

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL 1º. DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023

RICARDO BOGOTÁ CAMARGO
Jefe Oficina Control Interno

Auditor:
DÁMARIS SÁNCHEZ SALAMANCA

Septiembre de 2023
Bogotá D.C.

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO GENERAL	5
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. ALCANCE	5
3. NORMATIVIDAD ASOCIADA	6
4. METODOLOGÍA APLICADA	7
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	7
5.1 GESTIÓN DE PETICIONES - PQRSD	7
5.2 COMPARATIVO PETICIONES – PQRSD	8
5.3 PUBLICACIÓN DE INFORMES	9
5.3.1 Estándares de Publicación y Divulgación de la Información	9
5.4 TIPO DE PETICIONES – PQRSD	10
5.5 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
5.6 ATENCIÓN PETICIONES ANÓNIMAS	13
5.7 DENUNCIAS POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES Y ACTOS DE CORRUPCIÓN	14
5.8 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES	14
5.9 PRUEBAS REALIZADAS EN EL PRIMER Y SEGUNDO CICLO 2023 DE AUDITORÍAS INTERNAS	20
5.10 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA EN EJECUCIÓN ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE PQRSD	27
6. CONCLUSIONES	28
7. RECOMENDACIONES	30

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2023

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.

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.

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 enero y 30 de junio 2023, con el fin de determinar la oportunidad y atención de las PQRSD en conformidad al Ley 1437 de 2011 y Ley 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 en el DNP.
- Realizar el análisis del reporte consolidado de PQRSD radicadas durante el primer semestre del 2023.
- 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 en la página web del DNP.
- 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.

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.

3. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Las normas asociadas para el seguimiento a la atención de PQRSD son:

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”.

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:

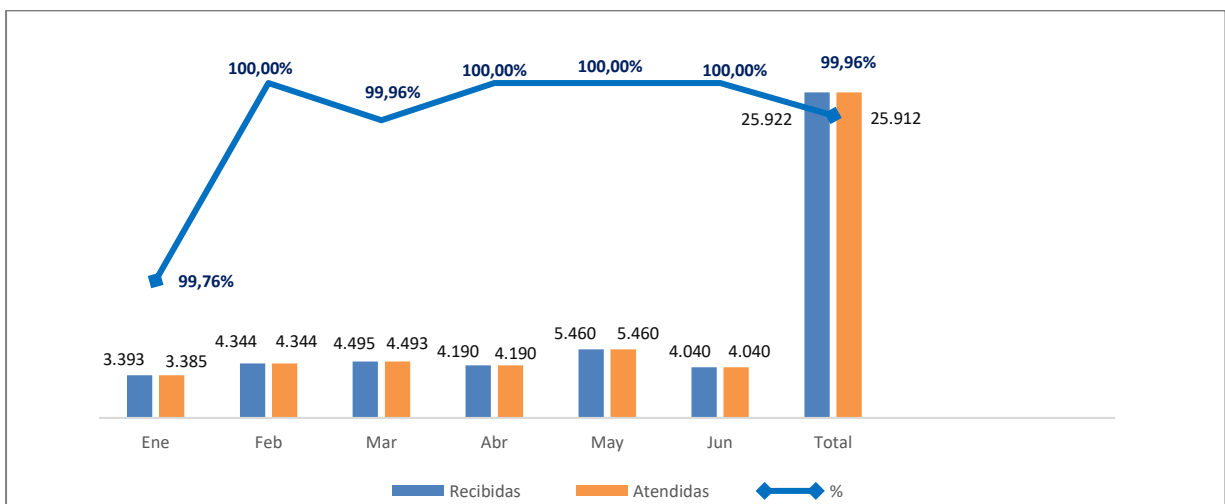
1. Disponibilidad de los canales de atención del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios, presenten peticiones.
2. Verificación de la publicación de los informes trimestrales de seguimiento a la atención de las PQRSD, a través de la página web de la Entidad.
3. Resultados de las auditorías internas realizadas en el primer y segundo ciclo de auditorías realizada durante la vigencia 2023, 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 enero y 30 de junio de 2023, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO a cargo del Departamento Nacional de Planeación se observó, que se recibieron 25.922 PQRSD de las cuales se atendieron 25.912 (99.96%), como se detalla a continuación:



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

Respecto a las peticiones restantes 10 (0.4%) se observó, que estas no registran fecha de finalización en el reporte extraído del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, 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 las cuales, ocho (8) corresponden al mes de enero y dos (2) a marzo. A continuación, se relacionan:

Mes	Número de Radicación
Enero	20236000034282
	20236630046732
	20236630053212
	20236630053922
	20236630058712
	20236630061522
	20236630061662
	20236630076622
Marzo	20236630179292
	20236630212972

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD – SGD ORFEO

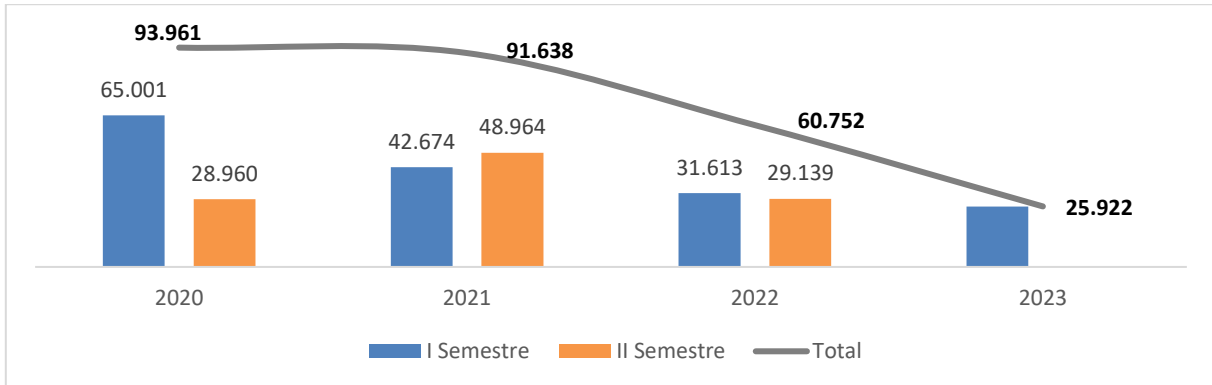
Dado lo anterior, el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía a través de correo electrónico se pronunció sobre los diez (10) radicados, así:

- Un radicado se encuentra con respuesta y tiene datos de envío en el sistema.
- Siete (7) no se encontraba en la base de datos con la cual se realizaron los informes publicados, posterior a nuestro análisis la dependencia realizó un cambio de tipo documental activándolo como un derecho de petición.
- Dos (2) no se encontraba en la base de datos con la cual se realizaron los informes publicados, posterior a nuestro análisis la dependencia realizó un cambio de tipo documental activándolo como un derecho de petición, no obstante, a hoy ya no se registra como una PQRSD.

