

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRS</b>	<b>Marzo 2025</b>

**DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL  
1º. DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

**RICARDO BOGOTÁ CAMARGO**  
Jefe Oficina Control Interno

**DÁMARIS SÁNCHEZ SALAMANCA**  
Auditor

**Marzo de 2025**  
**Bogotá D.C.**

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVO GENERAL .....	3
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. NORMATIVIDAD ASOCIADA .....	4
4. METODOLOGÍA APLICADA .....	5
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO .....	5
5.1 GESTIÓN DE PETICIONES - PQRSD .....	5
5.2 COMPARATIVO PETICIONES – PQRSD .....	6
5.3 PUBLICACIÓN DE INFORMES .....	7
5.3.1 ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	7
5.4 TIPO DE PETICIONES – PQRSD .....	8
5.5 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	9
5.6 ATENCIÓN PETICIONES ANÓNIMAS .....	10
5.7 DENUNCIAS POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES Y ACTOS DE CORRUPCIÓN .....	11
5.8 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES .....	11
5.9 CALIDAD DE LAS PQRSD .....	16
5.10 PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERCER CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2024 .....	17
5.11 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA EN EJECUCIÓN ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE PQRSD .....	25
6. CONCLUSIONES .....	25
7. RECOMENDACIONES .....	27
8. NO CONFORMIDAD .....	27

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2025

## 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 2025, 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.

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 de los lineamientos definidos en el Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG 05 Versión 9 y “Manual para la Atención Integral al Ciudadano” Código M-PG-09 Versión 9, a cargo de la SARC, los cuales se encuentran asociados al Proceso Planeación y Gestión Orientada a Resultados.

### 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 julio y el 31 de diciembre 2024, con el fin de determinar la oportunidad y atención de las PQRSD de conformidad con las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

#### 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD recibidas y atendidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación del DNP.
- Realizar el análisis del reporte consolidado de PQRSD radicadas durante el segundo semestre del 2024.
- Verificar los lineamientos establecidos en el DNP para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Entidad.
- Verificar la publicación de los informes trimestrales de PQRSD
- Verificar la publicación de los informes por posibles actos de corrupción, en la página web de la Entidad.
- Validar la disponibilidad de los canales de comunicación para que los ciudadanos y grupos de interés presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por posibles actos de corrupción.

### 2. 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 estas.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2025

### 3. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Normas externas asociadas para el seguimiento a la atención de PQRSD

**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".

**Manual Operativo MIPG Versión 5**, “3ª. Dimensión Gestión con valores para resultados numeral 3.3 Relación Estado Ciudadano”

#### 4. 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:

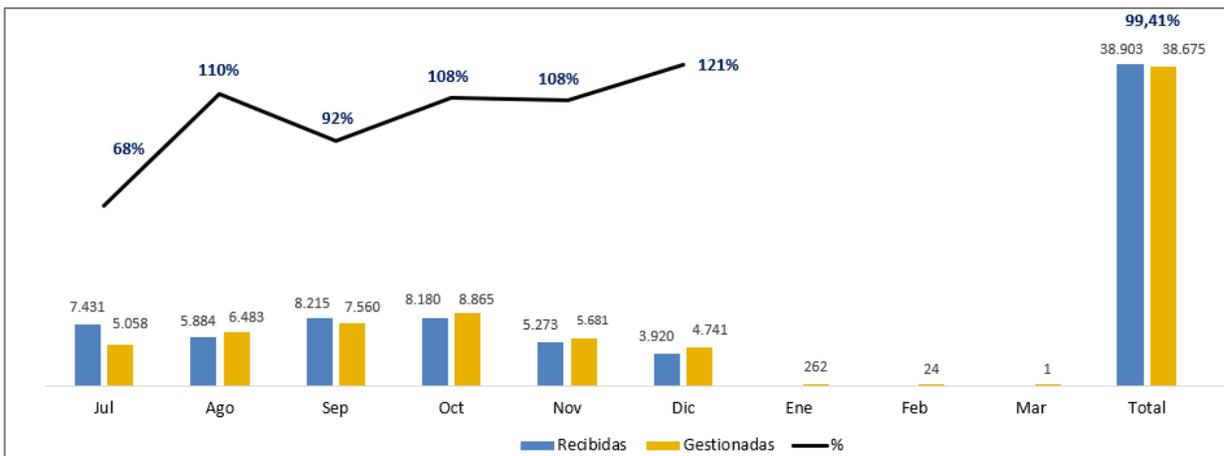
1. Disponibilidad de los canales de atención del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios, presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
2. Verificación de la publicación de los informes trimestrales de seguimiento a la atención de las PQRSD y de los posibles actos de corrupción, a través de la página web de la Entidad.
3. Verificación de la calidad de las respuestas en cuanto a completitud, lenguaje claro, precisión y congruencia.
4. Resultados de las auditorías internas realizadas en el tercer ciclo realizado durante la vigencia 2024, 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.

#### 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A continuación, se presenta el resultado obtenido del seguimiento realizado a las PQRSD:

##### 5.1 GESTIÓN DE PETICIONES - PQRSD

Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO a cargo del Departamento Nacional de Planeación, se observó que se recibieron 38.903 PQRSD, de las cuales se atendieron 38.675 (99.41%), como se detalla a continuación:



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

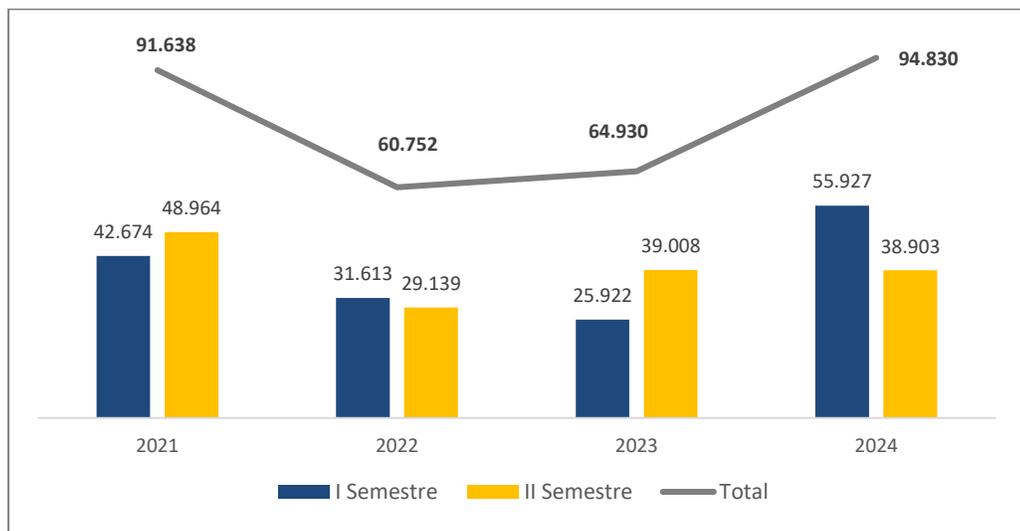
Respecto a las peticiones restantes 228 (0.59%), se observó que

- (59) No registran fecha de finalización en el reporte extraído en el SGD-ORFEO, ni tienen datos de envío por correspondencia certificada, de conformidad con la política de operación interna Resolución 1156 de 2008 artículo 1 numeral 1.4 *“Registro de correspondencia oficial”* *“Es el procedimiento por medio del cual, el DNP registra las comunicaciones oficiales, según sean recibidas o producidas, en el Sistema de Gestión Documental, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley”*.
- (169) Corresponden a peticiones reiterativas de fechas anteriores, que se radican nuevamente y la fecha de respuesta se asocia a la fecha del expediente o respuesta anterior.

Lo anterior afecta el porcentaje de cumplimiento, debido a que la calidad y coherencia de la información difiere entre el número de peticiones recibidas respecto de las atendidas e implica debilidad de autocontrol y autogestión en el manejo y uso del sistema de los registros existentes y a su vez podría generar la materialización de un riesgo para el acceso a la información respecto a la disponibilidad, conservación, calidad y coherencia de la información.

