

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| COMPONENTES VERIFICADOS AUDITORÍA INTEGRAL | Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) | Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 | Sistema de Gestión Documental (SGD) ISO 30301 | Sistema de Gestión Ambiental (SA) | Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) | Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) | PQRSD | Gestión de Riesgos | Gestión Antisoborno ISO 37001 |
|--|---|--|---|-----------------------------------|--|--|-------|--------------------|-------------------------------|
| | X | X | | | | | X | | |

UNIDAD AUDITADA

La auditoría integral se realizó a los procesos:

PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS:

Procedimientos:

- Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

FECHA DE EJECUCIÓN

La auditoría integral se realizó en el periodo comprendido entre el 3 de junio - 30 de agosto de 2024.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema integrado de gestión aplicado al proceso: **PLANEACION Y GESTION ORIENTADA A RESULTADOS** para los procedimientos definidos en la unidad auditable, con el propósito de determinar el desempeño de los procesos y evaluar su conformidad, a través de la verificación del cumplimiento legal, la aplicación de controles, gestión del riesgo, análisis del desempeño y el mejoramiento continuo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Verificar el estado del Sistema de Control Interno inherente a los procesos y procedimientos objeto de auditoría, conforme con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
2. Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.
3. Verificar la gestión, seguimiento y controles relacionados con el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano y las disposiciones legales relacionadas con Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, conforme a la Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 y demás normatividad vigente.
4. Verificar el cumplimiento de las políticas internas y normatividad aplicable del SIG en las oficinas regionales.
5. Verificar el cumplimiento de la normativa, políticas y requisitos de los procedimientos objeto de Auditoría.

ALCANCE

La auditoría se realizará para la vigencia 2023 con corte hasta el 31 de diciembre de 2022 y para la vigencia 2024 hasta la fecha de realizadas las pruebas de auditoría. De acuerdo con la programación del Plan Anual de Auditoría 2023, al desempeño del proceso:

PLANEACION Y GESTION ORIENTADA A RESULTADOS

- Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 *ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*

Fecha: Octubre 8 de 2024

METODOLOGÍA

La ejecución de la auditoría se realizó con la siguiente metodología:

- Revisión de requisitos normativos e institucionales aplicables a la ejecución de los procesos y procedimientos objeto de auditoría
- Solicitud de información determinada de acuerdo con el alcance y objetivos de la auditoría.
- Análisis de la información y diseño de pruebas a aplicar en desarrollo de la auditoría.
- Verificación documental del desarrollo de los procesos y documentos asociados, así como de las condiciones en que estos se ejecutan.
- Análisis de las herramientas de seguimiento y medición relativas a los procesos y documentos asociados.
- Aplicación de pruebas a través de la realización de entrevistas, encuestas o cuestionarios, entre otras.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Planeación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Anual de Auditorías (PAA) código PT-ED-03 y el Manual para la Planeación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación de las Auditorías Internas, Evaluaciones, Seguimientos, Asesorías y Acompañamientos, código M-ED-01.

CRITERIOS / MARCO LEGAL

A continuación, se relacionan los criterios del marco legal:

1. Procedimiento: Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PT-PG-05 V9
2. NTC ISO 9001:2015 Norma Técnica Colombiana del Sistema de gestión de la Calidad
3. Documentación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), reglamentaciones y directrices contenidas en circulares, resoluciones, acuerdos e instructivos expedidos por autoridades competentes en la materia y aplicables al DNP.
4. Normatividad asociada a los procedimientos objeto de auditoría.

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 *ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*

Fecha: Octubre 8 de 2024

CONTENIDO

| | |
|--|----------|
| RESULTADO DE LA AUDITORÍA | 4 |
| 3a. DIMENSIÓN MIPG: GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS (GVR) | 4 |

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

En el marco del Plan Anual de Auditoría de la OCI 2024, se presentan los resultados de la auditoría a los procesos **PLANEACION Y GESTION ORIENTADA A RESULTADOS**.