Recomendación: Fortalecer los puntos de control detectivo en el SGD ORFEO, para el seguimiento al registro y reporte oportuno de las fechas de atención y finalización de las PQRSD, para mitigar los riesgos que puedan afectar la disponibilidad y conservación de la información, relacionado con la 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 2020, 2021, 2022 y primer semestre del 2023:



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

Respecto a la radicación de peticiones en el segundo semestre del 2022 (29.139) versus primer semestre del 2023 (25.922) se evidenció, que fue menor en el 11% (3.217), debido a que las solicitudes relacionadas con los programas de “Devolución del IVA”, “Ingreso Solidario” y “Solicitud de encuesta – Sisbén” vienen disminuyendo.

5.3 PUBLICACIÓN DE INFORMES

5.3.1 Estándares de Publicación y Divulgación de la Información

- **Publicación Informe Trimestral 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 Relación 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>.

- **Publicación Informe Cuatrimestral Posibles Denuncias por Actos de Corrupción**

Al revisar la página web de la Entidad se encontró la publicación del primer “*Informe Cuatrimestral Posibles Denuncias por Actos de Corrupción*” de la vigencia 2023, realizado por el Grupo de Instrucción Disciplinaria de la Oficina de Control Interno Disciplinario, donde se presentó el estado de tres (3) peticiones de denuncias por presuntos actos de corrupción, entre el periodo comprendido de enero a abril del 2023 y vigencia 2022.

- **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). 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 encontró las siguientes diferencias:

Fuente de Información	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
SGD- ORFEO	3.393	4.344	4.495	4.190	5.460	4.040	25.922
Informes Trimestrales	3.377	4.357	4.510	4.191	5.467	4.032	25.934
Diferencia	16	-13	-15	-1	-7	8	

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

Recomendación:

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 publicación de la información, bajo los principios de transparencia y acceso de la información, con el propósito de que esta sea publicada de manera oportuna, objetiva, veraz y completa.

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 (22.177; 85.55%), tales como se detallan a continuación:

Tipo de Petición	Peticiones	%
Derecho de Petición	22.177	85,55%
Solicitud de Documentos	1.014	3,91%
Petición entre Autoridades	896	3,46%
Solicitud de Información Pública	878	3,39%
Consulta	308	1,19%
Denuncias Posibles Actos de Corrupción Externos	182	0,70%
Peticiones presentadas por el Congreso	147	0,57%
Solicitud de Órganos de Control (5 días)	145	0,56%
Solicitud de Órganos de Control (3 días)	106	0,41%
Petición	22	0,08%
Queja	19	0,07%
Sugerencia	15	0,06%
Reclamo	13	0,05%
Total	25.922	100,00%

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

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Septiembre 2023

entre otros como se detalla a continuación:

Tema	Peticiones	%
DNP / Sisbén - Solicitud de encuesta	4.728	18,24%
DNP / Otro	4.223	16,29%
DNP / Sisbén - Inconformidad con la clasificación	3.660	14,12%
DNP / Sisbén - Actualizaciones y/o correcciones de información	3.563	13,75%
DNP / Sisbén - Otro tipo de solicitud	3.441	13,27%
DNP / Sisbén - Solicitudes de inclusión en el Sisbén	1.059	4,09%
DNP / Plan Nacional de Desarrollo	550	2,12%
DNP / Sisbén - Consulta de clasificación en el Sisbén	499	1,93%
DNP / Sistema General de Regalías	474	1,83%
DNP / Sisbén - Quejas contra las oficinas de Sisbén locales	456	1,76%
DNP / Sisbén - Solicitudes de retiro en el Sisbén	446	1,72%
DNP / Sisbén - Denuncias ciudadanas	388	1,50%
DNP / Catastro Multipropósito	369	1,42%
DNP / Sisbén - Consultas asociadas a programas sociales	354	1,37%
DNP / Sisbén - Traslado del Sisbén de ciudad	242	0,93%
REGALÍAS / Sistema General de Regalías	207	0,80%
En blanco – no registra tema	185	0,71%
DNP / Portal Ciudadano	181	0,70%
DNP / LEY 5	145	0,56%
DNP / INGRESO SOLIDARIO	130	0,50%
DNP / Proyectos de Inversión y Finanzas Públicas	105	0,41%
DNP / CONPES	71	0,27%
DNP / Desarrollo y Ordenamiento Territorial	60	0,23%
DNP / Víctimas	58	0,22%
DNP / Desarrollo Social	54	0,21%
DNP / Certificados Laborales y/o Pensionales	52	0,20%
DNP / Mesas de Ayuda o Solicitudes de Capacitación y/o Asistencia Técnica	51	0,20%
DNP / Infraestructura	41	0,16%
DNP / Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas.	31	0,12%
DNP / Desarrollo Rural y Agropecuario	19	0,07%
DNP / Cambio Climático	18	0,07%
DNP / Ciencia, Tecnología e Innovación.	17	0,07%
DNP / Traslados a otras Entidades	15	0,06%
DNP / Fortalecimiento y Seguimiento a la Descentralización.	12	0,05%
DNP / Contratos Plan	6	0,02%
DNP / Rendición de Cuentas	5	0,02%
DNP / DEVOLUCIÓN IVA	3	0,01%

Tema	Peticiones	%
DNP / Alianza Público Privada	2	0,01%
DNP / Comercio Exterior	2	0,01%
Total	25.922	100,00%

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

En lo referido a las peticiones que no registran tema (185; 0.71%) se observó, que 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 puestos en producción el 1 de enero del 2023.