## 5.2 COMPARATIVO PETICIONES – PQRSD

A continuación, se presenta el resumen de las peticiones radicadas por el DNP durante las vigencias 2021, 2022, 2023 y del 2024:



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

Respecto a la radicación de peticiones en el primer semestre (55.927) versus el segundo semestre (38.903) del 2024, se evidenció disminución del 30.44% (17.024), debido que presentaron menos solicitudes del SISBEN relacionadas con la Inconformidad en la clasificación.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2025

### 5.3 PUBLICACIÓN DE INFORMES

#### 5.3.1 ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Publicación informe trimestral de PQRSD**

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 Relacionamiento con la Ciudadanía, publicó 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/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>, como se detalla a continuación:

Periodo	Nombre del Informe	Mes de Publicación
III Trimestre 2024	Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD	Octubre 2024
IV Trimestre 2024	Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD	Enero 2025

Fuente: Elaboración OCI – Publicación Página WEB – DNP.

- **Publicación informe posibles denuncias por actos de corrupción**

Al revisar la página web de la Entidad, la publicación de los “*Informes sobre Posibles Denuncias por Actos de Corrupción*” para la vigencia 2024, se observó que el Grupo de Instrucción Disciplinaria y la Oficina de Control Interno Disciplinario, realizaron la publicación de los siguientes informes, a través del enlace <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>

Periodo	Nombre del Informe
Septiembre – Octubre 2024	Informe peticiones de denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas DNP
Noviembre – Diciembre 2024	Informe peticiones de denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas DNP

Fuente: Elaboración OCI – Publicación Página WEB – DNP.

- ✓ En lo referido a la gestión realizada por el Grupo de Instrucción Disciplinaria, se observó que, en el periodo comprendido entre septiembre y octubre se recibieron (101) denuncias, para noviembre y diciembre 41 las cuales se vienen atendiendo según lo establecido en la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario”.

- **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*

Calle 26 N° 13-19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad” (subrayado y negrilla fuera de texto), al comparar, la información registrada en los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRSD, relacionada con el número de peticiones versus el reporte consolidado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se encontraron 162 diferencias:

Fuente de Información	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
SGD- ORFEO	7.431	5.884	8.215	8.180	5.273	3.920	<b>38.903</b>
Informes trimestrales	7.432	5.896	8.205	8.181	5.269	3.758	<b>38.741</b>
Diferencia	-1	-12	10	-1	4	162	162

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO / Informes Publicados

Dado lo anterior, se evidenció debilidad de control por parte del grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto a los registros que se capturan, crean y gestionan (modificación de TRD) en las diferentes dependencias del DNP, lo cual afecta la publicación de la información y los principios de transparencia y acceso de esta, lo que podría generar la materialización del riesgo asociado a la disponibilidad, oportunidad y veracidad de la información.

#### 5.4 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 (35.819; 92.07%), tales como se detallan a continuación:

Tipo de Petición	Peticiones	%
Derecho de Petición	35.819	92,07%
Petición Entre Autoridades	980	2,52%
Peticiones Presentadas por el Congreso	327	0,84%
Consulta	493	1,27%
Solicitud de documentos	393	1,01%
Denuncias actos de corrupción externos	344	0,88%
Solicitud de información pública	284	0,73%
Solicitud de Órganos de Control (5 días)	147	0,38%
Solicitud de Órganos de Control (3 días)	55	0,14%
Queja	33	0,08%
Petición	18	0,05%
Reclamo	7	0,02%
Sugerencia	2	0,01%
Denuncias actos de corrupción internos	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>38.903</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración OCI – Reporte consolidado PQRSD – SGD - ORFEO

En lo referido a los temas de las peticiones atendidas, se observó que la mayor proporción (17.242; 44.32%) corresponde a solicitudes relacionadas con SISBEN, por inconformidad con la clasificación, solicitud de encuesta, actualizaciones y/o correcciones de información, solicitudes de inclusión, consulta de clasificación, quejas contra las oficinas de SISBÉN locales, solicitudes de retiro, denuncias ciudadanas, consultas asociadas a programas sociales, traslado de ciudad, entre otras como se detalla a continuación:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

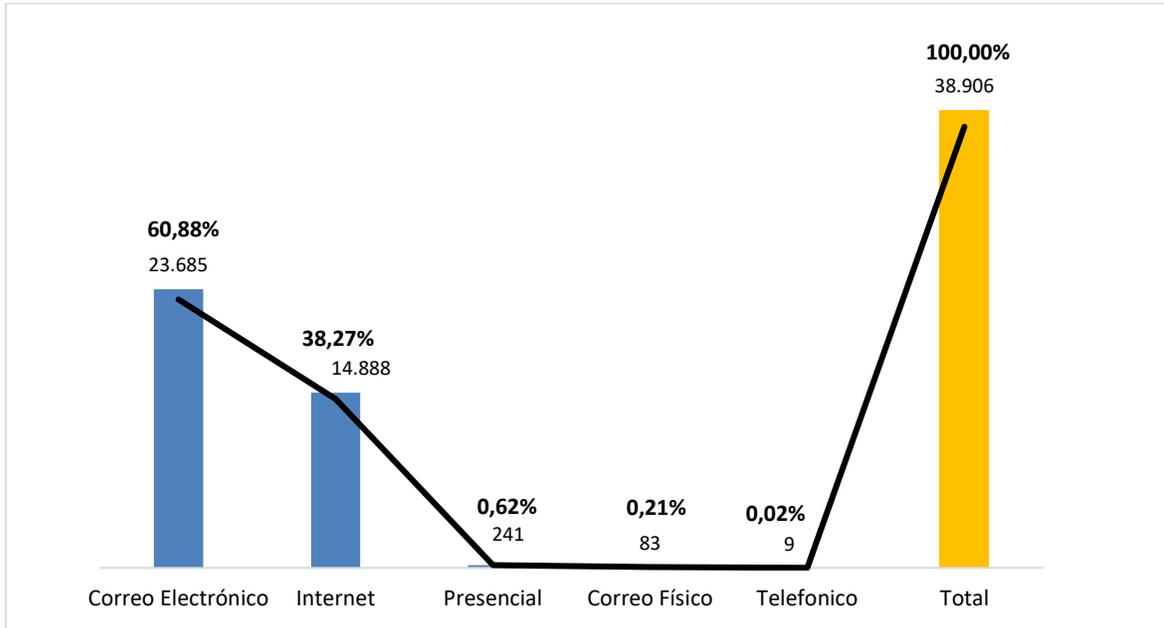
Tema	Peticiones	%
DNP / Sisbén - Inconformidad con la clasificación	17.242	44,32%
DNP / Otro	7.190	18,48%
DNP / Sisbén - Actualizaciones y/o correcciones de información	4.755	12,22%
DNP / Sisbén - Otro tipo de solicitud	2.482	6,38%
DNP / Sisbén - Solicitud de encuesta	2.516	6,47%
DNP / Sistema General de Regalías	778	2,00%
DNP / Sisbén - Solicitudes de retiro en el Sisbén	648	1,67%
DNP / LEY 5	290	0,75%
DNP / Sisbén - Solicitudes de inclusión en el Sisbén	591	1,52%
DNP / Sisbén - Consulta de clasificación en el Sisbén	346	0,89%
DNP / Renta ciudadana	314	0,81%
DNP / Sisbén - Denuncias ciudadanas	297	0,76%
DNP / Sisbén - Quejas contra las oficinas de Sisbén locales	253	0,65%
DNP / Sisbén - Traslado del Sisbén de ciudad	246	0,63%
REGALÍAS / Sistema General de regalías	168	0,43%
DNP / Sisbén - Consultas asociadas a programas sociales	133	0,34%
DNP / Portal Ciudadano	118	0,30%
DNP / Certificados Laborales y/o Pensionales	96	0,25%
DNP / CONPES	60	0,15%
DNP / Proyectos de Inversión y Finanzas Públicas	47	0,12%
DNP / Víctimas	48	0,12%
DNP / Plan Nacional de Desarrollo	43	0,11%
DNP / Desarrollo y Ordenamiento Territorial	35	0,09%
DNP / Infraestructura	36	0,09%
DNP / DEVOLUCIÓN IVA	32	0,08%
DNP / Mesas de Ayuda o Solicitudes de Capacitación y/o Asistencia Técnica	26	0,07%
DNP / Desarrollo Social	23	0,06%
DNP / Fortalecimiento y Seguimiento a la Descentralización.	17	0,04%
DNP / Catastro Multipropósito	13	0,03%
DNP / Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas.	14	0,04%
DNP / Cambio Climático	10	0,03%
DNP / Alianza Público Privada	9	0,02%
DNP / Traslados a otras Entidades	8	0,02%
DNP / Ciencia, Tecnología e Innovación.	5	0,01%
DNP / Desarrollo Rural y Agropecuario	5	0,01%
DNP / Contratos Plan	5	0,01%
DNP / Rendición de Cuentas	4	0,01%
<b>Total</b>	<b>38.903</b>	<b>100,00%</b>

