



**DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL 1º. DE JUNIO A 31 DE  
DICIEMBRE DE 2022**

**RICARDO BOGOTÁ CAMARGO**

Jefe Oficina Control Interno

**DÁMARIS SÁNCHEZ SALAMANCA**

Auditor

**MARZO DE 2023**

**Bogotá D.C**



## INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías vigencia 2023, la Oficina de Control Interno del DNP presenta el seguimiento realizado a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas en el Departamento Nacional de Planeación durante el período comprendido entre 1 de junio y 31 de diciembre de 2022.

En el seguimiento realizado se verificó el cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, así como también, el cumplimiento a los lineamientos definidos por 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, a cargo de 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, entre el periodo comprendido del 1 de junio y el 31 de diciembre de 2022, con el fin de evaluar el cumplimiento en la atención de las PQRSD en conformidad al Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD recibidas y atendidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación en el DNP.
2. Realizar el análisis del reporte consolidado de PQRSD radicadas entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2022.
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



### 3. ALCANCE

Verificar la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en el DNP, analizando la oportunidad en la atención y traslados por no competencia en los términos normativos, atención en los canales de comunicación y tipificación de las mismas.

### 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 1474 de 2011**, Artículo 76. “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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

**Ley 1437 de 2011**, Título II Derecho de Petición

**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 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”.



**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”.

**Ley 2207 de 2022:** “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”

---

## 2. METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo del seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por la ciudadanía ante el DNP, se realizó a través de la siguiente verificación:

1. Disponibilidad de los canales de atención del 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, a través de la página web de la Entidad.
3. Resultados de las auditorías internas realizadas en el tercer ciclo de auditorías realizada durante la vigencia 2022, 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.

---

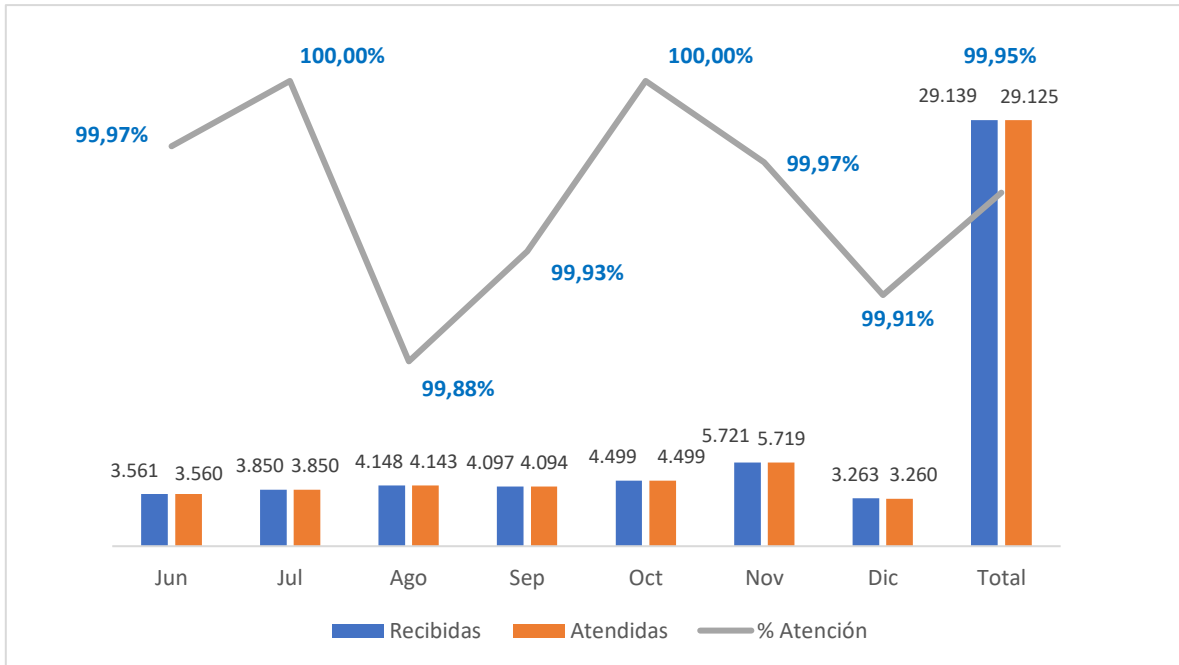
## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Como resultado del seguimiento realizado a las PQRSD, se concluyó:

---

### 6.1 GESTIÓN DE PETICIONES - PQRSD

Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de junio y 31 diciembre de 2022 y soportada en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO a cargo del Departamento Nacional de Planeación se observó que, se recibieron 29.139 solicitudes de las cuales se gestionaron 29.125 (99.95%), como se detalla a continuación:



Fuente: Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental – ORFEO

Respecto a las peticiones restante 14 (0.5%) se observó, que once (11) fueron objeto de modificación en la TRD como se detalla en el cuadro, sin embargo, estas a corte de este seguimiento registran como PQRSD cuando su tipología no corresponde a esta y tres (3) fueron escaladas a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 23 de febrero de 2023 mediante radicado ORFEO No 20236010033563

Item	Radicado	Detalle
1	20226630995042	PROYECTOS REGALIAS
2	20226630694532	DESIGNACIÓN INTEGRANTES COMISIÓN RECTORA SGR
3	20226630694482	DESIGNACIÓN INTEGRANTES COMISIÓN RECTORA SGR
4	20226630694512	DESIGNACIÓN INTEGRANTES COMISIÓN RECTORA SGR
5	20226630695102	DESIGNACIÓN INTEGRANTES COMISIÓN RECTORA SGR
6	20226630694552	DESIGNACIÓN INTEGRANTES COMISIÓN RECTORA SGR
7	20226631039412	PROYECTOS E INICIATIVAS – CONPES
8	20226631033732	INSUMOS PND 2022-2026
9	20226630837982	DOCUMENTO INFORMATIVO PARA CONTRATACION POR VIGENCIAS FUTURAS
10	20226630829102	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE CATASTRO MULTIPROPÓSITO
11	20226630784252	DOCUMENTO INFORMATIVO CAPACITACION SGR PARA DJSD