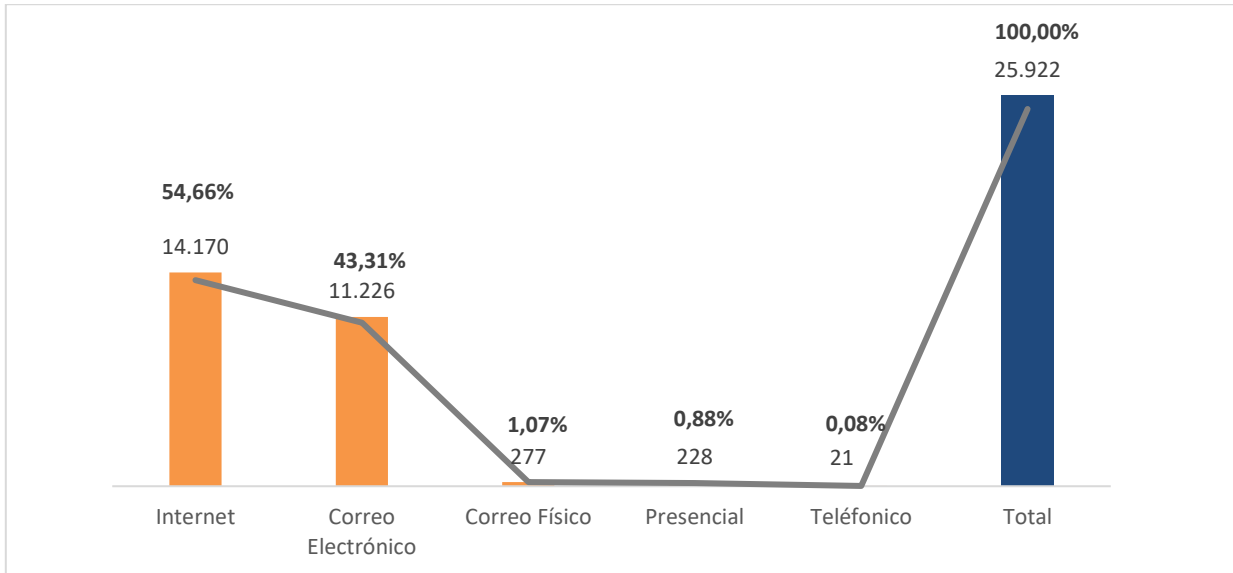
Dado lo anterior, se observó que las acciones adelantadas por la Subdirección Administrativa en conjunto con las áreas técnicas vienen contribuyendo, a la disminución de solicitudes con temas si relacionar (7.001; 97.43%). No obstante, la recomendación se mantiene.

Recomendación

Seguir fortaleciendo los puntos de control con el grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto de los registros que se capturan, crean y no se les asigna tema, con el propósito de asegurar la correcta tipificación de las PQRSD.

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 internet es el principal punto de radicación con 14.170 (54.66%) peticiones, seguido del correo electrónico 11.226 (43.31%) y los medios con menos representatividad son el correo físico 277 (1.07%), presencial 228 (0.88%) y telefónico 21 (0.08%), como se detalla a continuación:



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

Acciones para fortalecer los canales de comunicación

Se observó que, el grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa con el propósito de asegurar y mejorar el acceso, participación y uso de los canales de comunicación realizó la actualización de la información documentada relacionada con el “Manual de PQRSD” y “Carta del trato digno”, donde se incluyó como canal de atención el Centro de Relevo 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.

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, 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 petionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2023, se recibieron 2.210

las cuales se incrementaron en 903 (41%) respecto a las 1.307 radicadas en el semestre anterior, 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, debido a que la información publicada en la página web de la Entidad.

Recomendación: Si bien, las respuestas a las peticiones se encuentran en la página web de la entidad, se sugiere a la Subdirección Administrativa y Relación 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.

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 enero y 30 de junio de 2023 se radicaron 182, de las cuales 122 fueron objeto de traslado, 59 fueron atendidas como peticiones y 1 fue atendida por la Oficina de Control Interno Disciplinario y se resolvió conforme lo establecido en el Código General Disciplinario.

Acciones para fortalecer los canales de comunicación

El Grupo de Relación con la Ciudadanía en conjunto con la Oficina de Control Interno Disciplinario, vienen 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

Verificada la oportunidad en la atención de las PQRSD atendidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio del 2023, se observó que se recibieron 25.922, de las cuales 25.171 (97.10%) se atendieron de manera oportuna y 751 (2.90%) 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 25.922 peticiones recibidas, 4.775 (18.42%) se trasladaron por competencia, identificando que (342; 7.16%) se atendieron de forma extemporánea y (4.433; 92.84%) de manera oportuna, al termino precitado.

Recomendación:

Reformular el plan de mejoramiento APCM 22-038, donde se identifique nuevas causas y establezcan acciones que complementen el plan existente, con el fin de eliminar asegurar respuesta oportuna de las peticiones y mitigar el riesgo de incumplimiento normativo.

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

- Peticiones Extemporáneas por Dependencia**

Dependencia	Peticiones	%
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	179	23,83%
SUBDIRECCIÓN DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	47	6,26%
SUBDIRECCIÓN DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE)	45	5,99%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL SGR (DVR)	44	5,86%
SUBDIRECCIÓN DE SALUD	36	4,79%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE)	34	4,53%
OFICINA ASESORA JURIDICA	33	4,39%
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	20	2,66%
DIRECCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO	19	2,53%
GRUPO GESTIÓN DE PERSONAL	18	2,40%
SECRETARIA GENERAL	18	2,40%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	13	1,73%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	12	1,60%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL	12	1,60%
SUBDIRECCIÓN DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	11	1,46%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	9	1,20%
GRUPO DE CONPES	9	1,20%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	9	1,20%
SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y DEFENSA	6	0,80%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	6	0,80%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	6	0,80%

Dependencia	Peticiones	%
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	5	0,67%
DIRECCIÓN DE PROYECTOS E INFORMACIÓN PARA LA INVERSIÓN PUBLICA (SPIIP)	5	0,67%
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	5	0,67%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES (GCRP)	5	0,67%
SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO	5	0,67%
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TECNICA	5	0,67%
SUBDIRECCIÓN DE ENERGIA Y MINAS (SME)	5	0,67%
SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)	5	0,67%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	5	0,67%
SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	5	0,67%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO	5	0,67%
GRUPO DE TESORERIA	4	0,53%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	4	0,53%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS	4	0,53%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB-PROYECTOS)	4	0,53%
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	3	0,40%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL SGR (DVR) SUBDIRECCIÓN DE CONTROL	3	0,40%
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	3	0,40%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION (GCT)	3	0,40%
SUBDIRECCIÓN DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	3	0,40%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	2	0,27%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	2	0,27%
SUBDIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)	2	0,27%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	2	0,27%
SUBDIRECCIÓN DE GENERO	2	0,27%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	0,27%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (SGDTH)	2	0,27%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TERRITORIAL	2	0,27%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL SGR	2	0,27%
DIRECCIÓN CORPORATIVA	1	0,13%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL SUBDIRECCIÓN DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE GENERO SUBDIRECCIÓN DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	1	0,13%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	1	0,13%
DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL DIRECCIÓN DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	1	0,13%