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

## 5.5 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP para atender las peticiones ciudadanas, se observó que el correo electrónico es el principal medio de radicación con 23.685 (60.88%) peticiones, seguido del internet 14.888 (38.27%) y los medios con menos

representatividad son presencial 241 (0.62%), el correo físico 83 (0.21%) y telefónico 9 (0.02%), como se detalla a continuación:



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

## 5.6 ATENCIÓN PETICIONES ANÓNIMAS

Según lo establecido en 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, la misma Ley en su artículo 69 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 julio y el 31 de diciembre de 2024, se recibieron 1.755 (4.5%), cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.

Así mismo, se observó que el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía viene adelantando acciones conducentes en el punto físico para la atención personalizada y así dar a conocer la respuesta de las PQRSD, 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 y de esta manera dar cumplimiento a las notificaciones por aviso.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2025

## 5.7 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 julio y el 31 de diciembre de 2024 se radicaron 345 de las cuales, 5 (1.45%) fueron atendidas por competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario conforme a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario”.

### Acciones para fortalecer los canales de comunicación

El Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía en conjunto con la Oficina de Control Interno Disciplinario, continúan adelantando acciones para fortalecer el direccionamiento de las peticiones, en el marco de las denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, con el fin de que estas ingresen directamente al Grupo de Instrucción Disciplinaria y se resuelvan conforme a lo establecido en el Código General Disciplinario.

## 5.8 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES

En lo referido a las peticiones recibidas (38.903) durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2024, se observaron dos situaciones que limitaron el ejercicio de verificación en la atención oportuna de 228 (0.59%).

### 5.8.1 Oportunidad en la atención de peticiones por dependencias

Dadas las limitantes mencionadas para el ejercicio de verificación en la atención oportuna, se realizó la revisión de 38.675 PQRSD, de las cuales 37.982 (98.21%) se atendieron de manera oportuna y 693 (1.79%) excedieron el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento de 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*”.

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

Dependencia	En Término	% Cumplimiento	Fuera de Término	%	Total	% Participación
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	30.864	99,91%	27	0,09%	30.891	79,87%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	2.393	100,00%		0,00%	2.393	6,19%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	302	96,79%	10	3,21%	312	0,81%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	241	88,60%	31	11,40%	272	0,70%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	239	93,36%	17	6,64%	256	0,66%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	233	92,46%	19	7,54%	252	0,65%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	215	66,36%	109	33,64%	324	0,84%
SUBDIRECCION DE CONTROL	168	84,42%	31	15,58%	199	0,51%

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

Dependencia	En Término	% Cumplimiento	Fuera de Término	%	Total	% Participación
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	162	95,86%	7	4,14%	169	0,44%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE)	150	90,36%	16	9,64%	166	0,43%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO (SGDTH)	147	73,87%	52	26,13%	199	0,51%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	147	97,35%	4	2,65%	151	0,39%
GRUPO GESTION DE PERSONAL	130	82,80%	27	17,20%	157	0,41%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	130	98,48%	2	1,52%	132	0,34%
GRUPO DE PLANEACION Y GESTION DE TIC	124	100,00%		0,00%	124	0,32%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	113	94,96%	6	5,04%	119	0,31%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	112	98,25%	2	1,75%	114	0,29%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT)	111	95,69%	5	4,31%	116	0,30%
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)	101	96,19%	4	3,81%	105	0,27%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)	100	93,46%	7	6,54%	107	0,28%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	95	95,00%	5	5,00%	100	0,26%
OFICINA ASESORA JURIDICA	75	75,00%	25	25,00%	100	0,26%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	74	98,67%	1	1,33%	75	0,19%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	74	88,10%	10	11,90%	84	0,22%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	72	93,51%	5	6,49%	77	0,20%
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	71	92,21%	6	7,79%	77	0,20%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	62	95,38%	3	4,62%	65	0,17%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	62	98,41%	1	1,59%	63	0,16%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	61	65,59%	32	34,41%	93	0,24%
GRUPO DE CONPES	60	88,24%	8	11,76%	68	0,18%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	54	98,18%	1	1,82%	55	0,14%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	50	98,04%	1	1,96%	51	0,13%
SUBDIRECCION DE SALUD	48	78,69%	13	21,31%	61	0,16%
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	48	97,96%	1	2,04%	49	0,13%
SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION	45	100,00%		0,00%	45	0,12%
DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	44	100,00%		0,00%	44	0,11%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	40	68,97%	18	31,03%	58	0,15%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	38	82,61%	8	17,39%	46	0,12%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME)	37	88,10%	5	11,90%	42	0,11%
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	35	83,33%	7	16,67%	42	0,11%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	34	87,18%	5	12,82%	39	0,10%

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

Dependencia	En Término	% Cumplimiento	Fuera de Término	%	Total	% Participación
SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE)	34	65,38%	18	34,62%	52	0,13%
SECRETARIA GENERAL	32	61,54%	20	38,46%	52	0,13%
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	32	94,12%	2	5,88%	34	0,09%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	30	85,71%	5	14,29%	35	0,09%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	30	85,71%	5	14,29%	35	0,09%
SUBDIRECCION FINANCIERA	28	77,78%	8	22,22%	36	0,09%
SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC)	23	92,00%	2	8,00%	25	0,06%
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	23	95,83%	1	4,17%	24	0,06%
SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	22	95,65%	1	4,35%	23	0,06%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB PROYECTOS)	21	72,41%	8	27,59%	29	0,07%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	21	60,00%	14	40,00%	35	0,09%
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	18	75,00%	6	25,00%	24	0,06%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES (GCRP)	18	94,74%	1	5,26%	19	0,05%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	17	77,27%	5	22,73%	22	0,06%
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	17	89,47%	2	10,53%	19	0,05%
GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA	17	73,91%	6	26,09%	23	0,06%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16	57,14%	12	42,86%	28	0,07%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	16	94,12%	1	5,88%	17	0,04%
DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII)	16	72,73%	6	27,27%	22	0,06%
SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ)	15	75,00%	5	25,00%	20	0,05%
DIRECCION DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD)	14	100,00%		0,00%	14	0,04%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	13	86,67%	2	13,33%	15	0,04%
PROG. DE APOYO A LA PARTIC. PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA	13	100,00%		0,00%	13	0,03%
DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	11	100,00%		0,00%	11	0,03%
OFICINA PAIS LLANO - VILLAVICENCIO	10	76,92%	3	23,08%	13	0,03%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	9	90,00%	1	10,00%	10	0,03%
SUBDIRECCION DE GENERO	9	64,29%	5	35,71%	14	0,04%
SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	9	75,00%	3	25,00%	12	0,03%
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	8	66,67%	4	33,33%	12	0,03%
SUBDIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT	8	88,89%	1	11,11%	9	0,02%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SA)	6	100,00%		0,00%	6	0,02%
SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL	6	85,71%	1	14,29%	7	0,02%
OFICINA PAIS CENTRO ORIENTE - BUCARAMANGA	6	85,71%	1	14,29%	7	0,02%

 Departamento Nacional de Planeación	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2025