De acuerdo con el alcance definido, se evaluaron los siguientes procedimientos:

| PROCESO | PROCEDIMIENTO |
|---|--|
| PLANEACION Y GESTION ORIENTADA A RESULTADOS | Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias |

3a. DIMENSIÓN MIPG: GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS (GVR)

ISO 9001:2015: Numerales 4.4 -8.2.1 9.1.2

El propósito de esta dimensión es permitirle a la Entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público

En el marco de esta dimensión se presentan los resultados asociados a las siguientes políticas:

POLITICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

ISO 9001:2015: 4.4 8.2.1 9.1.2

PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

1. Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Prueba: Verificar la alineación de los objetivos del proceso, con los objetivos institucionales y las líneas de acción, del procedimiento de “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”.

Resultado: Al verificar la alineación de los objetivos de los procesos, con los objetivos institucionales y las líneas de acción se observó, que el procedimiento de “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” se encuentra vinculado al proceso de “Planeación y Gestión orientada a resultados”, como se detalla a continuación:

| Proceso | Objetivo Proceso | Objetivo del Procedimiento | Objetivo Institucional | Línea de Acción | Plan Acción |
|---|--|---|---|--|------------------|
| Planeación y Gestión orientada a resultados | Facilitar en la entidad la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público, optimizando la gestión y asegurando la máxima eficacia y eficiencia de su desempeño en la consecución de los objetivos institucionales y la mejora continua de los procesos. | Mejorar la prestación de los servicios y la percepción del ciudadano a través de la atención oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que sean competencia del DNP de conformidad con la normativa vigente. | Gestión integral institucional - Posicionar al DNP como referente en gestión institucional articulada, innovadora y efectiva. | Gestionar la Relación Estado Ciudadano | 6287, 6288, 6290 |

De acuerdo con lo anterior, se concluye, que el proceso de “Planeación y Gestión orientada a resultados”, se encuentra alineado con la plataforma estratégica del DNP, Objetivo Estratégico y la línea de acción, así como su implementación a través del procedimiento de “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, lo cual contribuye al cumplimiento del objetivo institucional.

Con relación a los productos del plan de acción asociados al procedimiento de “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” se observó, que este se encuentra alineado con (3) productos y entregables por oferta así:

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| Producto | Nombre Dependencia | Nombre Producto | Entregable | Nombre Entregable | Tipo de servicio | Meta |
|----------|---|---|------------|---|---------------------|------|
| 6287 | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | Caracterización de los Grupos de Valor que demanden la oferta institucional a través de PQRSD | 17224 | Caracterización de los Grupos de Valor que demanden la oferta institucional a través de PQRSD | Servicio por oferta | 3 |
| 6288 | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | Documento de seguimiento a las actividades desarrolladas en la implementación de la política de servicio al ciudadano | 17225 | Documento de seguimiento a las actividades desarrolladas en la implementación de la política de servicio al ciudadano | Servicio por oferta | 4 |
| 6290 | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | Documento de análisis de PQRSD allegadas a la entidad, publicado en la página WEB. | 17228 | Documento de análisis de PQRSD allegadas a la entidad, publicado en la página WEB. | Servicio por oferta | 3 |

- Respecto al producto 6287 y Entregable 17224 se observó, que este se encuentra alineado con la actividad 1 “*Recibir las PQRSD*” a través de los canales de atención, el cual permite determinar el nivel de percepción relacionado con la facilidad de uso de estos. No obstante, se evidenció debilidad de control respecto al seguimiento de los resultados del nivel de percepción no se evidencia la formulación de acciones de mejora, que optimice el nivel de percepción.
- Con relación al producto 6288 y Entregable 17225 se observó, que este se encuentra alineado con la actividad 8 “*Hacer seguimiento a las respuestas*”. No obstante, se evidenció debilidad de control en el seguimiento de las PQRSD si bien, las solicitudes extemporáneas vienen disminuyendo, el control es eficaz mas no es efectivo teniendo en cuenta que la situación es reincidente y que durante el primer semestre de la vigencia 2024, se identificaron 599 peticiones fuera del término
- Referente al producto 6290 y Entregable 17228 se observó, que este se encuentra alineado con la actividad 9 “*Preparar y presentar informes de seguimiento*”. Sin bien la SARC realiza el seguimiento de la gestión de las PQRSD se evidenció, debilidad en el control teniendo en cuenta que este es eficaz y no es efectivo debido a que el resultado de las pruebas practicadas de las actividades 3, 5, 6, 7, 8 y 9 del procedimiento no son conformes.