Fuente: Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental – ORFEO

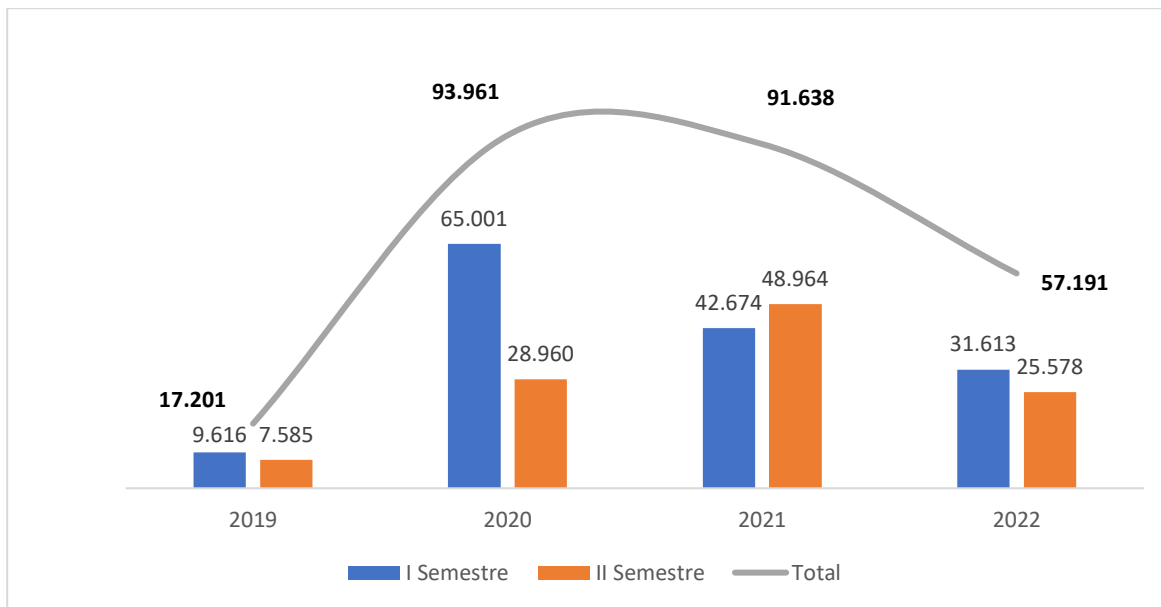
**Recomendación:** Dado lo anterior se le recomienda a la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía adelantar las acciones conducentes con las áreas técnicas para realizar los ajustes correspondientes de la topología de estas, con el propósito



de asegurar la calidad y coherencia en el número de peticiones recibidas respecto a las atendidas y no afectar el porcentaje de cumplimiento.

## 6.2 COMPARATIVO PETICIONES – PQRSD

A continuación, se presenta el resume de las peticiones recibidas por el DNP durante las vigencias 2019, 2020, 2021 y 2022:



Fuente: Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental – ORFEO

Dado lo anterior se observó, que la tendencia de las peticiones recibidas durante la vigencia 2022 respecto a las vigencias 2020 y 2021 fue menor en el 37.5% (34.445), debido a que las solicitudes relacionadas con los programas de “Devolución del IVA” e “Ingreso Solidario” vienen disminuyendo.

## 6.3 INFORMES TRIMESTRALES – PQRSD DE LA VIGENCIA 2022

### 6.3.1 Estándares de Publicación y Divulgación de la Información

En atención a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 del 2014 “(...) Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (...)” y en el Anexo No 2 “Estándares de Publicación y Divulgación de Información” de la Resolución 1519 de 2020, se verificó la estandarización del contenido relacionado con la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos y se encontró que la Subdirección Administrativa y Relaciónamiento con la Ciudadanía, publica los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSD, en la página web de la Entidad en el link:

<https://www.dnp.gov.co/transparencia-acceso-a-la-informacion/Paginas/InformesPQRS.aspx>

Portal Web DNP   Transparencia y Acceso a la Información   Informes PQRS																		
<b>Informes PQRS</b>																		
Menú de Contexto																		
<table border="1"> <tr> <td>Trámites y Servicios</td> <td>▶</td> </tr> <tr> <td>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</td> <td>▶</td> </tr> <tr> <td>Denuncias</td> <td>▶</td> </tr> <tr> <td>Registre su PQRSD</td> <td>▶</td> </tr> </table>	Trámites y Servicios	▶	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	▶	Denuncias	▶	Registre su PQRSD	▶	<p>Acá podrá consultar los informes de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias generados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).</p> <table border="1"> <tr> <td>BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES CUARTO TRIMESTRE DE 2022</td> <td>Informe IV Trimestre 2022</td> </tr> <tr> <td>BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES TERCER TRIMESTRE DE 2022</td> <td>Informe III Trimestre 2022</td> </tr> <tr> <td>BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022</td> <td>Informe II Trimestre 2022</td> </tr> <tr> <td>BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES PRIMER TRIMESTRE DE 2022</td> <td>Informe I Trimestre 2022</td> </tr> </table>		BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES CUARTO TRIMESTRE DE 2022	Informe IV Trimestre 2022	BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES TERCER TRIMESTRE DE 2022	Informe III Trimestre 2022	BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	Informe II Trimestre 2022	BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES PRIMER TRIMESTRE DE 2022	Informe I Trimestre 2022
Trámites y Servicios	▶																	
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	▶																	
Denuncias	▶																	
Registre su PQRSD	▶																	
BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES CUARTO TRIMESTRE DE 2022	Informe IV Trimestre 2022																	
BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES TERCER TRIMESTRE DE 2022	Informe III Trimestre 2022																	
BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	Informe II Trimestre 2022																	
BASE PÚBLICA DE CONSULTA DE PETICIONES PRIMER TRIMESTRE DE 2022	Informe I Trimestre 2022																	

Fuente: Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental – ORFEO

### 6.3.2 Calidad de la Información

Respecto a lo establecido en el artículo 3 “*Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública*” de la Ley 1712 del 2014 – “*Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad*” (subrayado y negrilla fuera de texto) se revisó, la información registrada en los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSD y se realizó el comparativo versus el reporte consolidado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO y se encontró:

Que cuatrocientos sesenta y cuatro (464) registros ingresaron inicialmente como PQRSD y se clasificaron con esta tipología. Así mismo, se identificaron tres mil ochocientos veinte cuatro (3.824) que ingresaron como otro tipo de correspondencia y no como peticiones ciudadanas. No obstante, estas fueron objeto de cambio posterior en la TRD debido a las modificaciones del tipo documental por parte de las áreas técnicas, lo cual implica variación en la información publicada en los informes trimestrales, que se encuentran en la página web de la entidad. Ver anexo No 1

Dado lo anterior, se concluye que la información publicada por la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía en la página web del DNP, incumple con el principio de la calidad de información, respecto a la oportunidad, objetividad, veracidad y completitud de esta, lo cual puede conllevar a:

- Incumplimiento en los términos de ley
- Afectación y pérdida de confianza por parte de la ciudadanía respecto a la información publicada

**Recomendación:** Dado lo anterior, se recomienda a la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía



- Fortalecer los puntos de control con el grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto a los registros que se capturan, crean y gestionan en las diferentes dependencias del DNP con el propósito de asegurar la correcta tipificación de las PQRSD bajo los principios de transparencia y acceso de la información.
- Asegurar las actividades de monitoreo y control con el propósito de que la información publicada sea oportuna, objetiva, veraz y completa, y en caso de que esta, sea objeto de modificación por tipo documental se realicen los ajustes y/o se realice el alcance pertinente en los informes publicados.
- Continuar con las mesas de trabajo que vienen realizando con las áreas técnicas, a fin de determinar las causas que originan las modificaciones de tipo documental, realizar depuración de información a que haya lugar y definir actividades de control detectivo que permitan de manera oportuna identificar las modificaciones en la información publicada.

## 6.4 TIPO DE PETICIONES - PQRSD

En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición (24.053; 82.54%), tales como se detallan a continuación:

Tipo	Cantidad
(en blanco)	7.186
DNP / Sisbén - Solicitud de encuesta	5.524
DNP / Sisbén - Inconformidad con la clasificación	3.604
DNP / Sisbén - Actualizaciones y/o correcciones de información	2.236
DNP / Sisbén - Solicitudes de inclusión en el Sisbén	1.257
DNP / Otro	664
DNP / INGRESO SOLIDARIO	640
DNP / Portal Ciudadano	468
DNP / Sisbén - Solicitudes de retiro en el Sisbén	404
DNP / Sisbén - Quejas contra las oficinas de Sisbén locales	373
DNP / Sisbén - Consulta de clasificación en el Sisbén	324
DNP / Sisbén - Otro tipo de solicitud	274
DNP / Sisbén - Denuncias ciudadanas	269
DNP / Sisbén - Traslado del Sisbén de ciudad	238
DNP / Sisbén - Consultas asociadas a programas sociales	219
DNP / Víctimas	79
DNP / Plan Nacional de Desarrollo	57
DNP / DEVOLUCIÓN IVA	43
DNP / Desarrollo y Ordenamiento Territorial	32
DNP / Infraestructura	24





Tipo	Cantidad
DNP / Certificados Laborales y/o Pensionales	20
DNP / Proyectos de Inversión y Finanzas Públicas	17
DNP / Desarrollo Social	14
DNP / Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas.	10
DNP / Alianza Público Privada	10
DNP / Sistema General de Regalías	9
DNP / Desarrollo Rural y Agropecuario	8
DNP / CONPES	8
DNP / Ciencia, Tecnología e Innovación.	8
DNP / Catastro Multipropósito	8
DNP / Mesas de Ayuda o Solicitudes de Capacitación y/o Asistencia Técnica	7
DNP / Cambio Climático	6
DNP / Traslados a otras Entidades	6
DNP / Contratos Plan	2
DNP / Fortalecimiento y Seguimiento a la Descentralización.	2
REGALÍAS / Sistema General de Regalías	1
DNP / Rendición de Cuentas	1
DNP / Comercio Exterior	1
<b>Total</b>	<b>24.053</b>

Fuente: Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental – ORFEO

Dado lo anterior se observó que 7.186 peticiones no contienen registrado el respectivo tema, situación que había sido evidenciada en el anterior seguimiento (segundo semestre de 2021). No obstante, esta situación fue atendida por la Subdirección Administrativa mediante APCM No 22-038 por medio de la cual se realizaron los ajustes respectivos en el sistema ORFEO y fueron puesto en producción a partir del 1 de enero del 2023.

Respecto a las peticiones con menor representatividad se encontró: solicitud de documentos (2.122; 7.28%), petición entre autoridades (1.233; 4.23%), solicitud de información pública (634; 2.18%), consulta (412; 1.41%), denuncias por actos de corrupción externos (276; 0.95%), peticiones presentadas por el congreso (145; 0.50%), órganos de control (5 días) (123; 0.42%), órganos de control (3 días) (41; 0.14%), queja (40; 0.14%), petición (40; 0.14%), sugerencia (12; 0.04%), reclamo (8; 0.03%) y denuncia por acto de corrupción interno (1; 0.00%).

 <b>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN</b>	<b>INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2023</b>

A continuación, se detalla las solicitudes por tipo de petición:

Tipo de Petición	No. de Peticiones	%
Derecho de Petición	24.052	82,54%
Solicitud de Documentos	2.122	7,28%
Petición entre Autoridades	1.233	4,23%
Solicitud de Información Pública	634	2,18%
Consulta	412	1,41%
Denuncias Actos de Corrupción Externos	276	0,95%
Peticiones Presentadas por el Congreso	145	0,50%
Solicitud de Órganos de Control (5 días)	123	0,42%
Solicitud de Órganos de Control (3 días)	41	0,14%
Queja	40	0,14%
Petición	40	0,14%
Sugerencia	12	0,04%
Reclamo	8	0,03%
Denuncias actos de corrupción internos	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>29.139</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental – ORFEO

## 6.5 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En atención a lo establecido en el Artículo 76 “*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*”, se observó que el Departamento Nacional de Planeación tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

**Atención Presencial:** Servicio al Ciudadano Calle 26 No. 13-13 Piso 1 Edificio ENTERRITORIO, Bogotá D.C. Colombia

**Correspondencia:** Radicación de documentos físico Calle 26 No. 13-49 Int. 101 edificio ENTERRITORIO, Bogotá D.C. Colombia