Dependencia	En Término	% Cumplimiento	Fuera de Término	%	Total	% Participación
OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	5	100,00%		0,00%	5	0,01%
DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS	5	71,43%	2	28,57%	7	0,02%
GRUPO DE TESORERIA	5	100,00%		0,00%	5	0,01%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (GCDI)	4	100,00%		0,00%	4	0,01%
SUBDIRECCION DE LOGISTICA	4	80,00%	1	20,00%	5	0,01%
DIRECCION CORPORATIVA	3	42,86%	4	57,14%	7	0,02%
DIRECCION DE JUSTICIA, SEGURIDAD Y DEFENSA (DJSJG)	3	100,00%		0,00%	3	0,01%
GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS	3	60,00%	2	40,00%	5	0,01%
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	3	75,00%	1	25,00%	4	0,01%
SUBDIRECCION DE EVALUACION	2	100,00%		0,00%	2	0,01%
OFICINA PAIS PACÍFICO - CALI	2	100,00%		0,00%	2	0,01%
SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	2	100,00%		0,00%	2	0,01%
GRUPO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	100,00%		0,00%	2	0,01%
OFICINA PAIS CENTRO SUR - NEIVA	2	50,00%	2	50,00%	4	0,01%
GRUPO DE CONTABILIDAD	2	100,00%		0,00%	2	0,01%
DIRECCION DE DESARROLLO URBANO	2	66,67%	1	33,33%	3	0,01%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
GRUPO DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y ENERGIA SOSTENIBLE	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>37.982</b>	<b>98,21%</b>	<b>693</b>	<b>1,79%</b>	<b>38.675</b>	<b>100,00%</b>

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

- **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 (...)*”, se observó que, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2024, (4.195) PQRSD se trasladaron por competencia y de estas 4.054 (96.64%) se atendieron de forma oportuna y 141 (3.36%) de manera extemporánea, como se detalla a continuación:

Dependencia	En Término	% Cumplimiento	Fuera de Término	% Fuera de Término	Total	% de Participación
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	2.182	100,00%		0%	2.182	52,01%
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	1.196	100,00%		0%	1.196	28,51%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	109	93,97%	7	6%	116	2,77%

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

Dependencia	En Término	% Cumplimiento	Fuera de Término	% Fuera de Término	Total	% de Participación
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	52	91,23%	5	9%	57	1,36%
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	38	86,36%	6	14%	44	1,05%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	32	100,00%		0%	32	0,76%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	30	93,75%	2	6%	32	0,76%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	29	96,67%	1	3%	30	0,72%
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	27	100,00%		0%	27	0,64%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)	24	82,76%	5	17%	29	0,69%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	21	84,00%	4	16%	25	0,60%
OFICINA ASESORA JURIDICA	20	80,00%	5	20%	25	0,60%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	19	86,36%	3	14%	22	0,52%
SUBDIRECCION DE SALUD	19	65,52%	10	34%	29	0,69%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	18	85,71%	3	14%	21	0,50%
SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE)	17	51,52%	16	48%	33	0,79%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	16	94,12%	1	6%	17	0,41%
SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION	14	100,00%		0%	14	0,33%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	13	40,63%	19	59%	32	0,76%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	12	100,00%		0%	12	0,29%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME)	11	73,33%	4	27%	15	0,36%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	11	91,67%	1	8%	12	0,29%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	10	62,50%	6	38%	16	0,38%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	10	71,43%	4	29%	14	0,33%
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	10	83,33%	2	17%	12	0,29%
DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	9	100,00%		0%	9	0,21%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	9	90,00%	1	10%	10	0,24%
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)	9	100,00%		0%	9	0,21%
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	9	90,00%	1	10%	10	0,24%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	9	90,00%	1	10%	10	0,24%
SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC)	8	80,00%	2	20%	10	0,24%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	6	100,00%		0%	6	0,14%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	5	83,33%	1	17%	6	0,14%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	5	50,00%	5	50%	10	0,24%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	4	80,00%	1	20%	5	0,12%
SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ)	4	50,00%	4	50%	8	0,19%
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	4	50,00%	4	50%	8	0,19%
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	4	100,00%		0%	4	0,10%
DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	3	100,00%		0%	3	0,07%
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	3	75,00%	1	25%	4	0,10%

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

Dependencia	En Término	% Cumplimiento	Fuera de Término	% Fuera de Término	Total	% de Participación
SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL	3	75,00%	1	25%	4	0,10%
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	3	75,00%	1	25%	4	0,10%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	3	75,00%	1	25%	4	0,10%
GRUPO DE CONPES	2	100,00%		0%	2	0,05%
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	100,00%		0%	2	0,05%
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	2	100,00%		0%	2	0,05%
SUBDIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT	2	66,67%	1	33%	3	0,07%
SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	1	100,00%		0%	1	0,02%
DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS	1	100,00%		0%	1	0,02%
SUBDIRECCION DE LOGISTICA	1	100,00%		0%	1	0,02%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	1	100,00%		0%	1	0,02%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	1	100,00%		0%	1	0,02%
SUBDIRECCION DE GENERO	1	20,00%	4	80%	5	0,12%
DIRECCION CORPORATIVA		0,00%	1	100%	1	0,02%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS		0,00%	1	100%	1	0,02%
SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)		0,00%	1	100%	1	0,02%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT)		0,00%	2	100%	2	0,05%
SECRETARIA GENERAL		0,00%	2	100%	2	0,05%
DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII)		0,00%	1	100%	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>4.054</b>	<b>96,64%</b>	<b>141</b>	<b>3,36%</b>	<b>4.195</b>	<b>100,00%</b>

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

## Recomendación:

Seguir avanzando con el cumplimiento del plan de mejoramiento APCM 24-130, con el fin de eliminar la causa raíz y asegurar la respuesta oportuna de las peticiones y traslados por no competencia, para mitigar el riesgo de incumplimiento normativo.

## 5.9 CALIDAD DE LAS PQRSD

Con relación, a lo señalado en el artículo 13 “(...) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma” de la Ley 1755 de 2015 y lo definido en el numeral 3 literal b. Respuesta de Fondo del Manual para la Atención Integral al Ciudadano se observó, que de las 38.903 PQRSD radicadas 228 peticiones (0.59%) incumplen con el precitado artículo debido a:

- (59) No registran fecha de finalización en el reporte extraído en el SGD-ORFEO, ni tienen datos de envío por correspondencia certificada, de conformidad con la política de operación interna Resolución 1156 de 2008 artículo 1 numeral 1.4 “Registro de correspondencia oficial: Es el procedimiento por medio del cual, el DNP registra las comunicaciones oficiales, según sean recibidas o producidas, en el Sistema de Gestión

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2025

*Documental, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley”*

- (169) Corresponden a peticiones reiterativas de fechas anteriores, que se radican nuevamente y la fecha de respuesta se asocia a la fecha del expediente o respuesta anterior. Si bien, la Ley 1755 de 2015 **ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...)**. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, **la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores**, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. Lo anterior, no exceptúa a la entidad de enviar nuevamente al peticionario la respuesta. **(NC 01)**

Dado lo anterior, se evidenció debilidad en la aplicación oportuna del control asociado al seguimiento de los registros, reporte oportuno en la gestión y atención de las PQRSD, lo que puede implicar la posible materialización del riesgo e incumplimiento del derecho fundamental de petición de los ciudadanos consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

## 5.10 PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERCER CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2024

En el marco del Plan Anual de Auditoría 2024, 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 Integral al Proceso: Gestión Financiera