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Septiembre 2023

Dependencia	Peticiones	%
DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	1	0,13%
DIRECCIÓN DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	1	0,13%
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL	1	0,13%
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT) SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) SUBDIRECCIÓN DE SALUD	1	0,13%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE POLITICAS PÚBLICAS	1	0,13%
GRUPO DE CONPES SUBDIRECCIÓN DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN NACIONAL SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO	1	0,13%
GRUPO DE CONPES SUBDIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	1	0,13%
GRUPO DE CONPES SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS) SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO	1	0,13%
GRUPO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE TIC GRUPO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0,13%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES (GCRP) SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME) GRUPO DE CONPES SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO	1	0,13%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,13%
OFICINA ASESORA JURIDICA DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	1	0,13%
PROG. DE APOYO A LA PARTIC. PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA	1	0,13%
SECRETARIA GENERAL GRUPO GESTIÓN DE PERSONAL	1	0,13%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO SUBDIRECCIÓN DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE) DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL SGR (DVR)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE) SUBDIRECCIÓN DE CONTROL	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN NACIONAL	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN NACIONAL SUBDIRECCIÓN DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE)	1	0,13%

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Septiembre 2023

Dependencia	Peticiones	%
SUBDIRECCIÓN DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN NACIONAL SUBDIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SUBDIRECCIÓN DE ENERGIA Y MINAS (SME) SUBDIRECCIÓN DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN DIRECCIÓN DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL DEL SGR (DVR)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE CREDITO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL (SC) SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT) DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT) SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) SUBDIRECCIÓN DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) SUBDIRECCIÓN DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL SUBDIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO RURAL	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) SUBDIRECCIÓN DE SALUD	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) SUBDIRECCIÓN DE SALUD	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST) SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y DEFENSA	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE GENERO SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y FINANCIACIÓN AGROPECUARIO RURAL	1	0,13%

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Septiembre 2023

Dependencia	Peticiones	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT) SUBDIRECCIÓN DE SALUD	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL SECRETARIA GENERAL	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL SGR	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (SGDTH) GRUPO GESTIÓN DE PERSONAL	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME) SUBDIRECCIÓN DE ENERGIA Y MINAS (SME) SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT) SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO SUBDIRECCIÓN DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME) DIRECCIÓN DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE SUBDIRECCIÓN DE ENERGIA Y MINAS (SME) DIRECCIÓN DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD) DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y FINANCIACIÓN AGROPECUARIO RURAL SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y DEFENSA SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME) SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO SUBDIRECCIÓN DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC) SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO SUBDIRECCIÓN DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) DIRECCIÓN DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST) SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST) DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE SUBDIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST) SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (SE) SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST) SUBDIRECCIÓN DE ENERGIA Y MINAS (SME)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST) SUBDIRECCIÓN DE ENERGIA Y MINAS (SME) SUBDIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y FINANCIACIÓN AGROPECUARIO RURAL	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE JUSTICIA (SJ)	1	0,13%

Dependencia	Peticiones	%
SUBDIRECCIÓN DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TERRITORIAL DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y DEFENSA SECRETARÍA GENERAL	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y DEFENSA SUBDIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	1	0,13%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS) SUBDIRECCIÓN DE SALUD	1	0,13%
TOTAL	751	100,00%

- **Peticiones Reiterativas**

En lo relacionado a las solicitudes con respuesta anticipada (16) con corte a 30 de junio, se observó, que estas disminuyeron en 172 respecto al segundo semestre del 2022 (156; 91%), las cuales corresponden a peticiones reiterativas, lo cual implica que la respuesta y fecha de cierre inicial se asociara a los posteriores registros de reiteración de estas 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, seguir fortaleciendo los puntos de control para 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.

5.9 PRUEBAS REALIZADAS EN EL PRIMER Y SEGUNDO CICLO 2023 DE AUDITORÍAS INTERNAS

En el marco del Plan Anual de Auditoría 2023, programadas para el primer y segundo 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 de la Información, Conocimiento e Innovación

Prueba realizada: Generar reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el fin de verificar las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 02/01/2022 al 28/02/2023 de las dependencias auditadas.

Resultado: De acuerdo con el reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO y el reporte suministrado por las dependencias, mediante memorando

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD
Septiembre 2023

20235900037363 y correos electrónicos allegados al proceso auditor los días 3/03/2023, 13/03/2023 y 15/03/2023, se evidenció que la DSEPP, recibió y tramitó (33) PQRSD, durante las vigencias 2022 y 2023. Para el caso de la DSEC y DGDHP, no se identificaron PQRSD relacionadas con los procedimientos objeto de auditoría.

De acuerdo con lo anterior, se verificó una muestra de catorce (14) PQRSD y teniendo en cuenta las pruebas realizadas en el SGD ORFEO el 14/03/2023 y sesión con las dependencias el 15/03/2023 y 16/03/2023, se evidenció lo siguiente:

VIGENCIA	No.	DEPENDENCIA	CANALES (Medio de Recepción)	NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO ORFEO	TIPIFICACIÓN DE LA PETICIÓN	TÉRMINOS DE LEY	RESPUESTA RADICADO No.	FECHA RESPUESTA ORFEO	EXPEDIENTE	VERIFICACIÓN OCI
2022	1	DSEPP – Subdirección de Evaluación	Internet	20226000129162	3/02/2022	Consulta	35	20223610122581	22/02/2022	202236017699800007E	Respuesta de Fondo y en términos
	2		Internet	20226000177462	16/02/2022	Solicitud de Información Pública	20	20223600227621	14/03/2022	202236017699800009E	Respuesta de Fondo y en términos
	3		Personal	20226630213862	25/02/2022	Derecho de Petición	30	20223600261511	25/03/2022	Sin Expediente	Respuesta de Fondo y en términos
	5		Correo Electrónico	20226630285762	15/03/2022	Derecho de Petición	30	20223600261191	24/03/2022	202236217699800001E	Respuesta de Fondo y en términos
	6		Correo Electrónico	20226630298362	18/03/2022	Derecho de Petición	30	20223600261291	25/03/2022	202236017699800011E	Respuesta de Fondo y en términos
	4		Internet	20226000266492	10/03/2022	Derecho de Petición	30	20223600348551	26/04/2022	202236017699800010E	Respuesta de Fondo y en términos
	7		Correo Electrónico	20226630387142	25/04/2022	Solicitud de Información Pública	20	20223600358551	29/04/2022	202236017699800012E	Respuesta de Fondo y en términos
	8		Presencial	20226630528102	7/06/2022	Derecho de Petición	15	20223620462961	17/06/2022	202236217699800002E	Respuesta de Fondo y en términos
	9		Presencial	20226000630552	20/07/2022	Derecho de Petición	15	20225380536341	25/07/2022	202253817699822951E	Respuesta de Fondo y en términos
	10		Correo Electrónico	20226630768592	6/09/2022	Derecho de Petición	15	20223620656161	14/09/2022	202236217699800005E	Respuesta de Fondo y en términos
	11		Internet	20226000854312	5/10/2022	Solicitud de Información Pública	10	20223180732651	20/10/2022	202253617699800011E	Respuesta de Fondo y en términos
	12		Correo Electrónico	20226630857452	6/10/2022	Solicitud de Información Pública	10	20223100713591	10/10/2022	202232017699800234E	Respuesta de Fondo y en términos
	13		Correo Electrónico	20226001020882	28/11/2022	Solicitud de documentos	10	20223620858681	13/12/2022	202236217699800006E	Respuesta de Fondo y en términos
2023	14		Internet	20236000040932	18/01/2023	Solicitud de Información Pública	10	20233600037311	27/01/2023	202336017699800004E	Respuesta de Fondo y en términos