**Atención Telefónica:**

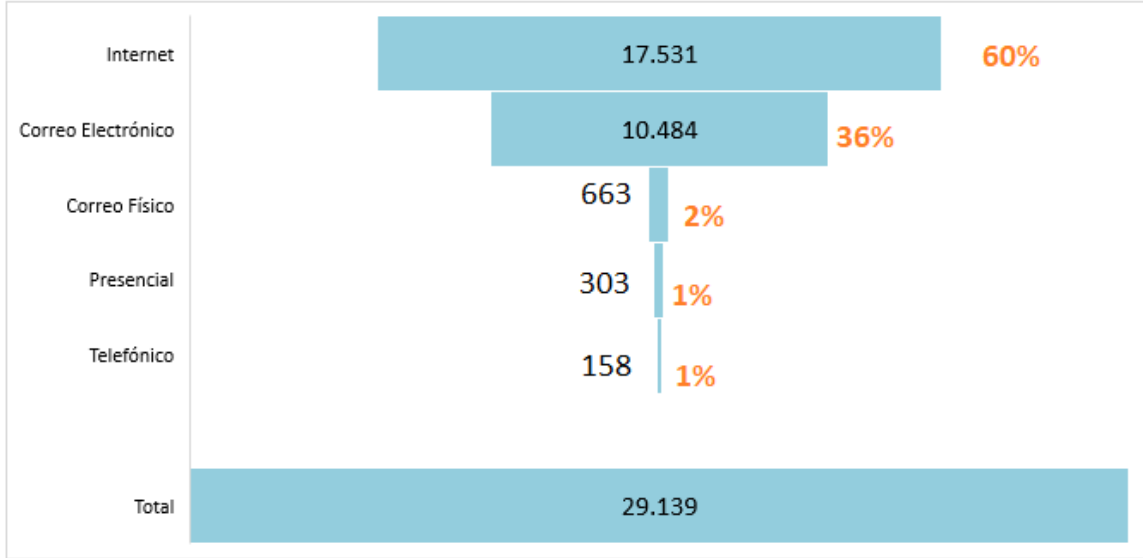
PBX (601) 381 50 00 Ext. 11915, 11916, 11919, 11922, 11924  
Línea Gratuita Nacional – 01 8000 12 12 21

**Atención Virtual:**

Formulario electrónico <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx>  
Notificaciones Judiciales – [notificacionesjudiciales@dnp.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@dnp.gov.co)

**6.5.1 Comportamiento de los Canales de Atención**

De acuerdo con el reporte del Sistema de Gestión Documental ORFEO, durante el periodo comprendido entre 1 de junio y 31 de diciembre de 2022, se observó el siguiente comportamiento en los canales de atención dispuestos para la presentación de PQRSD por parte de los ciudadanos y grupos de interés al DNP:



Fuente: Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental – ORFEO

En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP para atender las peticiones ciudadanas, se observó que el internet es el principal punto de radicación con 17.531 (60%) registros, seguido del correo electrónico 10.484 (36%) y los medios con menos representatividad son el correo físico 663 (2%), presencial 303 (2%) y telefónico 158 (1%).

**Acciones para fortalecer los canales de comunicación**

La Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía con el propósito de asegurar y mejorar el acceso, participación y uso de los canales de comunicación viene adelantando la actualización de la información documentada relacionada con el “Manual de PQRSD” y “Carta del trato digno”, donde se incluirá como canal de atención el Centro de Relevos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual interactúa con el Departamento Nacional de Planeación, con el propósito de dar a conocer y priorizar el derecho fundamental que las personas sordas tienen de presentar peticiones.



## 6.6 ATENCIÓN PETICIONES ANÓNIMAS

Según lo establece la Ley 1437 de 2011 en su artículo 5 “*Derechos de las personas ante las autoridades*” numeral 4, -Toda persona tiene derecho a obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.

Adicionalmente, en la misma Ley en su artículo 69, se define - Notificación por aviso. “(...) *Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso*”.

*En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal (...)*

Así las cosas, realizado seguimiento a las peticiones recibidas bajo peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de junio y 31 de diciembre de 2022, se recibieron 1.307 peticiones, cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la entidad.

Finalmente, se indagó sobre el sitio físico de publicación para este tipo de respuestas, respecto de lo cual se indicó que actualmente no se cuenta con este espacio.

**Recomendación:** Si bien, las respuestas a las peticiones se encuentran en la página web de la entidad, se sugiere a la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía, adelantar acciones conducentes para garantizar la disponibilidad de un lugar de acceso al público a través del cual se puedan surtir las notificaciones por aviso, con el propósito de asegurar una comunicación efectiva con los grupos de valor especialmente con los ciudadanos que no tienen acceso a los medios tecnológicos.

## DENUNCIAS POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el período comprendido entre el 1 de junio y 31 de diciembre de 2022 se atendieron 277, de las cuales 276 se recibieron de manera externa y una interna; de estas, 179 (64.62%) fueron objeto de traslado por competencia. Respecto de las restantes 98 (35.38%) denuncias, éstas fueron atendidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario.

## 6.7 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES

Verificada la oportunidad en la atención de las PQRSD atendidas durante el período comprendido entre el 1 de junio y 31 de diciembre de 2022, se observó que se recibieron 29.128, de las cuales 28.399 (97.50%) se atendieron de manera oportuna y 729 (2.50%) excedieron el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, so pena de incurrir en falta disciplinaria artículo 31. “*La falta de atención a las*

 <b>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN</b>	<b>INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2023

*peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.*

### Traslado de Peticiones

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo 21 “*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 (...)*”. En verificación de la efectividad y oportunidad en el traslado de las peticiones, se observó que, de las 29.128 peticiones recibidas, 1.298 (4.46%) se trasladaron a las diferentes entidades y de manera interna, identificando que (310; 23.88%) se realizó de forma extemporánea al termino precitado. **Ver No Conformidad N.01**

A continuación, se presenta el detalle de la oportunidad de las peticiones atendidas:

### PETICIONES ATENDIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

Tipo de Petición	(1) Respuesta Anticipada	(2) Respuesta Extemporánea	(1) Respuesta Oportuna	(2) Traslado Extemporáneo	(1) Traslado Oportuno	Total
DERECHO DE PETICIÓN	143	256	22.507	270	870	24.046
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	4	3	2.113	2		2.122
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	14	42	1.141	5	31	1.233
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	1	6	607	14	6	634
CONSULTA	5	30	365	6	1	407
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS		2	242	7	25	276
PETICIONES PRESENTADAS POR EL CONGRESO		36	65	3	41	145
SOLICITUD DE ÓRGANOS DE CONTROL (5 DÍAS)	5	28	90			123
SOLICITUD DE ÓRGANOS DE CONTROL (3 DÍAS)		5	35		1	41
QUEJA		3	36	1		40
PETICIÓN		5	23	1	11	40
SUGERENCIA		2	9		1	12
RECLAMO		1	6	1		8
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN INTERNOS					1	1
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>419</b>	<b>27.239</b>	<b>310</b>	<b>988</b>	<b>29.128</b>

Fuente: Elaboración OCI con base al reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental – ORFEO