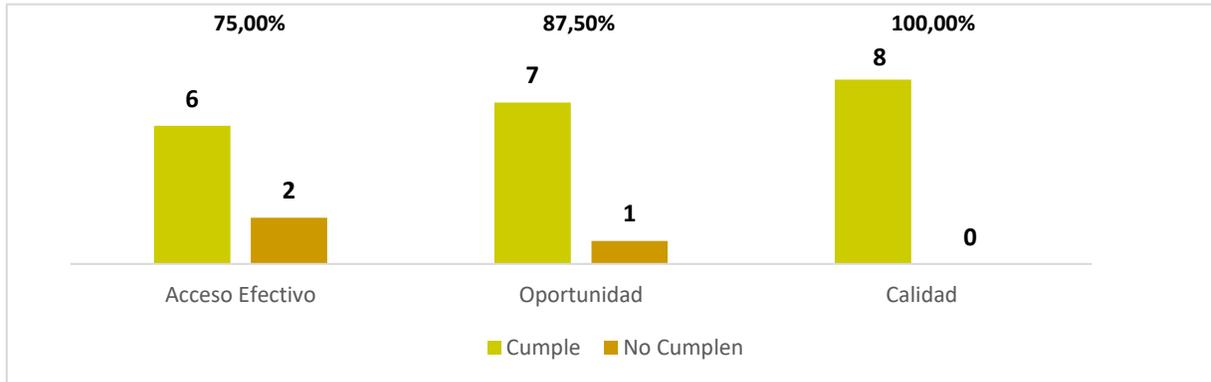
#### Nivel de Desempeño de la Gestión de las PQRSD

Con el fin de evaluar el nivel de desempeño de la gestión de la PQRSD y en atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”* y la Política de Servicio al Ciudadano 3.3.1 *“(…) tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”* del MIPG, se tomó una muestra de (8) PQRSD, obteniendo los siguientes resultados:

**Prueba:** Generar el reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental – ORFEO y verificar la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 01/01/2024 al 30/09/2024, de los procedimientos objeto de auditoría.

**Resultado:** De acuerdo con el reporte del SGD-ORFEO, se tomó una muestra de (8) peticiones del periodo comprendido del 01/01/2024 al 30/09/2024, en el marco de los procedimientos objeto de auditoría donde se verificó, la gestión de las PQRSD donde se concluye que el nivel de desempeño relacionado con el acceso efectivo, oportuno y de calidad fue del **87.50%**, como se detalla a continuación:

Nivel de Desempeño 87,50%



Fuente: Instrumento de Nivel de Desempeño PQRSD de la OCI y Reporte del SGD - ORFEO

**Acceso Efectivo:** De las (8) peticiones se observó, que 6 (75.00%) presentaron acceso efectivo respecto al cumplimiento de los términos de radicación y 2 (25.00%) excedieron el tiempo de radicación (20246630775612 y 20246630195572) establecido en el numeral 4.3.1 Recepción de Documentos “*Los documentos objeto de radicación (físicos o electrónicos) que se reciben en el horario entre las 8:00 am y las 4:30 pm serán radicados el mismo día, si se reciben los documentos fuera de este horario de atención serán radicados al siguiente día hábil*” del “Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo” código M-AD-03 V12.

Esta situación es reincidente, razón por la cual se recomienda, analizar las causas de la recurrencia y asociarlas a la **APCM 24-031** y aplicar lo señalado en el Procedimiento “*FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PT-ED-05*”, actividad 3 literal f) “*Revisar si ya existen en el Balance, acciones iguales o similares originadas por causas relacionadas a las que se están presentando en la solicitud de APCM. Si es así, se deberá formular la APCM recogiendo las situaciones previamente identificadas. Posterior a su registro, la dependencia solicitará la eliminación del plan de mejora existente con la justificación de creación de la APCM*” para fortalecer los controles que aseguren el acceso efectivo de los canales de atención del DNP.

**Oportunidad:** En atención, a lo señalado en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14. “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” se observó, que 7 (87.50%) peticiones se atendieron de manera oportuna y 1 (12.50%) excedió el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos, 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*”. A continuación, se detalla la información:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

No.	Dependencia	Tipo de Documento	No. Radicado	Tiempo Respuesta	Términos Ley	Estado
1	GRUPO DE CONTABILIDAD	Solicitud de Información Pública	20246630069372	3	10	En Términos
2	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Derecho de Petición	20246630261272	3	15	En Términos
3	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Solicitud de Información Pública	20246630775612	2	10	En Términos
4	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Solicitud de Información Pública	20246630781032	4	10	En Términos
5	GRUPO DE TESORERÍA	Solicitud de Información Pública	20246630195572	11	10	Extemporánea
6	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Solicitud de Información Pública	20246630558742	4	10	En Términos
7	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Solicitud de Información Pública	20246631166582	8	10	En Términos
8	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	Solicitud de Órganos de Control (5 días)	20246631330542	4	5	En Términos

Como resultado de la prueba se identificó, que si bien es una petición extemporánea esta situación es reincidente, razón por la cual se recomienda, analizar las causas de la recurrencia y asociarlas a la **APCM 23-014** y aplicar lo señalado en el Procedimiento "*FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PT-ED-05*", actividad 3 literal f) "*Revisar si ya existen en el Balance, acciones iguales o similares originadas por causas relacionadas a las que se están presentando en la solicitud de APCM. Si es así, se deberá formular la APCM recogiendo las situaciones previamente identificadas. Posterior a su registro, la dependencia solicitará la eliminación del plan de mejora existente con la justificación de creación de la APCM*" para fortalecer los controles que aseguren la atención de las PQRSD dentro de los plazos legales.

**Calidad:** En relación, a lo señalado en el artículo 13 "(...) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma" de la Ley 1755 de 2015 y lo definido en el numeral 3 literal b. Respuesta de Fondo del Manual para la Atención Integral al Ciudadano se observó, que las 8 peticiones (100%) cumplieron con los cuatro (4) criterios de calidad (respuesta completa, lenguaje claro, precisión y congruencia). A continuación de presentan los resultados:

No.	Dependencia	No. Radicado	Respuesta Completa	Lenguaje Claro	Precisión	Congruencia	Resultado
1	GRUPO DE CONTABILIDAD	20246630069372	Si	Si	Si	Si	Cumple
2	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	20246630261272	Si	Si	Si	Si	Cumple
3	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	20246630775612	Si	Si	Si	Si	Cumple
4	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	20246630781032	Si	Si	Si	Si	Cumple
5	GRUPO DE TESORERÍA	20246630195572	Si	Si	Si	Si	Cumple
6	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	20246630558742	Si	Si	Si	Si	Cumple
7	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	20246631166582	Si	Si	Si	Si	Cumple
8	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	20246631330542	Si	Si	Si	Si	Cumple

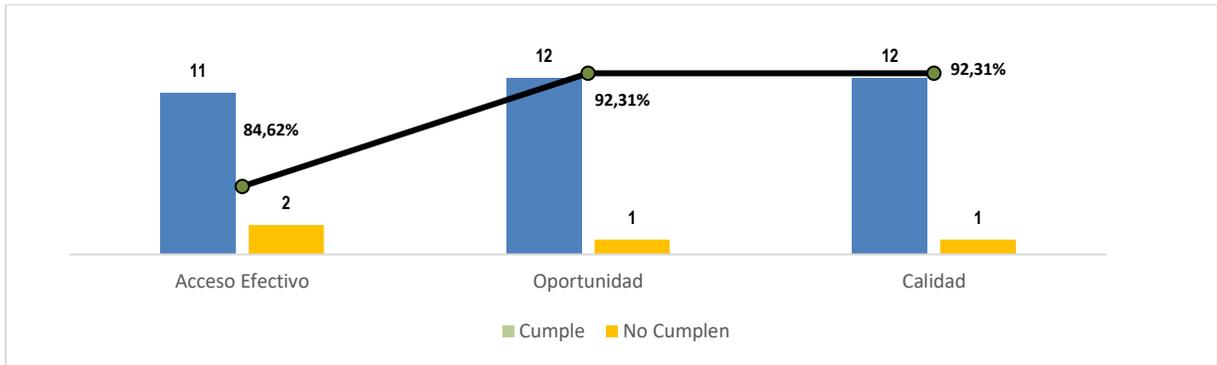
**Auditoría Integral al Proceso:** Gestión de Información, Conocimiento e Innovación y Asistencia Técnica

### Nivel de Desempeño de la Gestión de las PQRSD

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma*" y la Política de Servicio al Ciudadano 3.3.1 "(...) *tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado*" del MIPG, se tomó una muestra representativa de (13) PQRSD, donde se determinó el nivel de desempeño así:

**Prueba:** Generar el reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental – ORFEO y verificar la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 01/01/2024 al 30/08/2024, de los procedimientos objeto de auditoría.