Fuente: Información construida a partir del reporte PQRSD y pruebas de auditoría realizadas por el equipo auditor OCI

De acuerdo con lo anterior, se observó en la muestra de auditoría, que:

- Del 100% (14) peticiones objeto de la muestra de auditoría, se evidenció que, de acuerdo con la fecha de respuestas, fueron expedidas dentro del término legal, de manera clara, coherente y de fondo.
- Las PQRSD reasignadas a la DSEPP y la Subdirección de Evaluación, por el GGDB en el SGD ORFEO, fueron radicadas por los usuarios a través de los canales de atención disponibles en la entidad como la recepción (Calle 26 # 13-19 - Edificio FONADE) y por la página web (www.dnp.gov.co) y correos electrónicos (servicioalciudadano@dnp.gov.co), respectivamente, razón por la cual, su trámite fue realizado conforme a las disposiciones contenidas en las políticas de operación de la entidad (Manuales PQRSD y Gestión Documental) y demás normatividad legal vigente como (artículo 5 del Decreto 491/2020 y Ley 1755/2015).
- Se observó un radicado (20226630213862) sin el expediente asociado, conforme a lo señalado en el numeral 4.3.1 del Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivos CODIGO:M-AD-03 V11 “(...) *El funcionario o contratista autorizado por el jefe de la dependencia debe crear el expediente en el sistema de gestión documental ORFEO en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles una vez reciba o genere un radicado o documento, atendiendo la Tabla de Retención Documental (TRD) de la dependencia (...)*

Auditoría Integral al proceso: GESTIÓN DE COMUNICACIONES.

Teniendo en cuenta el reporte suministrado por la dependencia con respecto a las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 02/01/2022 al 28/02/2023, se verificaron 5 de las cuales fueron tipificadas como: derechos de petición (3), solicitud de información pública (1) y solicitud de documentos (1), evidenciando lo siguiente:

No.	No. Radicado	Fecha radicado ORFEO	Tipificación	Fecha radicado peticionario	Respuesta de fondo (SI/NO) – Radicado de respuesta	Respuesta de fondo dentro del término legal
1	20226000349782	2022-04-05	Decreto 491- Derecho de Petición	2022-04-05	Si	Si
2	20226630955722	2022-11-04	Decreto 491- Derecho de Petición	2022-11-04	Si	Si
3	20236000011112	2023-01-06	Ley 1755 - Solicitud información	2023-01-06	Si	Si
4	20236630042912	2023-01-19	Ley 1755 - Derecho de Petición	2023-01-17	No aplica	No aplica
5	20236000046602	2023-01-20	Ley 1755 - Solicitud información	2023-01-20	Si	Si

Fuente: Información a partir de las pruebas de auditoría

De acuerdo con la tabla anterior, se concluye:

Para (3) requerimientos tipificados como Derechos de Petición y (2) requerimientos tipificados como Solicitud de Información se emitieron las respuestas dentro de los términos de ley, de manera clara, coherente y de fondo.

El requerimiento (ítem 4) con radicado No 20236630042912 el 19/01/2023 el Grupo de Atención al Ciudadano asignó a la OAC el requerimiento con tipología en la Tabla de Retención Documental como un documento "Informativo" y posterior a ello, la Oficina de Asesora de Comunicaciones el 17/02/2023 cambio la tipificación del documento en la Tabla de Retención Documental a Derecho de Petición, no obstante al verificar el documento se encontró que la modificación es incorrecta ya que el documento si corresponde a la clasificación de tipología informativa y por su naturaleza no corresponde a la clasificación de PQRS como derecho de petición.

Auditoría Integral al Proceso: Gestión Administrativa

Así mismo, y a partir del reporte suministrado por la SARC mediante Memorando 20236600036423 del 1/03/2023 de las PQRS recibidas y tramitadas durante las vigencias 2022 y 2023 (31/01/2023), por los grupos internos de trabajo de LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA, GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA e INVENTARIOS Y SUMINISTROS DE OFICINA, se verificó una muestra de dieciocho (18), y teniendo en cuenta las pruebas realizadas en el SGD ORFEO el 14/03/2023 y sesión con la SARC el 28/03/2023, se evidenció lo siguiente:

No.	Mes	Canal de Atención	Radicado ORFEO (entrada)	Tipo de Solicitud	Grupo / Dependencia	Fecha de Recepción	Fecha de Radicación	Fecha Inicio de Términos	Fecha de Vencimiento	Fecha de Respuesta ORFEO	Radicada respuesta (salida)	Expediente (salida)	Validación OCI
1	jun-22	FISICO (recepción)	20226630526782	Derecho de petición	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	7/06/2022	7/06/2022	8/06/2022	30/06/2022	23/06/2022	20226610472521	20226611769980009E	Respuesta de fondo y en términos
2	jul-22		20226630608662	Derecho de petición	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	11/07/2022	11/07/2022	12/07/2022	2/08/2022	14/07/2022	20226610514791	202266117699800012E	Respuesta de fondo, sin embargo, la respuesta no fue entregada al peticionario.
3	ene-22	VIRTUAL (web) www.dnp.gov.co o Servicio al ciudadano	20226000073902	Solicitud de documentos	ZGRUPO DE BIBLIOTECA Y ARCHIVO	23/01/2022	24/01/2022	25/01/2022	21/02/2022	28/01/2022	20226620036381	202266117699800001E	Respuesta de fondo y en términos
4	ago-22		20226000702492	Derecho de petición	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	12/08/2022	12/08/2022	16/08/2022	5/09/2022	25/08/2022	20226610609121	202266117699800014E	Era un traslado por competencia, y se tramitó como una petición.
5	sep-22		20226000783702	Queja	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	12/09/2022	12/09/2022	13/09/2022	3/10/2022	21/09/2022	20226610674711	202266117699800016E	Respuesta de fondo y en términos
6	oct-22		20226000913142	Solicitud de información pública	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	26/10/2022	26/10/2022	27/10/2022	18/11/2022	10/11/2022	20226610784151	202266117699800018E	Respuesta de fondo y en términos
7	ene-23		20236000037212	Solicitud de información pública	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	17/01/2023	17/01/2023	18/01/2023	31/01/2023	27/01/2023	20236610041031	202366117699800002E	Respuesta de fondo y en términos
8	mar-22		20226630261792	Solicitud de información pública	ZGRUPO DE BIBLIOTECA Y ARCHIVO	9/03/2022	9/03/2022	10/03/2022	7/04/2022	30/03/2022	20226620280141	202266317699800002E	Respuesta de fondo y en términos
9	may-22		20226630434192	Derecho de petición	ZGRUPO DE BIBLIOTECA Y ARCHIVO	9/05/2022	9/05/2022	10/05/2022	22/06/2022	7/06/2022	20226620440071	202266317699800003E	Respuesta de fondo y en términos
10	jun-22	20226630569332	Derecho de petición	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	28/06/2022	28/06/2022	29/06/2022	21/07/2022	7/07/2022	20226610499031	202266117699800011E	Respuesta de fondo y en términos	
11	jul-22	20226630629872	Solicitud de información pública	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	19/07/2022	19/07/2022	21/07/2022	3/08/2022	21/07/2022	20226610525481	202266117699800013E	Respuesta de fondo y en términos	
12	ago-22	20226630717982	Derecho de petición	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SARC)	19/08/2022	19/08/2022	22/08/2022	9/09/2022	9/09/2022	20226630649401	202266017699800002E	Respuesta de fondo y en términos	

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Septiembre 2023

No.	Mes	Canal de Atención	Radicado ORFEO (entrada)	Tipo de Solicitud	Grupo / Dependencia	Fecha de Recepción	Fecha de Radicación	Fecha Inicio de Términos	Fecha de Vencimiento	Fecha de Respuesta ORFEO	Radicada respuesta (salida)	Expediente (salida)	Validación OCI
13	sep-22		20226630828352	Queja	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	28/09/2022	28/09/2022	29/09/2022	20/10/2022	29/09/2022	20226610692301	202266117699800017E	Respuesta de fondo y en términos
14			Derecho de petición	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	9/09/2022	9/09/2022	12/09/2022	16/09/2022	19/09/2022	20226630665171	202266399999800002E	Respuesta de fondo y en términos	
15	oct-22		20226630903012	Derecho de petición	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	24/10/2022	24/10/2022	25/10/2022	16/11/2022	2/11/2022	20226630766481	202266317699800007E	Respuesta de fondo y en términos
16	nov-22		20226630952342	Derecho de petición	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	4/11/2022	4/11/2022	8/11/2022	29/11/2022	21/11/2022	20226610805581	202256417699800009E	Respuesta de fondo y en términos
17	dic-22		20226630962242	Derecho de petición	GRUPO DE LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA (GSG)	8/11/2022	8/11/2022	9/11/2022	30/11/2022	28/11/2022	20226610825471	202266117699800020E	Respuesta de fondo y en términos
18	ene-23		20236630078972	Derecho de petición	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	31/01/2023	31/01/2023	1/02/2023	7/02/2023	20/02/2023	20236630092941	202366399999800002E	Traslado por competencia, por fuera de términos.

Fuente: Información a partir de las pruebas de auditoría

De acuerdo con lo anterior, se observó en la muestra de auditoría, que:

- Las PQRSD reasignadas a la SARC y sus grupos de trabajo, por el GGDB en el SGD ORFEO, fueron radicadas por los usuarios a través de los canales de atención disponibles en la entidad como la recepción (Calle 26 # 13-19 - Edificio FONADE) y por la página web (www.dnp.gov.co) y correos electrónicos (servicioalciudadano@dnp.gov.co / notificacionesjudiciales@dnp.gov.co), respectivamente, razón por la cual, su trámite fue realizado conforme a las disposiciones contenidas en las políticas de operación de la entidad (Manuales PQRSD y Gestión Documental) y demás normatividad legal vigente como (artículo 5 del Decreto 491/2020 y Ley 1755/2015).
- Del 100% (18) peticiones objeto de la muestra de auditoría, se evidenció que, de acuerdo con las fechas de radicación y de los memorandos de respuestas, el 100% (18) de acuerdo con su tipo documental fueron tramitadas dentro del término y con resolución de fondo o traslado por competencia, excepto los radicados 20226630608662, 20226000702492 y 20236630078972.
- Respecto a los tres (3) anteriores radicados se evidenció en el SGD ORFEO, que las PQRSD con número de radicado: 20226630608662 (no se radicó respuesta al peticionario), 20226000702492 (era un traslado por competencia y se tramitó como una petición) y 20236630078972 (respuesta radicada por fuera de términos), incumpliendo lo dispuesto para su gestión en la Ley 1755 de 2015, Procedimiento y Manual para la atención de PQRSD del DNP; información ratificada en sesión realizada con los grupos de trabajo de la SARC el 28/03/2023.

Por lo anterior, y una vez consultado el Balance de Acciones con fecha 30/03/2023, se identificó la **APCM 22-038** objeto "FORTALECER CONTROLES PARA ASEGURAR LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD DENTRO DE LOS PLAZOS LEGALES" con fecha de finalización del Plan de Mejora en el mes de diciembre 2023; razón por la cual, la dependencia deberá analizar las causas de la recurrencia de la situación observada 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

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA	INFORME DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2023

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”.

Auditoría Integral a los Procesos: “Gestión de la Información, Conocimiento e Innovación” y “Monitoreo, Seguimiento y Control”

Prueba realizada: Generar reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el fin de verificar las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 02/01/2022 al 30/06/2023 de las dependencias auditadas.