- (1) Respuesta Oportuna  
(2) Respuesta Extemporánea



**PETICIONES EXTEMPORANEAS POR DEPENDENCIA**

Dependencia	Respuesta Extemporánea	Traslado Extemporáneo	Total
SUBDIRECCIÓN DE POBREZA Y FOCALIZACIÓN (SPSCV)	8	145	153
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y RESULTADOS (SMSE)	74	2	76
DIRECCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO	47	7	54
GRUPO DE CONPES	48	3	51
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	34	1	35
SUBDIRECCIÓN DE SALUD	11	13	24
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE)	14	4	18
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	4	12	16
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	15	1	16
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	6	8	14
SECRETARIA GENERAL	12	1	13
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB-PROYECTOS)	11		11
SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	4	6	10
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	4	6	10
GRUPO GESTIÓN DE PERSONAL	8	1	9
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA		9	9
SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)	8	1	9
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)		9	9
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS	9		9
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	8	1	9
SUBDIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)	3	5	8
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS	4	4	8
SUBDIRECCIÓN DE ENERGÍA Y MINAS (SME)	3	5	8
SUBDIRECCIÓN DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	2	6	8
SUBDIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	2	5	7
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	6	1	7
DIRECCIÓN DE PROYECTOS E INFORMACIÓN PARA LA INVERSIÓN PÚBLICA (SPIIP)	2	5	7
DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	3	4	7
SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO	3	3	6



Dependencia	Respuesta Extemporánea	Traslado Extemporáneo	Total
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA	1	5	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	3	5
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL	5		5
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	5		5
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	5		5
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL		4	4
SUBDIRECCIÓN DE GÉNERO	3	1	4
SUBDIRECCIÓN DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	2	2	4
SUBDIRECCIÓN DE JUSTICIA (SJ)	2	2	4
SUBDIRECCIÓN DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	3	1	4
SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y DEFENSA		4	4
SIN REGISTRO EN ORFEO	4		4
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	3	4
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO	2	1	3
DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	3		3
SUBDIRECCIÓN DE LOGÍSTICA		3	3
SUBDIRECCIÓN DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN NACIONAL		3	3
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	2	1	3
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	3		3
DIRECCIÓN DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2	1	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	1	2
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE POLITICAS PÚBLICAS	2		2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL SGR	2		2
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	2		2
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION (GCT)		2	2
GRUPO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	2		2
SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL		2	2
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (SGDTH)	2		2
GRUPO DE CONTABILIDAD	1		1
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TERRITORIAL	1		1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT		1	1



Dependencia	Respuesta Extemporánea	Traslado Extemporáneo	Total
SUBDIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN	1		1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		1
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	1		1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1		1
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN		1	1
DIRECCIÓN DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	1		1
DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	1		1
SUBDIRECCIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1		1
GRUPO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1		1
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y FINANCIACIÓN AGROPECUARIO RURAL		1	1
<b>Total</b>	<b>419</b>	<b>310</b>	<b>729</b>

El detalle de la oportunidad de peticiones atendidas por dependencia se puede ver en el anexo No 2 de este informe

## Peticiones Reiterativas

En lo relacionado a las solicitudes con respuesta anticipada (172) se observó, que estas corresponden a peticiones reiterativas, lo cual implica que la respuesta y fecha de cierre inicial se asociara a los posteriores registros de reiteración de las mismas PQRSD, quedando como fecha de cierre con cumplimiento anticipado, afectando la trazabilidad entre las nuevas fechas de radicación vs fecha de cierre de estas solicitudes reiterativas.

**Recomendación:** Dado lo anterior, se recomienda a la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía y áreas técnicas, atender cada solicitud de manera individual que permita contabilizar el tiempo real de su atención independientemente si es reiterativa o no, con el propósito de asegurar la transparencia, trazabilidad y coherencia de la información.

## 6.8 PRUEBAS REALIZADAS EN LAS AUDITORÍAS INTERNAS TERCER CICLO 2022

En el marco del Plan Anual de Auditoría 2022, programadas para el tercer ciclo de auditoría, se verificó la disponibilidad y oportunidad en la atención de las PQRSD direccionadas a los procesos y procedimientos objeto de auditoría, evidenciando lo siguiente:

- ✓ **Auditoría Interna con Enfoque Integral al Procedimiento “Seguimiento a Compromisos Establecidos en Políticas, Programas, Planes y Proyectos” (PT-SP-01)**

Se realizó el seguimiento y revisión de veinte (20) PQRSD correspondiente al 100% de las atendidas por la dependencia en la vigencia 2021 y 2022, se evidenció que las respuestas



fueron remitidas dentro del término legal (artículo 5 del Decreto 491/20 y Ley 1437/2020), y con resolución de fondo.

✓ **Auditoría Integral al proceso Asistencia Técnica**

Se realizó prueba de disponibilidad y oportunidad en la atención de PQRSD por medio de la página web el 31 de octubre de 2022 cuya petición quedó bajo el radicado 20226000932672, el cual fue clasificado como Derecho de Petición y fue resuelto con el radicado 20223180789431 del 15 de noviembre de 2022, el cual se encuentra en términos y oportunidad de respuesta y se da respuesta de fondo.

- De acuerdo con el “Reporte de internet de ORFEO, se direccionaron a la ST, SMT y SME, un total de 47 peticiones durante el periodo septiembre y octubre de 2022, se tomó una muestra aleatoria de 11 peticiones recibidas durante este periodo, con la siguiente clasificación:

Tipificación de la Petición	Cantidad
Petición	6
Solicitud de información pública	3
Consulta	1
Solicitud de información	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

Fuente: Información construida por el Equipo Auditor a partir de Reporte internet PQRSD-ORFEO e información suministrada por la DPIIP

- El 55% (6) se encuentran tipificadas como peticiones; el 27 (3) como Solicitud de información pública, el 9% (1) como Consulta y el 9% (1) como solicitud de información.
- De las 11 PQRSD revisadas a la fecha de revisión dos (2) aún no tenían respuesta (11/112022) y la cual tenía plazo máximo de respuesta el 15 y 30 de noviembre respectivamente
- Se realizó respuesta directamente al peticionario a 7 peticiones de la muestra y se observaron 3 traslados por competencia. Y en 2 peticiones que se le dio traslado por competencia, se le informó igualmente al peticionario dicha situación
- Para las 11 PQRSD verificadas se corroboró que coincide el histórico de ORFEO con la fecha de ingreso al sistema de gestión documental, lo cual es conforme con el informe de PQRSD suministrado por la Secretaría General.
- Se encontró que para la muestra seleccionada cumple con los términos definidos por el artículo 14 de la Ley 1437 y el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015
- Para la muestra seleccionada, se observó que los radicados verificados se encuentran tipificados de conformidad con su contenido y la totalidad de las respuestas fueron de fondo al peticionario.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que, frente a los criterios verificados y de acuerdo con la muestra seleccionada de 9 peticiones, el 82% se atendieron dentro de los



términos legales establecidos, se encuentran tipificadas de acuerdo con tema de la petición y sus respuestas fueron de fondo y dos (18%) se encontraba en términos, pero sin respuesta.