**Resultado:** De acuerdo con el reporte del SGD-ORFEO, se tomó una muestra de 13 peticiones del periodo comprendido del 01/01/2024 al 30/08/2024, en el marco de los procedimientos objeto de auditoría donde se verificó, la gestión de las PQRSD donde se concluye que el nivel de desempeño relacionado con el acceso efectivo, oportuno y de calidad fue del **89.74%**, como se detalla a continuación:



**Acceso Efectivo:** De las 13 peticiones se observó, que 11 (84.62%) presentaron acceso efectivo respecto al cumplimiento de los términos de radicación y 2 (15.38%) excedió el tiempo de radicación (20246630443592 y 20246630448252) establecido en el numeral 4.3.1 Recepción de Documentos “*Los documentos objeto de radicación (físicos o electrónicos) que se reciben en el horario entre las 8:00 am y las 4:30 pm serán radicados el mismo día, si se reciben los documentos fuera de este horario de atención serán radicados al siguiente día hábil*” del “Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo” código M-AD-03 V12, por lo anterior se concluye que la radicación de las peticiones se realizó de manera oportuna, sin embargo se recomienda implementar acciones de mejora para fortalecer las actividades de control en la radicación, para asegurar el acceso efectivo de los canales de atención del DNP.

**Oportunidad:** En atención, a lo señalado en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14. “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” se observó, que 12 (92.31%) peticiones se atendieron de manera oportuna y 1 (7.69%) excedió el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos, 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*”. A continuación, se detalla la información:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

No.	Dependencia	Tipo de Documento	No. Radicado	Tiempo Respuesta	Término Ley	Estado
1	DIR. DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	Derecho de Petición	20246630193402	6	15	En Términos
2	DIR. DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	Derecho de Petición	20246630437082	2	15	En Términos
3	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	Petición Entre Autoridades	20246630443592	6	10	En Términos
4	DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	Derecho de Petición	20246630448252	16	15	Extemporánea
5	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	Solicitud de Información Pública	20246630458432	4	10	En Términos
6	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	Solicitud de Información Pública	20246630456642	4	10	En Términos
7	DIR. DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	Derecho de Petición	20246630474032	13	15	En Términos
8	GRUPO DE CONPES	Solicitud de Información Pública	20246630483022	8	10	En Términos
9	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	Derecho de Petición	20246630711802	15	15	En Términos
10	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	Solicitud de Información Pública	20246630746762	7	10	En Términos
11	SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	Derecho de Petición	20246001003272	13	15	En Términos
12	SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	Solicitud de Información Pública	20246001155642	5	10	En Términos
13	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	Solicitud de Información Pública	20246631205152	10	10	En Términos

Fuente: Instrumento de Nivel de Desempeño PQRSD de la OCI y Reporte del SGD - ORFEO

Como resultado de la prueba se identificó, que si bien es una petición extemporánea esta situación es reincidente, razón por la cual se recomienda, analizar las causas de la recurrencia y asociarlas a la APCM 23-014 y aplicar lo señalado en el Procedimiento "FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PT-ED-05", actividad 3 literal f) "Revisar si ya existen en el Balance, acciones iguales o similares originadas por causas relacionadas a las que se están presentando en la solicitud de APCM. Si es así, se deberá formular la APCM recogiendo las situaciones previamente identificadas. Posterior a su registro, la dependencia solicitará la eliminación del plan de mejora existente con la justificación de creación de la APCM" para fortalecer los controles que aseguren la atención de las PQRSD dentro de los plazos legales.

**Calidad:** En relación, a lo señalado en el artículo 13 "(...) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma" de la Ley 1755 de 2015 y lo definido en el numeral 3 literal b. Respuesta de Fondo del Manual para la Atención Integral al Ciudadano se observó, que de las 13 peticiones 12 (92.31%) cumplieron con los cuatro (4) criterios de calidad (respuesta completa, lenguaje claro, precisión y congruencia) y 1 (7.69%), incumplió con el criterio de precisión (20246001003272) debido a que la solicitud era para la capacitación en el uso de la plataforma del SIPO, para la Red Interdepartamental y Territorial de Veedurías Ciudadanas "Te Veo con P de Paz y de Participación Política", la cual estaba prevista para el 25.07.2024 y la respuesta fue enviada el 01.08.2024 donde informaron que ya se había realizado. A continuación de presentan los resultados:

No.	Dependencia	No. Radicado	Respuesta Completa	Lenguaje Claro	Precisión	Congruencia	Resultado
1	DIR. DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	20246630193402	Si	Si	Si	Si	Cumple
2	DIR. DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	20246630437082	Si	Si	Si	Si	Cumple
3	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	20246630443592	Si	Si	Si	Si	Cumple

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

No.	Dependencia	No. Radicado	Respuesta Completa	Lenguaje Claro	Precisión	Congruencia	Resultado
4	DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	20246630448252	Si	Si	Si	Si	Cumple
5	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	20246630458432	Si	Si	Si	Si	Cumple
6	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	20246630456642	Si	Si	Si	Si	Cumple
7	DIR. DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA	20246630474032	Si	Si	Si	Si	Cumple
8	GRUPO DE CONPES	20246630483022	Si	Si	Si	Si	Cumple
9	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	20246630711802	Si	Si	Si	Si	Cumple
10	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	20246630746762	Si	Si	Si	Si	Cumple
11	SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	20246001003272	Si	Si	No	Si	No Cumple
12	SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	20246001155642	Si	Si	Si	Si	Cumple
13	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	20246631205152	Si	Si	Si	Si	Cumple

Fuente: Instrumento de Nivel de Desempeño PQRSD de la OCI y Reporte del SGD - ORFEO

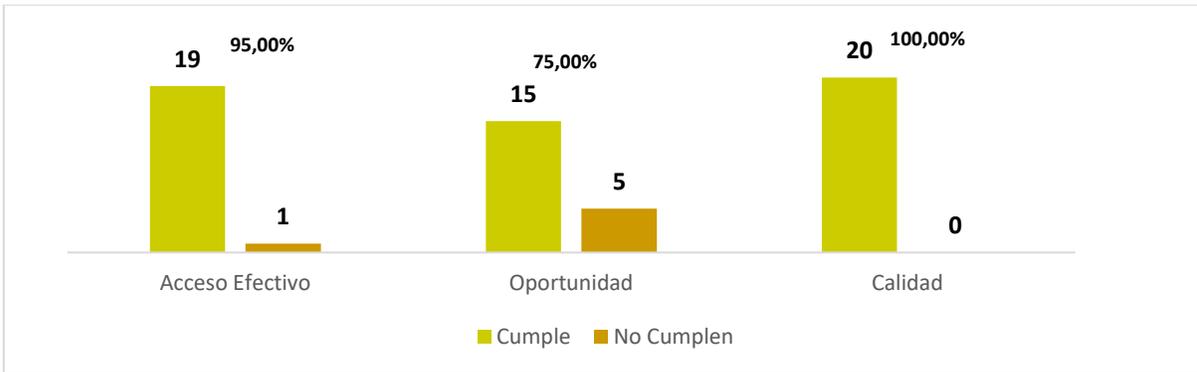
## Auditoría Integral al Proceso: Gestión Contractual

### Nivel de Desempeño de la Gestión de las PQRSD

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma*” y la Política de Servicio al Ciudadano 3.3.1 “(...) *tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado*” del MIPG, se tomó una muestra representativa de (20) PQRSD, donde se determinó el nivel de desempeño así:

**Prueba:** Generar el reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental – ORFEO y verificar la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 01/01/2024 al 31/07/2024, de los procedimientos objeto de auditoría.

