cual pasó de versión III a Versión IV a partir del 5 de marzo de 2021. La Secretaría General fue la segunda dependencia con mayor número de peticiones direccionadas en total 3.314 peticiones, equivalentes al 8%.

Se observan 3.433 campos sin registro en la celda "Dependencia respuesta", del reporte internet generado a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo. Por lo tanto, se mantiene la recomendación señalada en el numeral 7.4.

8. PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD

El seguimiento a la atención a las PQRSD recibidas durante el período 1º de enero a 30 de junio del año en curso, se realiza teniendo en cuenta lo siguiente:

- Pruebas de cumplimiento y sustantivas realizadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO a una muestra aleatoria de 185 peticiones, con el fin de verificar los términos de respuesta, la tipificación o correspondencia del tipo documental asignado y el contenido de la petición, así como también, oportunidad en los traslados, en caso de remisión de peticiones a autoridad competente.
- Resultados de las de las auditorías internas:
 - 27 PQRSD de la Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas

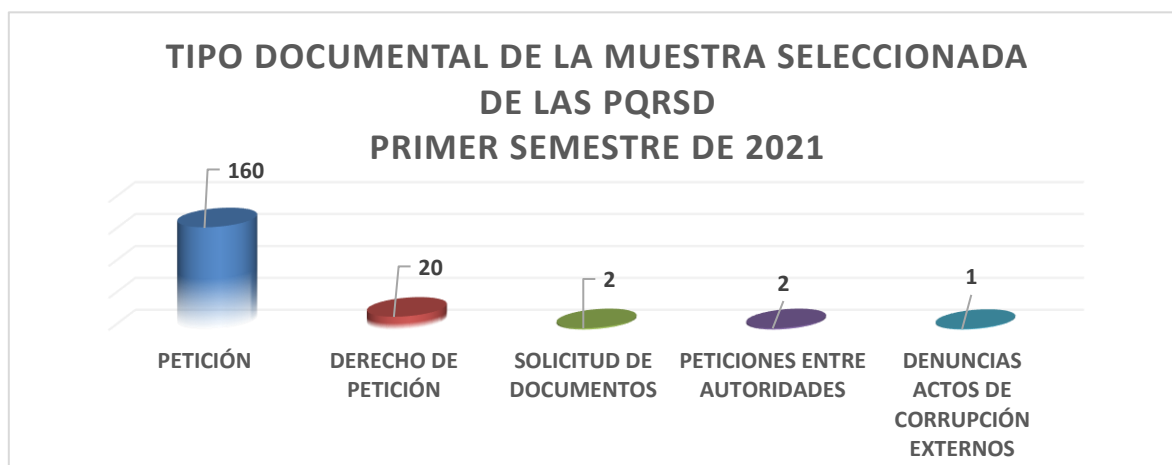
- 37 PQRSD y 22 conceptos (Ley 5° de 1992 y conceptos internos) emitidos por la Oficina Asesora Jurídica
- Revisión de eficacia y efectividad de las acciones formuladas en 16 planes de mejoramiento en auditorías internas de revisión de la efectividad.

8.1. TIPO DOCUMENTAL DE LA MUESTRA SELECCIONADA

Las PQRSD verificadas se distribuyen así por cada modalidad, de acuerdo con la tipificación realizada en el Sistema de gestión documental ORFEO:

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
PETICIÓN	160	86%
DERECHO DE PETICIÓN	20	11%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	1%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	2	1%
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	1	1%
TOTAL	185	100%

Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

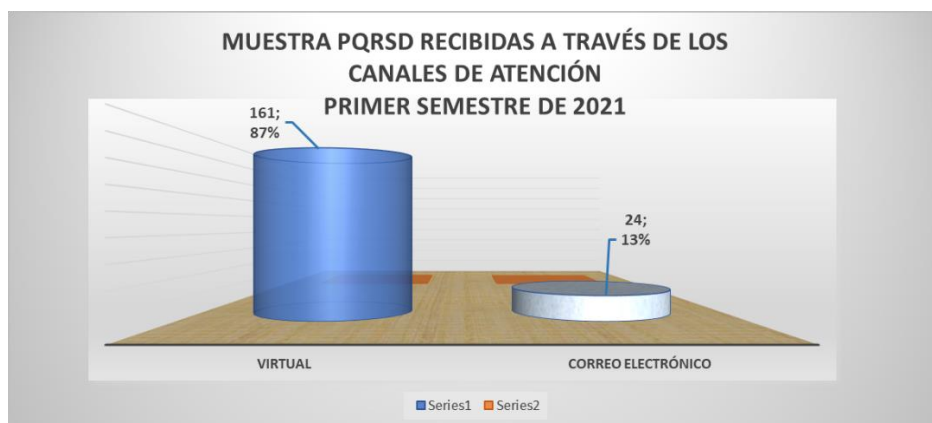


Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que, de la muestra seleccionada de 185 requerimientos, el 86%, es decir 160 solicitudes recibidas corresponden a la modalidad “Petición” seguido de la modalidad “Derecho de Petición” con un total de 20 requerimientos, equivalentes al 11%.