De acuerdo con el “Reporte de internet de ORFEO, relacionado con el Grupo CONPES (TRD 318) que pertenece a la Subdirección General de Prospectiva y Desarrollo Nacional, se realizó un muestreo entre el 01 de septiembre y el 31 de octubre de 2022, el cual arrojó un universo de 136 PQRSD, de las cuales se verificaron 35 PQRSD, con la siguiente clasificación:

Tipificación de la Petición	Cantidad
Derecho de Petición	23
Petición entre autoridades	1
Solicitud de información pública	8
Queja	1
Solicitud de documentos	2
<b>Total</b>	<b>35</b>

Fuente: Información construida por el Equipo Auditor a partir de Reporte internet PQRSD-ORFEO e información suministrada por la DPIIP

- El 65% (23) se encuentran tipificadas como derechos de petición; el 3% (1) como petición entre autoridades, el 23% (8) como Solicitud de información pública, el 3% (1) como queja y el 6% (2) como solicitud de documentos.
- De las 35 PQRSD revisadas a la fecha de revisión dos (2) aún no tenían respuesta (16/11/2022) y las cuales tenían plazo máximo de respuesta el 21 y 23 de noviembre respectivamente
- Se evidenció que una PQRSD la respuesta dada es la solicitud de complementación de la PQRSD debido a que anuncia una serie de adjuntos y no se remitieron
- 3 PQRSD no se les dio radicado de respuesta tras indicar que existía una PQRSD similar, pero no se indica con que Radicado tiene relación, según lo manifestado en el Histórico de ORFEO
- Así mismo, se evidenció que el Radicado de Entrada 20226000807922 del 21 de septiembre de 2022 el cual no tenía respuesta dentro de los documentos adjuntos de ORFEO, y al revisar el histórico se evidenció el número de radicado de salida con el cual se le dio respuesta
- Se evidenció que el radicado de salida 20223180707961 del 5 de octubre de 2022 el documento cargado en ORFEO no es la respuesta final debido a que en el espacio de la firma hace referencia a cargos o nombres de personas que deben firmar la respuesta
- Para las 33 PQRSD que tienen respuesta y que fueron verificadas se corroboró que coincide el histórico de ORFEO con la fecha de ingreso al sistema de gestión documental, lo cual es conforme con el informe de PQRSD suministrado por la Secretaría General.
- Se encontró para la muestra seleccionada cumple con los términos definidos por el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las PQRSD, en 12 de 33 peticiones, aunque en la gran mayoría de las peticiones se les brindó una respuesta general que da indicaciones sobre como consultar la información solicitada, es importante que se complementen dando alcance a lo que el peticionario solicita específicamente

 <b>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN</b>	<b>INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2023</b>

- Para la muestra seleccionada, se observó que los radicados verificados se encuentran tipificados de conformidad con su contenido y la totalidad de las respuestas fueron acordes con lo que el peticionario solicita.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que, frente a los criterios verificados y de acuerdo con la muestra seleccionada de 33 peticiones, el 34% (12) se cerraron dentro de ORFEO dentro de los términos legales establecidos, el 60% (21) aunque el documento de respuesta está dentro de términos, la fecha de envío se encuentra fuera de términos. Las 33 peticiones se encuentran tipificadas de acuerdo con tema de la petición y sus respuestas fueron de fondo. Y dos (6%) se encontraba en términos, pero sin respuesta

✓ **Auditoría Integral al Procedimiento PT-GI-05 Procesamiento y Consolidación de la Información**

Se verificó una muestra de veinte (20), las cuales corresponden seis (6) a la vigencia 2021 y catorce (14) a la vigencia 2022, y a partir de pruebas realizadas en el SGD ORFEO el 23/09/2022, sesiones de trabajo con la SPF y la SARC el 29/09/2022 - 19/10/22, se evidenció lo siguiente:

- Las PQRSD relacionadas con tramites del SISBEN, son radicadas a través de la página WEB del SISBEN IV <https://www.sisben.gov.co> Ruta: Atención al Ciudadano <https://www.sisben.gov.co/Paginas/pqrsd-sisben.aspx>, las cuales tienen interoperabilidad con el SGD ORFEO del DNP, razón por la cual, su trámite se aborda conforme a las disposiciones contenidas en las políticas de operación de la entidad (atención PQRSD – gestión documental) y demás normatividad legal vigente.
- Del 100% (20) peticiones objeto de la muestra de auditoría, se evidenció que, de acuerdo con la fecha de los memorandos de respuestas, el 100% fueron expedidas dentro del término legal (artículo 5 del Decreto 491/2020 y Ley 1437/2011), y con resolución de fondo o traslado por competencia.
- Con respecto a los radicados 20216000000282, 20216000044792, 20216000054362, 20216000161122 y 20226000567582, no fue posible evidenciar en el SGD ORFEO, según prueba de escritorio adelantada el 23/09/2022, el correo de envío a los respectivos peticionarios; para lo cual mediante correo electrónico del 06/10/2022, la SPF informó al equipo de la OCI que: “(...) Según la respuesta emitida por el equipo del Sistema de Gestión Documental ORFEO, ellos tienen identificados un total de 763 radicados a los que el certificado de entrega se generó pero por error del sistema no quedo en la bodega de datos, nos indican que están realizando un script para que automáticamente se suban de nuevo lo acuses de recibo de estos radicados, pero que es una tarea demorada (...)” .



En consecuencia, se realizó reunión con la SPF y la SARC el 19/10/2022, y se acordó allegar los soportes una vez la OTSI genere los respectivos acuses de recibo, sin embargo, a la fecha 31/10/2022, no llegó la información, razón por la cual, no fue posible evidenciar el envío a los peticionarios de las respuestas, conforme a lo señalado en el Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 V7, 4. GENERALIDADES - DERECHOS DE PETICION literal c. Comunicación de la decisión: “es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que, dado el caso, es un presupuesto para controvertirla”.

- Conforme a lo anterior, se concluye que la SPF cumple con la normatividad legal vigente en materia de atención de las PQRSD y de acuerdo con las políticas internas del DNP: Procedimiento Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias CÓDIGO PT-PG05 V8 y Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 V7, sin embargo, se debe fortalecer los controles que permitan asegurar que todos los registros (datos de envío a los peticionarios), queden disponibles en el SGD ORFEO, para su consulta y verificación de la trazabilidad, mitigando un riesgo de no disponibilidad de la información.