**Resultado:** De acuerdo con el reporte del SGD-ORFEO, se evidenció que la SCT, durante el periodo comprendido del 01/01/2024 al 31/07/2024, recibió y tramitó (57) PQRSD en el marco de los procedimientos objeto de auditoría, de las cuales se tomó una muestra de 20 solicitudes donde se concluye que el nivel de desempeño relacionado con el acceso efectivo, oportuno y de calidad fue del 90%, como se detalla a continuación:



**Acceso Efectivo:** De las 20 peticiones se observó, que 19 (95%) presentaron acceso efectivo respecto al cumplimiento de los términos de radicación y (1) 5% excedió el tiempo de radicación establecido en el numeral 4.3.1 Recepción de Documentos “Los documentos objeto de radicación (físicos o electrónicos) que se reciben en el horario entre las 8:00 am y las 4:30 pm serán radicados el mismo día, si se reciben los documentos fuera de este horario de atención serán radicados al siguiente día hábil” del Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo, código M-AD-03 V12, por lo anterior se concluye que la radicación de las peticiones se realizó de manera oportuna, lo cual contribuye a garantizar el acceso efectivo de los canales de atención del DNP.

**Oportunidad:** En atención, a lo señalado en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14. “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” se observó, que la SCT atendió 15 (75%) peticiones de manera oportuna y 5 (25%) excedieron el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos, 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”. A continuación, se detalla la información:

No.	Tipo de Documento	No. Radicado	Fecha de Respuesta ORFEO	Términos de Ley	Tiempo de Respuesta	Días de extemporaneidad	Resultado
1	Derecho de Petición	20246630112032	2024-02-07	15	10	5	En Términos
2	Derecho de Petición	20246630122272	2024-02-15	15	15	0	En Términos
3	Derecho de Petición	20246630181352	2024-02-12	15	5	10	En Términos
4	Solicitud de información pública	20246630224672	2024-02-15	10	5	5	En Términos
5	Derecho de Petición	20246000234472	2024-03-07	15	16	-1	Extemporánea
6	Derecho de Petición	20246630247342	2024-02-29	15	10	5	En Términos
7	Derecho de Petición	20246630254992	2024-03-12	15	16	-1	Extemporánea
8	Solicitud de información pública	20246630278542	2024-02-27	10	3	7	En Términos
9	Derecho de Petición	20246000419842	2024-03-27	15	10	5	En Términos
10	Solicitud de información pública	20246630465602	2024-04-04	10	9	1	En Términos
11	Solicitud de información pública	20246630489612	27/03/2024	10	2	8	En Términos
12	Derecho de Petición	20246630549202	2024-04-26	15	14	1	En Términos

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

No.	Tipo de Documento	No. Radicado	Fecha de Respuesta ORFEO	Términos de Ley	Tiempo de Respuesta	Días de extemporaneidad	Resultado
13	Solicitud de documentos	20246000546102	2024-04-22	10	10	0	En Términos
14	Derecho de Petición	20246630581862	2024-05-07	15	16	-1	Extemporánea
15	Solicitud de información pública	20246630713382	2024-05-27	10	14	-4	Extemporánea
16	Solicitud de documentos	20246630766402	2024-05-27	10	7	3	En Términos
17	Derecho de Petición	20246630808292	2024-06-13	15	11	4	En Términos
18	Derecho de Petición	20246000825072	2024-06-17	15	10	5	En Términos
19	Solicitud de documentos	20246630923462	2024-07-16	10	13	-3	Extemporánea
20	Derecho de Petición	20246630934852	2024-07-03	15	3	12	En Términos

Como resultado de lo anterior, se identificó 5 peticiones extemporáneas, situación que es reincidente, razón por la cual se recomienda, analizar las causas de la recurrencia y asociarlas a la APCM 23-014 y aplicar lo señalado en el Procedimiento "FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PT-ED-05", actividad 3 literal f) "Revisar si ya existen en el Balance, acciones iguales o similares originadas por causas relacionadas a las que se están presentando en la solicitud de APCM. Si es así, se deberá formular la APCM recogiendo las situaciones previamente identificadas. Posterior a su registro, la dependencia solicitará la eliminación del plan de mejora existente con la justificación de creación de la APCM" para fortalecer los controles que aseguren la atención de las PQRSD dentro de los plazos legales.

**Calidad:** En relación, a lo señalado en el artículo 13 "(...) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma" de la Ley 1755 de 2015 y lo definido en el numeral 3 literal b. Respuesta de Fondo del Manual para la Atención Integral al Ciudadano se observó, que las 20 peticiones (100%) cumplieron con los cuatro (4) criterios de calidad (respuesta completa, lenguaje claro, precisión y congruencia), a continuación de presentan los resultados:

No.	Tipo de Documento	No. Radicado	Respuesta Completa	Lenguaje Claro	Precisión	Congruencia	Resultado
1	Derecho de Petición	20246630112032	Si	Si	Si	Si	Cumple
2	Derecho de Petición	20246630122272	Si	Si	Si	Si	Cumple
3	Derecho de Petición	20246630181352	Si	Si	Si	Si	Cumple
4	Solicitud de información pública	20246630224672	Si	Si	Si	Si	Cumple
5	Derecho de Petición	20246000234472	Si	Si	Si	Si	Cumple
6	Derecho de Petición	20246630247342	Si	Si	Si	Si	Cumple
7	Derecho de Petición	20246630254992	Si	Si	Si	Si	Cumple
8	Solicitud de información pública	20246630278542	Si	Si	Si	Si	Cumple
9	Derecho de Petición	20246000419842	Si	Si	Si	Si	Cumple
10	Solicitud de información pública	20246630465602	Si	Si	Si	Si	Cumple
11	Solicitud de información pública	20246630489612	Si	Si	Si	Si	Cumple
12	Derecho de Petición	20246630549202	Si	Si	Si	Si	Cumple
13	Solicitud de documentos	20246000546102	Si	Si	Si	Si	Cumple
14	Derecho de Petición	20246630581862	Si	Si	Si	Si	Cumple
15	Solicitud de información pública	20246630713382	Si	Si	Si	Si	Cumple
16	Solicitud de documentos	20246630766402	Si	Si	Si	Si	Cumple
17	Derecho de Petición	20246630808292	Si	Si	Si	Si	Cumple
18	Derecho de Petición	20246000825072	Si	Si	Si	Si	Cumple
19	Solicitud de documentos	20246630923462	Si	Si	Si	Si	Cumple
20	Derecho de Petición	20246630934852	Si	Si	Si	Si	Cumple

Fuente: Instrumento de Nivel de Desempeño PQRSD de la OCI y Reporte del SGD - ORFEO

Calle 26 N° 13-19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2025

### 5.11 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 2024 se encontraron las siguientes acciones:

CÓDIGO DE LA APCM	DEPENDENCIA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ESTADO
23-014	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	03/06/2024	30/12/2024	Cumplida
24-031	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	03/05/2024	31/12/2024	Cumplida
24-130	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	03/06/2024	01/04/2025	Dentro del Plazo
24-131	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	30/04/2025	20/12/2025	Dentro del Plazo

Fuente: Elaboración OCI con base en el Balance APCM corte 31 de diciembre de 2024.

## 6. CONCLUSIONES

- Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2024, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se observó que se recibieron 38.903 PQRSD, de las cuales se atendieron 38.675 (99.41%). Respecto a las 228 (0.59%) restantes, se observó que estas no registran fecha de finalización en el reporte extraído del Sistema de Gestión Documental – ORFEO ni registra los datos de envío por correspondencia certificada, lo cual afecta el porcentaje de cumplimiento, debido a que la calidad y coherencia de la información difiere entre el número de peticiones recibidas respecto a las atendidas, de conformidad con la política de operación interna Resolución 1156 de 2008 artículo 1 numeral 1.4 y la Ley 1755 de 2015 ARTÍCULO 19.
- Respecto a la radicación de peticiones en el primer semestre (55.927) versus el segundo semestre (38.903) del 2024, se evidenció disminución del 30.44% (17.024), debido que presentaron menos solicitudes del SISBEN relacionadas con la Inconformidad en la clasificación.
- 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 Relacionamento con la Ciudadanía, publicó 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/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