8.2. CANALES DE ATENCIÓN MUESTRA SELECCIONADA

Una vez analizada la muestra seleccionada de 185 solicitudes, se observa que la ciudadanía presentó sus peticiones a través de los siguientes canales de atención:



Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

Lo anterior evidencia que, de las 185 PQRSD, objeto de la muestra, el 87%, es decir, 161 peticiones se recibieron por el canal de atención virtual a través del formulario electrónico web, seguido del “correo electrónico” con una participación del 13% que corresponden a 24 peticiones.

8.3. TEMÁTICAS DE LAS PQRSD OBJETO DE MUESTRA

De acuerdo con lo evidenciado, la temática de las PQRSD de la muestra seleccionada presenta el siguiente comportamiento:

TEMÁTICA	TOTAL PQRSD
DNP / Sisbén Solicitud de encuesta --	51
DNP / Sisbén Actualizaciones y/o correcciones de información --	29
DNP / Sisbén Inconformidad con la clasificación --	27
(en blanco)	24
DNP / Sisbén Otro tipo de solicitud	16
DNP / Sisbén Solicitudes de inclusión en el Sisbén --	10
DNP / INGRESO SOLIDARIO	9
DNP / Otro	6
DNP / SISBEN	6
DNP / Sisbén Consulta de clasificación en el Sisbén --	2
DNP / Sisbén Traslado del Sisbén de ciudad --	2
DNP / Plan Nacional de Desarrollo --	1
DNP / Sisbén Denuncias ciudadanas --	1
REGALÍAS / Sistema General de Regalías --	1
TOTAL	185

Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

Lo anterior evidencia que, la temática “Solicitud de Encuesta” con 51 peticiones representa el 28% del total de peticiones recibidas durante el período, seguido de “Solicitud actualización y/o correcciones de información” con 29 solicitudes equivalentes al 16%, Las solicitudes relacionadas con el “SISBÉN”, representan el 78% de las PQRSD, que corresponden a 144 solicitudes del total de la muestra seleccionada (185).

8.4. PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

A continuación, se presenta el comportamiento de las PQRSD objeto de muestra, discriminadas por dependencia y tipo documental (modalidad):

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	1
SECRETARIA GENERAL	1
DERECHO DE PETICIÓN	20
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	3
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL - DIRECCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS - SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL - SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO - SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO - SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	1
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	8
(en blanco)	8
PETICIÓN	160
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
SECRETARIA GENERAL	14
SUBDIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL - SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL	1
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL TERRITORIAL - SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL TERRITORIAL	1
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	133
SUBDIRECCION GENERAL SECTORIAL	1
(en blanco)	9
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	2
GRUPO DE PROYECTOS ESPECIALES - GRUPO DE PROYECTOS ESPECIALES - SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO - SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO - SECRETARIA GENERAL	1
SECRETARIA GENERAL	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	2
TOTAL	185

Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

De conformidad con lo anterior, se observa que la dependencia que mayor número de PQRSD recibió durante el período analizado fue Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida con un total de 132 solicitudes con modalidad “Petición”, que representan el 71% del total de la muestra y dos (2) requerimientos con modalidad “Solicitudes de documento”.

8.5. ATENCIÓN A LAS PQRSD

Se efectuaron pruebas de cumplimiento a la muestra seleccionada a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el fin de verificar la atención oportuna de las PQRSD de conformidad con las normas legales vigentes, evidenciando que las dependencias del DNP dieron respuesta al peticionario a 173 PQRSD, es decir, el 94%, con relación al 6% corresponden peticiones trasladadas a la entidad competente para su respectiva respuesta al peticionario.

De acuerdo con el análisis realizado, se observó que las dependencias dieron respuesta dentro de los términos establecidos a las 173 PQRSD, teniendo en cuenta la modalidad asignada a cada petición. Por lo tanto, se concluye cumplimiento a las PQRSD atendidas por las dependencias, de conformidad con la muestra seleccionada (185).