## ✓ Auditoría Integral al proceso: PLANEACIÓN Y GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Respecto a las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 1/06/2021 al 30/06/2022, se verificaron 11 de las cuales fueron tipificadas como: derechos de petición (5) y solicitud de información pública (6), y se evidenció lo siguiente:

- Que de las (11) peticiones objeto de la muestra de auditoría, se evidenció que (10) fueron expedidas dentro del término legal (artículo 5 del Decreto 491/20 y Ley 1437/2020), y con resolución de fondo.
- Con respecto a la petición de radicado 20226630271472 de fecha 11/03/2021, tipificada como derecho de petición, se evidenció que fue resuelta de fondo; sin embargo, y de acuerdo con la comunicación número 20226900355511, mediante la cual se dio respuesta al peticionario, se observó que la fecha de su radicación fue el 02/05/2022, es decir a los 33 días hábiles, incumpliendo así lo señalado en el art. 5 del Decreto 491/2020 “salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción” (vigente para la fecha de radicación de la PQRSD).
- Conforme a lo anterior, se concluye que a excepción de la petición No. 20226630271472 que fue contestado de manera extemporánea por parte de la OAP, las dependencias cumplen con la normatividad legal vigente en materia de atención de las PQRSD y conforme a las políticas internas del DNP (Procedimiento “(...) Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG05 Versión 8 y al Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 7). Se recomienda por parte de la OAP, fortalecer los controles a fin de que todas las peticiones sean contestadas dentro de los términos de ley vigentes.



## 6.9 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA EN EJECUCIÓN ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE PQRSD

De acuerdo con lo evidenciado en el Balance de APCM con fecha de corte 31 de diciembre de 2022 se encuentra finalizada las siguiente acción:

CÓDIGO DE LA APCM	DEPENDENCIA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ESTADO
21-111	DIRECCIÓN DEL SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS	1/01/2022	31/12/2022	Finalizado
22-038	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	25/07/2022	14/09/2023	Dentro del Plazo
22-068	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	20/10/2022	31/03/2023	Dentro del Plazo

Fuente: Elaboración OCI con base en Balance APCM corte a 31 de diciembre de 2022

## 6.10 NO CONFORMIDADES

### No Conformidad N.001

**TITULO:** Oportunidad en la Atención de las PQRSD

#### DEPENDENCIA RESPONSABLE:

GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
SUBDIRECCIÓN DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPSCV)
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y RESULTADOS (SMSE)
DIRECCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO
GRUPO DE CONPES
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE)
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)
SECRETARIA GENERAL
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB-PROYECTOS)



SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR
GRUPO GESTIÓN DE PERSONAL
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA
SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS
SUBDIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS
SUBDIRECCIÓN DE ENERGÍA Y MINAS (SME)
SUBDIRECCIÓN DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO
SUBDIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DE PROYECTOS E INFORMACIÓN PARA LA INVERSIÓN PÚBLICA (SPIIP)
DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE
SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA
OFICINA ASESORA JURIDICA
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL
SUBDIRECCIÓN DE GÉNERO
SUBDIRECCIÓN DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)
SUBDIRECCIÓN DE JUSTICIA (SJ)
SUBDIRECCIÓN DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA
SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y DEFENSA
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO
DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL
SUBDIRECCIÓN DE LOGÍSTICA
SUBDIRECCIÓN DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN NACIONAL
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)
DIRECCIÓN DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE POLITICAS PÚBLICAS
SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL SGR



GRUPO DE DESARROLLO HUMANO
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION (GCT)
GRUPO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (SGDTH)
GRUPO DE CONTABILIDAD
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TERRITORIAL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT
SUBDIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ
DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL
SUBDIRECCIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
GRUPO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y FINANCIACIÓN AGROPECUARIO RURAL

**TEMÁTICA:** Incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver y trasladar las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015.

### DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:

Verificada la oportunidad en la atención de las PQRS atendidas durante el período comprendido entre el 1 de junio y 31 de diciembre de 2022, se observó que se recibieron 29.128, de las cuales 28.399 (97.50%) se atendieron de manera oportuna y 729 (2.50%) excedieron el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, so pena de incurrir en falta disciplinaria artículo 31. *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.*

### Traslado de Peticiones

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo 21 *“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 (...)”.* En verificación de la efectividad y oportunidad en el traslado de las peticiones, se observó que, de las 29.128 peticiones recibidas, 1.298 (4.46%) se trasladaron a las



 <b>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN</b>	<b>INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2023

diferentes entidades y de manera interna, identificando que (310; 23.88%) se realizó de forma extemporánea al termino precitado.

**La situación identificada incumple:**

- Ley 1755 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”
- Ley 1755 Artículo 21 “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 (...)”
- Procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIA, en las actividades 6. Proyectar respuesta en los términos establecidos y 8. Hacer seguimiento a las respuestas.
- Manual para la Atención Integral al Ciudadano, código M-PG-09.

MIPG			NORMAS TECNICAS		CRITERIOS LEGALES	REQUISITOS INTERNOS
DIMENSION	POLITICA	COMPONENTE 7ª. DIMENSIÓN	ISO	NUMERAL		
3ª Dimensión “Gestión con Valores para Resultados”	Servicio al Ciudadano  Gestión de PQRSD	Actividades de control y actividades de monitoreo.	9001:2015	9.Evaluación del Desempeño	Ley 1755 de 2011, Artículo 14, 21	Procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, actividades 6.y 8.  Manual para la Atención Integral al Ciudadano, código M-PG-09.

En el marco de la auditoria a las PQRSD en la vigencia 2022, se formuló la APCM No. 22-068 por lo cual el análisis de causas y las acciones se deben encaminar al plan de mejoramiento existente.





## 7. CONCLUSIONES

- Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de junio y 31 diciembre de 2022 se observó que, se recibieron 29.139 solicitudes de las cuales se gestionaron 29.125 (99.95%).

Respecto a las peticiones restante 14 (0.5%) se observó, que once (11) fueron objeto de modificación en la TRD como se detalla en el cuadro, sin embargo, estas a corte de este seguimiento registran como PQRSD cuando su tipología no corresponde a esta y tres (3) fueron escaladas a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 23 de febrero de 2023 mediante radicado ORFEO No 20236010033563.