Resultado: De acuerdo con el reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se evidenció que la Subdirección Fortalecimiento Fiscal, recibió y tramitó (48) y la Subdirección de Descentralización (58) para un total de 106 peticiones durante las vigencias 2022 y 2023.

Dado a lo anterior, se verificó una muestra de veinte (20) PQRSD como se detalla a continuación:

Vigencia	Tipo de Petición	Radicado ORFEO	Canal de Recepción	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	Respuesta ORFEO	Tiempo de Respuesta	Validación OCI	
								En Términos	Respuesta de Fondo
2023	Derecho de Petición	2023663015974 2	Correo Electrónico	2023-02-27	2023-03-21	2023423013617 1	15	En Términos	Respuesta de Fondo
	Derecho de Petición	2023663015426 2	Correo Electrónico	2023-02-25	2023-03-17	2023423011238 1	14	En Términos	Respuesta de Fondo
	Solicitud de información pública	2023663015399 2	Correo Electrónico	2023-02-25	2023-03-10	2023406012510 1	9	En Términos	Respuesta de Fondo
	Solicitud de información pública	2023663014734 2	Correo Electrónico	2023-02-23	2023-03-09	2023423011874 1	10	En Términos	Respuesta de Fondo
	Consulta	2023663013706 2	Correo Electrónico	2023-02-21	2023-04-05	2023423010868 1	30	En Términos	Respuesta de Fondo
	Consulta	2023663013697 2	Correo Electrónico	2023-02-21	2023-04-05	2023423012726 1	30	En Términos	Respuesta de Fondo
	Derecho de Petición	2023663009596 2	Correo Electrónico	2023-02-07	2023-02-28	2023423005799 1	15	En Términos	Respuesta de Fondo
	Solicitud de información pública	2023663008859 2	Correo Electrónico	2023-02-03	2023-02-17	2023422005380 1	10	En Términos	Respuesta de Fondo
	Derecho de Petición	2023663004945 2	Correo Electrónico	2023-01-23	2023-02-13	2023423003775 1	15	En Términos	Respuesta de Fondo
	Derecho de Petición	2023663003633 2	Correo Electrónico	2023-01-17	2023-02-07	2023423009228 1	15	En Términos	Respuesta de Fondo
	Consulta	2023600052513 2	Internet	2023-06-27	2023-08-11	2023423050091 1	30	En Términos	Respuesta de Fondo
	Derecho de Petición	2023663006497 2	Correo Electrónico	2023-01-27	2023-02-17	2023421007151 1	15	En Términos	Respuesta de Fondo
Solicitud de información pública	2023600023393 2	Internet	2023-03-24	2023-04-11	2023421020094 1	10	En Términos	Respuesta de Fondo	
2022	Derecho de Petición	2022600113338 2	Internet	2022-12-29	2023-01-20	2023423000960 1	15	En Términos	Respuesta de Fondo
	Derecho de Petición	2022600096292 2	Internet	2022-11-09	2022-12-01	2022423084975 1	15	En Términos	Respuesta de Fondo
	Consulta	2022600046201 2	Internet	2022-05-18	2022-07-05	2022423041800 1	30	En Términos	Respuesta de Fondo
	Derecho de Petición	2022663086972 2	Correo Electrónico	2022-10-11	2022-11-02	2022421076180 1	15	En Términos	Respuesta de Fondo
	Derecho de Petición	2022663084755 2	Correo Electrónico	2022-10-03	2022-10-25	2022421074147 1	15	En Términos	Respuesta de Fondo
	Consulta	2022663055102 2	Correo Electrónico	2022-06-16	2022-08-03	2022423048893 1	30	En Términos	Respuesta de Fondo
	Solicitud de información pública	2022663021127 2	Correo Electrónico	2022-02-25	2022-03-28	2022421023689 1	20	En Términos	Respuesta de Fondo

- Del 100% (20) peticiones objeto de la muestra de auditoría, se evidenció que, de acuerdo con la fecha de respuestas, fueron tramitadas de manera oportuna en cumplimiento a los términos normativos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y que estas se realizaron, de manera clara, coherente y de fondo.
- Se observó que del 100% (20) peticiones tienen el expediente asociado, conforme a lo señalado en el numeral 4.3.1 del Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivos CODIGO:M-AD-03 V11 "(...) El funcionario o contratista autorizado por el jefe de la dependencia debe crear el expediente en el sistema de gestión documental ORFEO en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles una vez reciba o genere un radicado o documento, atendiendo la Tabla de Retención Documental (TRD) de la dependencia (...).

Auditoría Integral al Proceso: Coordinación y Articulación- Distribución recursos SGR- SGP

Prueba: Verificar el cumplimiento del término de trámite de las PQRDS recibidas por la SDRT durante la vigencia 2021, 2022 y 2023 con corte mayo 30.

Resultado: De los reportes de PQRDS de la plataforma de gestión documental ORFEO correspondientes a las vigencias antes enunciadas, se seleccionó una muestra de 38 solicitudes, de ellas 21 eran derechos de petición, 11 eran solicitudes de información pública, 1 era solicitud de documentos y 4 eran consultas, de la revisión en la herramienta de gestión documental todas fueron respondidas dentro del término legal para cada solicitud, conforme lo establece la ley 1437 de 2011 y la ley 1755 de 2015.

Auditoría Integral al proceso: PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

Teniendo en cuenta el reporte suministrado por la dependencia con respecto a las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido del 11/03/2022 al 19/05/2023, se verificaron 6 de las cuales fueron tipificadas como: derechos de petición (4), solicitud de información pública (2), evidenciando lo siguiente:

No.	No. Radicado	Fecha radicado ORFEO	Tipificación	Fecha radicado peticionario	Respuesta de fondo (SI/NO) – Radicado de respuesta	Respuesta de fondo dentro del término legal
1	20226630271472	11/03/2022	Ley 1755 - Derecho de Petición	10/03/2022	Si	Si
2	20226000294352	17/03/2022	Ley 1755 - Solicitud información	17/03/2022	Si	Si
3	20226630814082	23/09/2022	Ley 1755 - Derecho de Petición	23/09/2022	Si	Si
4	20236630273422	10/04/2023	Ley 1755 - Derecho de Petición	10/04/2023	Si	Si
5	20236630407372	19/05/2023	Ley 1755 - Derecho de Petición	18/05/2023	Si	No
6	20236630263722	4/04/2023	Ley 1755 - Solicitud información	3/04/2023	Si	Si

Fuente: Información a partir de las pruebas de auditoría

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Septiembre 2023

De acuerdo con la tabla anterior, se concluye:

Para (4) requerimientos tipificados como Derechos de Petición y (2) requerimientos tipificados como Solicitud de Información se emitieron las respuestas dentro de los términos de ley, de manera clara, coherente y de fondo.