8.6. TRASLADOS DE PQRSD

De la muestra seleccionada de 185 PQRSD, se observó un total de 12 traslados a las entidades competentes para la respectiva atención de los requerimientos, equivalentes al 6% de la muestra seleccionada, de conformidad con la normativa legal vigente ¹, las cuales se relacionan a continuación:

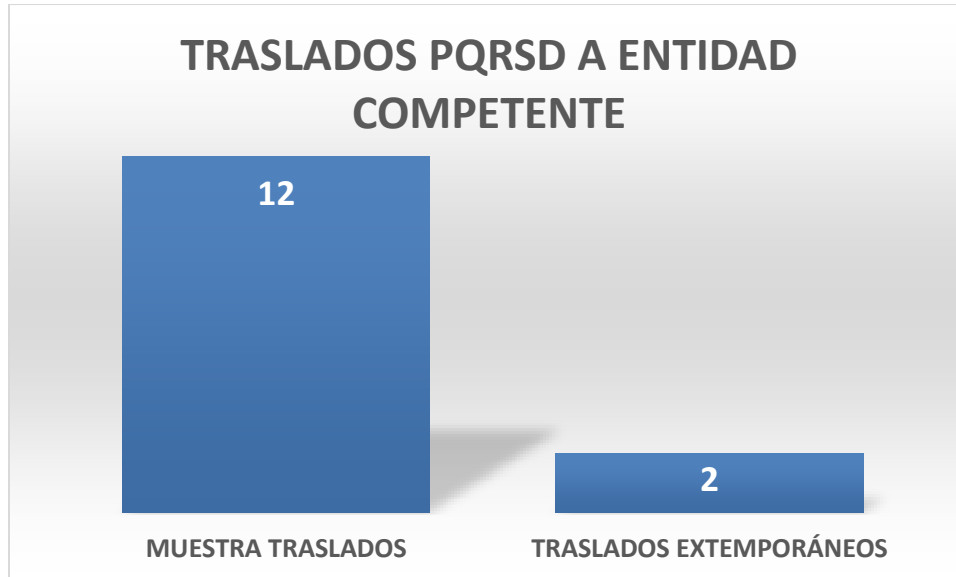
NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO ORFEO	DEPENDENCIA RESPUESTA
20216630016372	2021-01-14	SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL - DIRECCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS - SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL - SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO - SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO - SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO - SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO
20216630048802	2021-01-27	SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA
20216000056032	2021-01-29	SECRETARIA GENERAL
20216630154142	2021-03-05	SECRETARIA GENERAL
20216000254842	2021-03-20	SECRETARIA GENERAL
20216630332342	2021-04-05	SECRETARIA GENERAL
20216630448432	2021-04-27	GRUPO DE PROYECTOS ESPECIALES - GRUPO DE PROYECTOS ESPECIALES - SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO - SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO - SECRETARIA GENERAL
20216000469962	2021-04-30	SECRETARIA GENERAL
20216630543442	2021-05-18	SECRETARIA GENERAL
20216000665102	2021-06-21	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO
20216000687432	2021-06-26	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO
20216630702442	30/06/2021	SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS E INFORMACIÓN PARA LA INVERSIÓN PÚBLICA

¹ Artículo 21- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA” regula en el Título II el Derecho de Petición, el cual fue sustituido por la 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”

Fuente: Elaboración OCI con base en reporte de PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

8.6.1 TRASLADOS EXTEMPORÁNEOS

Del total de 12 traslados realizados de la muestra seleccionada, se observó que dos (2) PQRSD, equivalentes al 17%, se realizaron fuera del término de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para ser enviados a funcionario competente.



Las solicitudes que se remitieron de manera extemporánea son:

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO ORFEO	TIPO DE DOCUMENTO ORFEO	RESPUESTA RADICADO No.	FECHA RESPUESTA COMUNICACIÓN ORFEO	DEPENDENCIA RESPUESTA
20216630048802	2021-01-27	PETICIÓN	20215380067781	2021-02-10	SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA
20216630702442	2021-06-30	CONSULTA	20214360746931	2021-07-21	SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS E INFORMACIÓN PARA LA INVERSIÓN PÚBLICA

Fuente: Elaboración OCI con base en información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO- DNP

De acuerdo con evidenciado en el Histórico del Sistema de Gestión Documental Orfeo, se evidencia el siguiente tratamiento:

Radicado 20216630048802:

HISTORICO		
USUARIO ACTUAL	Grupo de Biblioteca y Archivos	
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO		
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	10-02-2021 09:21 AM	Archivar
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	10-02-2021 09:19 AM	Respuesta rápida
SECRETARIA GENERAL	02-02-2021 11:14 AM	Reasignación
SECRETARIA GENERAL	01-02-2021 18:06 PM	Reasignación
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	31-01-2021 16:20 PM	Reasignación
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	31-01-2021 16:18 PM	Asignación TRD
SUBDIRECCION DE PROMOCION SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA	30-01-2021 06:33 AM	Reasignación
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	28-01-2021 08:35 AM	Reasignación
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	27-01-2021 18:12 PM	Digitalización radicado (Asoc. imagen Web)
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	27-01-2021 18:11 PM	Radicación

Bogotá D.C., miércoles, 10 de febrero de 2021



20215380067781

Al responder cite este número

Señores

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

ingreso.solidario@prosperidadsocial.gov.co

Asunto: Traslado Radicado DNP No.20216630048802

Cordial Saludo,

De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011[1], respetuosamente se da traslado de la comunicación contenida en el oficio relacionado en el asunto, remitida al Departamento Nacional de Planeación (DNP) por la señora **KARINE PUENTES CEDEÑO Personera Local de Engativá**, con respecto a la solicitud de la señora **MIRYAM GRANADOS HOSTOS**, en el marco del programa Ingreso Solidario.

Fuente: Consulta Sistema de Gestión Documental Orfeo

Lo anterior, evidencia que la petición recibida el 27 de enero de 2021, remitida por la Personera Local de Engativá, relacionada con solicitud de la ciudadana Miryam Granados Hostos, es reasignada entre varias dependencias, siendo la Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida quien dio traslado a la entidad competente (Departamento Administrativo para la de Prosperidad Social) el 10 de febrero de 2021.

Radicado 20216630702442:

HISTORICO		
USUARIO ACTUAL		Yenny Alexandra Camarg
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO		
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION
GRUPO DE FINANCIAMIENTO TERRITORIAL	28-07-2021 14:44 PM	Reasignación
SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	28-07-2021 10:53 AM	Reasignación
SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	28-07-2021 10:52 AM	Modificación de Tipo Documental
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	23-07-2021 10:50 AM	Habilitación para cambio de Tipo Documental
SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	21-07-2021 16:24 PM	Solicitud cambio de Tipo Documental
SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	21-07-2021 16:12 PM	Modificación de TRD
SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	21-07-2021 12:31 PM	Reasignación
SUBDIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	02-07-2021 19:27 PM	Reasignación
DIRECCION DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS	30-06-2021 12:17 PM	Reasignación
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	30-06-2021 11:43 AM	Digitalizacion radicado (Asoc. imagen Web)
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	30-06-2021 11:42 AM	Confirmación de TRD
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	30-06-2021 11:42 AM	Radicación

Bogotá D.C., *F_HOY*

SPIIP

Doctor
CLAUDIA MARCELA NUMA PÁEZ
Directora de Presupuesto Púxico
Ministerio de Hacienda y Crédito Púxico
atencioncliente@minhacienda.gov.co
dgppn@minhacienda.gov.co
Carrera 8 # 6 – 64 Código postal 111711
Bogotá



Al responder cite este Nro.
20214360746931

Asunto: Traslado radicado DNP. 20216630702442.

Respetada doctora:

De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011¹, respetuosamente se da traslado de la petición nro. 20216630702442, relacionada con: Los gastos de funcionamientos que se transfieren a las entidades territoriales, para que en el marco de sus competencias se dé respuesta al peticionario.

Pregunta: Muy comedidamente solicito suministrarme el detalle que del presupuesto Total de la nación en gastos de Funcionamiento e Inversión que se distribuye en cada uno de los departamentos (incluidas todas las entidades nacionales) de Colombia y Distrito capital.

De acuerdo con lo evidenciado en el Orfeo, la petición remitida por el señor Luis Alzate se recibió el 30 de junio del año en curso, es reasignado entre dependencias, se realizan modificaciones del tipo documental y es traslado a la autoridad competente (Ministerio de Hacienda y Crédito Público), por la Subdirección de Proyectos e Información para la Inversión Pública el 21 de julio de 2021.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en los dos (2) radicados anteriores, se incumple los siguientes criterios:

Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia.

- **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 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.

- **Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”** código PT-PG05 Versión 8 – Actividad 3 – Trasladar la PQRSD a la entidad correspondiente.

- **Manual para la Atención Integral al Ciudadano** Código M-PG-09 Versión 7- Numeral 6
Lineamientos especiales para la atención de PQRSD – Situación: funcionario sin competencia.
Traslado

8.7. OBSERVACIONES GENERALES

De acuerdo con la verificación realizada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y el reporte de internet generado a través del mismo sistema de información, se presentan las siguientes observaciones:

1. Radicado 20216000077882 del 6 de febrero de 2021, se encuentra con el tipo de documento “Petición entre Autoridades”, al verificar el contenido de la petición se observa que corresponde a solicitud de ciudadana para acceder a ingreso solidario.
2. Radicado 20216630092922 del 11 de febrero de 2021, se evidencia diferencia de fechas de respuesta al peticionario entre la registrada en el ORFEO (18/03/2021) y la registrada en el reporte (01/03/2021).