- La tendencia de las peticiones recibidas durante la vigencia 2022 respecto a las vigencias 2020 y 2021 fue menor en el 37.59% (34.446), debido a que las solicitudes relacionadas con los programas de “Devolución del IVA” e “Ingreso Solidario” vienen disminuyendo.
- Respecto a los Estándares de Publicación y Divulgación de Información establecidos en la Resolución 1519 de 2020, se verificó la estandarización del contenido relacionado con la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos y se encontró que la Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía, publica los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSD, en la página web de la Entidad.
- En lo referido a los *Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública* se revisó, la información registrada en los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSD y se realizó el comparativo versus el reporte consolidado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO y se encontró:

Que cuatrocientos sesenta y cuatro (464) registros ingresaron inicialmente como PQRSD y se clasificaron con esta tipología. Así mismo, se identificaron tres mil ochocientos veinte cuatro (3.824) que ingresaron como otro tipo de correspondencia y no como peticiones ciudadanas. No obstante, estas fueron objeto de cambio posterior en la TRD debido a las modificaciones del tipo documental por parte de las áreas técnicas, lo cual implica variación en la información publicada en los informes trimestrales, lo cual incumple con el principio de la calidad de información, respecto a la oportunidad, objetividad, veracidad y completitud de esta, lo cual puede conllevar a incumplimiento en los términos de ley y a la afectación y pérdida de confianza por parte de la ciudadanía respecto a la información publicada.

- En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición (24.053; 82.54%) y que, de estas, 7.186 peticiones no contienen registrado el respectivo tema, situación que había sido evidenciada en el anterior seguimiento (segundo semestre de 2021). No obstante, esta situación fue atendida por la Subdirección Administrativa mediante



APCM No 22-038 por medio de la cual se realizaron los ajustes respectivos en el sistema ORFEO y fueron puesto en producción a partir del 1 de enero del 2023.

- En lo relacionado a las peticiones con menor representatividad se encontró: solicitud de documentos (2.122; 7.28%), petición entre autoridades (1.233; 4.23%), solicitud de información pública (634; 2.18%), consulta (412; 1.41%), denuncias por actos de corrupción externos (276; 0.95%), peticiones presentadas por el congreso (145; 0.50%), órganos de control (5 días) (123; 0.42%), órganos de control (3 días) (41; 0.14%), queja (40; 0.14%), petición (40; 0.14%), sugerencia (12; 0.04%), reclamo (8; 0.03%) y denuncia por acto de corrupción interno (1; 0.00%).
- En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP para atender las peticiones ciudadanas, se observó que el internet es el principal punto de radicación con 17.531 (60%) registros, seguido del correo electrónico 10.484 (36%) y los medios con menos representatividad son el correo físico 663 (2%), presencial 303 (2%) y telefónico 158 (1%).
- La Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía con el propósito de asegurar y mejorar el acceso, participación y uso de los canales de comunicación viene adelantando la actualización de la información documentada relacionada con el “Manual de PQRSD” y “Carta del trato digno”, donde se incluirá como canal de atención el Centro de Relevos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual interactúa con el Departamento Nacional de Planeación, con el propósito de dar a conocer y priorizar el derecho fundamental que las personas sordas tienen de presentar peticiones.
- Respecto a las peticiones recibidas bajo peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de junio y 31 de diciembre de 2022, se recibieron 1.307 peticiones, cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la entidad. Finalmente, se indagó sobre el sitio físico de publicación para este tipo de respuestas, respecto de lo cual se indicó que actualmente no se cuenta con este espacio.
- En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el período comprendido entre el 1 de junio y 31 de diciembre de 2022 se atendieron 277, de las cuales 276 se recibieron de manera externa y una interna; de estas, 179 (64.62%) fueron objeto de traslado por competencia. Respecto de las restantes 98 (35.38%) denuncias, éstas fueron atendidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Respecto a la oportunidad en la atención de las PQRSD atendidas, se observó que se recibieron 29.128, de las cuales 28.399 (97.50%) se atendieron de manera oportuna y 729 (2.50%) excedieron el término legal establecido. Así mismo, se observó que 298 (4.46%) se trasladaron a las diferentes entidades y de manera interna, identificando que (310; 23.88%) se realizó de forma extemporánea al término precitado. **Ver No Conformidad N.01**



- En lo relacionado a las solicitudes con respuesta anticipada (172) se observó, que estas corresponden a peticiones reiterativas, lo cual implica que la respuesta y fecha de cierre inicial se asociara a los posteriores registros de reiteración de las mismas PQRSD, quedando como fecha de cierre con cumplimiento anticipado, afectando la trazabilidad entre las nuevas fechas de radicación vs fecha de cierre de estas solicitudes reiterativas.

## 8. RECOMEDACIONES

- Adelantar acciones conducentes con las áreas técnicas para realizar los ajustes correspondientes de la topología de estas, con el propósito de asegurar la calidad y coherencia en el número de peticiones recibidas respecto a las atendidas y no afectar el porcentaje de cumplimiento.
- Fortalecer los puntos de control con el grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto a los registros que se capturan, crean y gestionan en las diferentes dependencias del DNP con el propósito de asegurar la correcta tipificación de las PQRSD bajo los principios de transparencia y acceso de la información.
- Asegurar las actividades de monitoreo y control con el propósito de que la información publicada sea oportuna, objetiva, veraz y completa, y en caso de que esta, sea objeto de modificación por tipo documental se realicen los ajustes y/o se realice el alcance pertinente en los informes publicados.
- Continuar con las mesas de trabajo que vienen realizando con las áreas técnicas, a fin de determinar las causas que originan las modificaciones de tipo documental, realizar depuración de información a que haya lugar y definir actividades de control detectivo que permitan de manera oportuna identificar las modificaciones en la información publicada.
- Adelantar acciones conducentes para garantizar la disponibilidad de un lugar de acceso al público a través del cual se puedan surtir las notificaciones por aviso, con el propósito de asegurar una comunicación efectiva con los grupos de valor especialmente con los ciudadanos que no tienen acceso a los medios tecnológicos.
- Atender cada solicitud de manera individual que permita contabilizar el tiempo real de su atención independientemente si es reiterativa o no, con el propósito de asegurar la transparencia, trazabilidad y coherencia de la información.



## ANEXO No 1

- 464 registros ingresaron inicialmente como PQRSD y se contabilizaron con esta tipología y 3.824 que ingresaron como radicación de documentos y no como petición ciudadana.



Anexo No 1.xlsx

## ANEXO No 2

- Detalle de la oportunidad de peticiones atendidas por dependencia



Anexo 2.xlsx