El requerimiento (ítem 5) con radicado No 20236630407372 la OAP emitió respuesta clara, coherente y de fondo a la solicitud, sin embargo, se observó que se dio respuesta al peticionario ocho (8) días después del término establecido.

Como resultado, de las auditorias integrales realizadas por la Oficina de Control Interno en el primer y segundo ciclo de la vigencia 2023, se tomó una muestra de 57 peticiones las cuales el 100% se gestionaron con respuesta de fondo.

5.10 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 30 de junio de 2023 se encontró las siguientes acciones:

CÓDIGO DE LA APCM	DEPENDENCIA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ESTADO
23-014	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	02/05/2023	30/11/2023	Dentro del Plazo
22-086	Grupo Conpes – Grupo relacionamiento con la ciudadanía – mesa ayuda ORFEO	15/02/2023	30/09/2023	Debe Reprogramar
22-017	DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN DE INVERSIONES PÚBLICAS - Grupo de Gerencia Nacional de Pactos Territoriales	15/06/2022	31/12/2022	Cumplida
21-111	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN DEL SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS	15/01/2023	30/06/2023	Cumplida
22-038	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	01/07/2023	31/10/2023	Dentro del Plazo

Fuente: Elaboración OCI con base en el Balance APCM corte 30 de junio de 2023.

6. CONCLUSIONES

- Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2023, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO se observó, que se recibieron 25.922 PQRSD de las cuales se atendieron 25.912 (99.96%). Respecto a las peticiones restantes 10 (0.4%) se observó, que estas no registran fecha de finalización en el reporte extraído del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, 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.
- Respecto a la radicación de peticiones en el segundo semestre del 2022 (29.139) versus primer semestre del 2023 (25.922) se evidenció, que fue menor en el 11% (3.217), debido a que las solicitudes relacionadas con los programas de “Devolución del IVA”, “Ingreso Solidario” y “Solicitud de encuesta – Sisbén” vienen disminuyendo.
- En atención a los lineamientos establecidos “*Estándares de Publicación y Divulgación de Información*” 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, 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>.
- En lo relacionado a la publicación del primer “*Informe Cuatrimestral Posibles Denuncias por Actos de Corrupción*” de la vigencia 2023, se observó que el Grupo de Instrucción Disciplinaria de la Oficina de Control Interno Disciplinario, realizó la publicación de este y se presentó el estado de tres (3) peticiones de denuncias por presuntos actos de corrupción, entre el periodo comprendido de enero a abril del 2023 y vigencia 2022.
- 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 encontró diferencias entre las fuentes de información.
- En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición (22.177; 85.55%), en relación a las peticiones con menor representatividad se encontró: solicitud de documentos (1.017; 3.91%), petición entre autoridades (896; 3.46%), solicitud de información pública (878; 3.39%), consulta (308; 1.19%), denuncias por actos de corrupción externos (182; 0.70%), peticiones presentadas por el congreso (147; 0.57%), órganos de control (5 días) (145; 0.56%), órganos de control (3 días) (106; 0.41%), petición (22; 0.08%), queja (19; 0.07%), sugerencia (15; 0.06%) y reclamo (13; 0.05%).
- En relación con los temas atendidos por el DNP, con mayor representatividad corresponden a los relacionados con el SISBEN tales como: solicitud de encuesta

(4.728; 18.24%); otro (4.223; 18.24%), Inconformidad con la clasificación (3.660; 14,12%), Actualizaciones y/o correcciones de información (3.563; 13,75%).

- 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 14.170 (54.66%) peticiones, seguido del correo electrónico 11.226 (43.31%) y los medios con menos representatividad son el correo físico 277 (1.07%), presencial 228 (0.88%) y telefónico 21 (0.08%).
- Respecto a las peticiones recibidas bajo peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2023, se recibieron 2.210 las cuales se incrementaron en 903 (41%) respecto a las 1.307 radicadas en el semestre anterior, 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 enero y 30 de junio de 2023 se radicaron 182, de las cuales 122 fueron objeto de traslado, 59 fueron atendidas como peticiones y 1 fue atendida por la Oficina de Control Interno Disciplinario y se resolvió conforme lo establecido en el Código General Disciplinario.
- En relación con la oportunidad en la atención de las PQRSD atendidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio del 2023, se observó que se recibieron 25.922, de las cuales 25.171 (97.10%) se atendieron de manera oportuna y 751 (2.90%) 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.
- En verificación de la efectividad y oportunidad en el traslado de las peticiones, se observó que, de las 25.922 peticiones recibidas, 4.775 (18.42%) se trasladaron por competencia, identificando que (342; 7.16%) se atendieron de forma extemporánea y (4.433; 92.84%) de manera oportuna, al termino normativo.
- En lo relacionado a las solicitudes con respuesta anticipada (16) con corte a 30 de junio, se observó, que estas disminuyeron en 172 respecto al segundo semestre del 2022 (156; 91%), las cuales corresponden a peticiones reiterativas, lo cual implica que la respuesta y fecha de cierre inicial se asociara a los posteriores registros de reiteración de estas 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.
- Como resultado, de las auditorias integrales realizadas por la Oficina de Control Interno en el primer y segundo ciclo de la vigencia 2023, se tomó una muestra de 57 peticiones las cuales el 100% se gestionaron con respuesta de fondo.

7. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los puntos de control detectivo en el SGD ORFEO, para el seguimiento al registro y reporte oportuno de las fechas de atención y finalización de las PQRSD, para mitigar los riesgos que puedan afectar la disponibilidad y conservación de la información, relacionado con la calidad y coherencia de la información.
- 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 publicación de la información, bajo los principios de transparencia y acceso de la información, con el propósito de que esta sea publicada de manera oportuna, objetiva, veraz y completa.
- Seguir fortaleciendo los puntos de control con el grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto de los registros que se capturan, crean y no se les asigna tema, con el propósito de asegurar la correcta tipificación de las PQRSD.
- 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.
- Reformular el plan de mejoramiento APCM 22-038, donde se identifique nuevas causas y establezcan acciones que complementen el plan existente, con el fin de eliminar asegurar respuesta oportuna de las peticiones y mitigar el riesgo de incumplimiento normativo.
- Seguir fortaleciendo los puntos de control para 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.