3. Radicado 20216000195592 del 10 de marzo de 2021, remitida por Carmen Helena Pérez Luna, se dio respuesta a la peticionaria mediante el radicado 20215380220621 del 22 de marzo, evidenciando en el asunto de la comunicación el número de radicado 20216000198102 remitido por otra peticionaria (Rocío del Carmen Avendaño Pérez)
4. Radicado 20216000315862 del 30 de marzo de 2021, en el reporte internet del Sistema de Gestión Documental Orfeo registra en la temática “DNP / Plan Nacional de Desarrollo”, al verificar el contenido de la petición, corresponde a petición relacionada con solicitud de ayuda del Gobierno, lo cual es coherente con la respuesta dada al peticionario mediante radicado 20216000287111, en la cual se informa que el DPS es la entidad competente para administrar los programas de ingreso solidario.
5. Radicado 20216000482862 del 4 de mayo de 2021, remitido por Yoselin Yomara Puerta Rueda, se dio respuesta a la peticionaria mediante el radicado 20215380621811 del 15 de junio. Sin embargo, en el asunto se enuncia otro número de radicado (20216000474792) remitido por otro peticionario (Miguel Olarte Blandon).
6. Radicado 20216000483542 del 4 mayo de 2021, remitido por el peticionario Cesar Augusto Lizarazo Pinto, al cual se dio respuesta mediante el radicado 20215380620541 del 15 de junio, cuyo asunto enuncia diferente número de radicado 20216000475392 remitido por otra peticionaria (Yesica Paola Contreras Mercado).

CONCLUSIONES

1. Se evidenció cumplimiento a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 “*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*”, dado que la entidad dispone de canales de atención que permiten a la ciudadanía interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
2. Se encuentran documentados en el Sistema Integrado de Gestión del DNP el Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG05 Versión 8 y el Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 7, lineamientos para la adecuada clasificación, atención y seguimiento de las PQRSD recibidas en el DNP, de conformidad con la normatividad legal vigente.
3. De acuerdo con el reporte de PQRSD suministrado por la Secretaría General, en el período comprendido entre el 1º. de enero al 30 de junio de 2021, se recibieron un total de 42.674

PQRSD, siendo marzo el mes que se recibió mayor número de peticiones con un total de 13.185 del total de PQRSD, con ocasión a la entrada en operación del sistema de información del Sisbén Versión IV.

4. La temática más recurrente en las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021, corresponden a SISBÉN con el 73%, equivalentes a 31.137 peticiones.
5. Se realizó seguimiento a la atención de las PQRSD a través de pruebas de cumplimiento y sustantivas a una muestra aleatoria de 185 peticiones. Igualmente, se realizó seguimiento a través de las auditorías internas realizadas durante el Primer Ciclo a la Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas y a la Oficina Asesora Jurídica, en las cuales se tomó una muestra de 27 PQRSD en la y 37 PQRSD y 22 conceptos (Ley 5° de 1992 y conceptos internos). De igual manera, en auditorías internas de revisión de eficacia y efectividad se evaluaron las acciones formuladas en 16 planes de mejoramiento en auditorías.
6. De la muestra seleccionada, 185 PQRSD, se observó que las dependencias dieron respuesta a 173 peticiones, las cuales se evidenció cumplimiento dentro de los términos establecidos en la normativa legal vigente y se realizaron traslados a las autoridades competentes para dar respuesta al peticionario a 12 peticiones.

RECOMENDACIONES

1. Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas a mejorar la cultura de control para el tratamiento de las PQRSD, en especial, el cumplimiento a los términos establecidos para el envío de las peticiones a las autoridades competentes cuando se requiera.
2. Adicionar a las dependencias que incumplieron con los términos establecidos para realizar el traslado a la autoridad competente en las acciones de la APCM transversal 21-037 del 12 de mayo de 2021, liderada por la Secretaría General, en concordancia con lo establecido en la actividad No. 3 “Formular APCM” descrita en el Procedimiento Formulación y seguimiento de Acciones Preventivas, correctivas y de mejora Código PT-ED-05 Versión 11.
3. Continuar con la implementación de controles y parametrización en el reporte del Sistema de Gestión Documental con el fin de disponer de información veraz, oportuna e íntegra.