- En lo relacionado a la publicación del “Informe Posibles Denuncias por Actos de Corrupción” de la vigencia 2024, se observó que el Grupo de Instrucción Disciplinaria y la Oficina de Control Interno Disciplinario, realizaron la publicación.
- Al comparar, la información registrada en los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRSD, relacionada con el número de peticiones versus el reporte consolidado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se encontraron 162 diferencias entre las fuentes de información. Por lo cual se evidenció debilidad de control por parte del grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto a los registros que se capturan, crean y gestionan en las diferentes dependencias del DNP, lo cual afecta la publicación de la información y los principios de transparencia y acceso de esta, lo que podría generar la materialización del riesgo asociado a la disponibilidad, oportunidad y veracidad de la información.
- En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición (35.819; 92.07%).
- En lo referido a los temas de las peticiones atendidas, se observó que la mayor proporción (17.242; 44.32%) corresponde a solicitudes relacionadas con SISBEN, por inconformidad con la clasificación, solicitud de encuesta, actualizaciones y/o correcciones de información, solicitudes de inclusión, consulta de clasificación, quejas contra las oficinas de SISBÉN locales, solicitudes de retiro, denuncias ciudadanas, consultas asociadas a programas sociales, traslado de ciudad, entre otras.
- En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP para atender las peticiones ciudadanas, se observó que el correo electrónico es el principal medio de radicación con 23.685 (60.88%) peticiones, seguido del internet 14.888 (38.27%) y los medios con menos representatividad son presencial 241 (0.62%), el correo físico 83 (0.21%) y telefónico 9 (0.02%).
- Respecto a las peticiones recibidas bajo peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se recibieron 1.755 (4.5%), cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.
- En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024 se radicaron 345 de las cuales, 5 (1.45%) fueron atendidas por competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario conforme a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario”.
- Para el ejercicio de verificación en la atención oportuna, se realizó la revisión de 38.675 PQRSD, de las cuales 37.982 (98.21%) se atendieron de manera oportuna; y 693 (1.79%) 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.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	<b>Seguimiento a la Atención de PQRSD</b>	<b>Marzo 2025</b>

- En verificación de la efectividad y oportunidad en el traslado de las peticiones, se observó que de las 4.195 PQRSD objeto de verificación, se trasladaron por competencia y de estas 4.054 (96.64%) se atendieron de forma oportuna y 141 (3.36%) de manera extemporánea.
- Con relación, a lo señalado en el artículo 13 “(...) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma” de la Ley 1755 de 2015 y lo definido en el numeral 3 literal b. Respuesta de Fondo del Manual para la Atención Integral al Ciudadano se observó, que de las 38.903 PQRSD radicadas 228 peticiones (0.59%) incumplen con el precitado artículo. **NC 01**

## 7. RECOMEDACIÓN

- En lo referente a la calidad de las peticiones, se recomienda a la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía y áreas técnicas, suscribir plan de mejoramiento para fortalecer los puntos de control y atender cada solicitud de manera individual que permita verificar el tiempo real de su atención independientemente si es reiterativa o no, con el propósito de asegurar que los ciudadanos reciban pronta respuesta de manera completa y de fondo y así mitigar la posible materialización del riesgo e incumplimiento del derecho fundamental de petición de los ciudadanos consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política

## 8. NO CONFORMIDAD

### NC No. 01

#### TITULO HALLAZGO: Respuestas PQRSD

**DEPENDENCIAS RESPONSABLES:** DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE, DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL, DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR, DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ, DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y ENERGIA SOSTENIBLE, DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL, DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT), DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP), DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII), DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS, DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR), DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO, GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA, GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO, OFICINA ASESORA DE PLANEACION, OFICINA ASESORA JURIDICA, OFICINA PAIS LLANO – VILLAVICENCIO, OFICINA PAIS PACÍFICO – CALI, SECRETARIA GENERAL, SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO, SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE), SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA, SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES, SUBDIRECCION DE CONTROL, SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC), SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE),

Calle 26 N° 13-19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2025

SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL, SUBDIRECCION DE GENERO, SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL, SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO (SGDTH), SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST), SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT), SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL, SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF), SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL, SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO, SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO, SUBDIRECCION FINANCIERA, GRUPO GESTION DE PERSONAL, OFICINA ASESORA DE PLANEACION, OFICINA ASESORA JURIDICA, SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO, SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE), SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO (SGDTH), SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO, SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR

**TEMÁTICA:** Incumplimiento por parte de las áreas técnicas respecto a los registros que se capturan, crean, gestionan y usan en el SGD – ORFEO para enviar respuesta a los ciudadanos de las PQRSD.

#### DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Con relación, a lo señalado en el artículo 13 “(...) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma” de la Ley 1755 de 2015 y lo definido en el numeral 3 literal b. Respuesta de Fondo del Manual para la Atención Integral al Ciudadano se observó, que de las 38.903 PQRSD radicadas 228 peticiones (0.59%) incumplen con el precitado artículo debido a:

- (59) No registran fecha de finalización en el reporte extraído en el SGD-ORFEO, ni tienen datos de envío por correspondencia certificada, de conformidad con la política de operación interna Resolución 1156 de 2008 artículo 1 numeral 1.4 “*Registro de correspondencia oficial: Es el procedimiento por medio del cual, el DNP registra las comunicaciones oficiales, según sean recibidas o producidas, en el Sistema de Gestión Documental, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley*”.
- (169) Corresponden a peticiones reiterativas de fechas anteriores, que se radican nuevamente y la fecha de respuesta se asocia a la fecha del expediente o respuesta anterior. Si bien, la Ley 1755 de 2015 **ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...)**. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, **la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores**, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. Lo anterior, no exceptúa a la entidad de enviar nuevamente al peticionario la respuesta.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2025

## Criterios

- Ley 1755 de 2015 artículo 13 “(...) a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma y artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...). Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.
  - Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG 05 Versión 9
  - “Manual para la Atención Integral al Ciudadano” Código M-PG-09 Versión 9

## Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- 3ª. Gestión con valores para resultados. 3.3.1 Política de Servicio al Ciudadano “(...) *tiene como propósito garantizar el **acceso efectivo, oportuno y de calidad** de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado*”.
  - 5ª. Información y Comunicación. 5.3. Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental). Lineamientos Generales para la implementación: (...) Procesos de la Gestión Documental: Comprende el diseño e implementación de los procesos de la gestión documental a través de actividades relacionadas con la información y la documentación institucional para que sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y fuente de la historia. Dichos procesos son: planeación (técnica), producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo, y valoración”.
  - 7ª. Dimensión: Gestión Control Interno. 4. Información y Comunicación. La información sirve como base para conocer el estado de los controles, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad. La comunicación permite que los servidores públicos comprendan sus roles y responsabilidades, y sirve como medio para la rendición de cuentas.
- ISO 9001:2015. 7.5.3 Control de la información documentada, 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”.
  - ISO 30301:2019. 7. SOPORTE 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 Control de la información documentada. a) está disponible y es adecuado para su uso, cuando y donde sea necesario.
  - ISO 27001:2013. 7.5.3 Control de la información documentada “La información documentada requerida por el sistema de gestión de seguridad de la información y por este documento debe ser controlada para asegurarse, de que:
    - a. La información sea disponible y adecuada para su uso, donde y cuando se necesite; y
    - b. La información este adecuadamente protegida.
 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar, las siguientes actividades, según sea aplicable:
    - c. Distribución, acceso, recuperación y uso.

MIPG		NORMAS TÉCNICAS		CRITERIOS LEGALES	REQUISITOS INTERNOS
DIMENSIÓN	POLÍTICA	ISO	NUMERAL		
3ª. Gestión con valores para resultados	3.3.1 Política de Servicio al Ciudadano	ISO 9001:2015.	7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”.	Ley 1755 de 2015 Art. 13 y 19	<p>Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG05 Versión 9</p> <p>Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 9.</p> <p><b>Código de Integridad:</b> Diligencia. Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.</p>
5ª. Información y Comunicación.	5.3. Política Gestión Documental	ISO 30301:2019	7.5.3 Control de la información documentada. a) está disponible y es adecuado para su uso, cuando y donde sea necesario.		
7ª. Dimensión: Gestión Control Interno.	4. Información y Comunicación	ISO 27001:2013.	7.5.3 Control de la información documentada “La información documentada requerida por el sistema de gestión de seguridad de la información y por este documento debe ser controlada para asegurarse		