Dado lo anterior, se recomienda fortalecer las actividades de control relacionadas con el seguimiento de los resultados de los productos del plan de acción con el propósito de asegurar la efectividad de la gestión de las PQRSD, respecto al cumplimiento de los términos legales, calidad de la información y uso del SGD-ORFEO, con el propósito mitigar la posible materialización del riesgo “Incumplimiento de los términos legales” lo cual podría conllevar sanciones de tipo disciplinario y/o fiscal de acuerdo con la naturaleza de las peticiones y así lograr un óptimo desempeño del procedimiento y el cumplimiento de los productos en términos de efectividad. **Ver Oportunidad de mejora No. 2**

Prueba: Verificar la identificación y alineación de los criterios normativos con la caracterización del proceso y el procedimiento de Seguimiento al modelo de planeación institucional

Resultado: Se observó alineación de los documentos asociados al procedimiento “PT-ED-01 Seguimiento al Modelo de Planeación Institucional” con las funciones de la OAP definidas en el Decreto 1893 de 2021, así:

| Norma | Decreto 1893 de 2021 |
|--|--|
| Objeto de la Norma | Por el cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación |
| Procedimiento asociado | Seguimiento al modelo de planeación institucional |
| Ítem | Documentos asociados |
| 9. Diseñar, implementar y realizar seguimiento al esquema de atención y relacionamiento con el ciudadano del Departamento Nacional de Planeación a partir de la caracterización de los grupos de valor, oferta y planeación institucional y los planes de desarrollo bajo los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social, con base en el modelo o estrategia de interacción y las metodologías expedidas por el Gobierno Nacional. | <ul style="list-style-type: none"> - Manual para la Atención Integral al Ciudadano M-PG-09 - Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Código: PT-PG-05. |

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 *ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*

Fecha: Octubre 8 de 2024

| | |
|---|--|
| <p>10. Evaluar, gestionar, direccionar, tramitar y responder de manera oportuna y con calidad las peticiones, quejas y reclamos y/o denuncias presentadas por los ciudadanos y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite, bajo los lineamientos de lenguaje claro accesibilidad e inclusión social.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Manual para la Atención Integral al Ciudadano M-PG-09 - Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Código: PT-PG-05. - Derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución - Ley 5 de 1992 - Ley 1437 de 2011 - Decreto 019 de 2012 - Ley 1755 de 2015 - Decreto 1166 de 2016, Decreto 1893 de 2021 - Resolución 1080 de 2023, "Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión" - "M-AD-03 Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo" - "PT-TH-07 Indagación preliminar e investigación disciplinaria") - Circular 06-8 del 2020 donde en su numeral 3 establece la "Revisión de la Consistencia Jurídica de la Respuesta a Peticiones Presentadas por el Congreso de la Republica en Ejercicio de la Funciones Constitucionales y las establecidas en la Ley 5 de 1992" - Circular Interna 0006-8 del 2024 "Lineamientos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el DNP |
|---|--|

Al verificar, la alineación de las funciones establecidas en el artículo 79 del Decreto 1893 de 2021, con la caracterización del proceso y procedimiento se observó, que las funciones No. 9 y 10 se articulan con el proceso "Planeación y Gestión orientada a resultados", procedimiento de "Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" y Manual para la Atención Integral al Ciudadano.

Así mismo con se encuentran alineadas con los criterios normativos (Derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución, Ley 5 de 1992, Ley 1437 de 2011, Decreto 019 de 2012, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, Decreto 1893 de 2021, Resolución 1080 de 2023, "Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión", "M-AD-03 Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo", "PT-TH-07 Indagación preliminar e investigación disciplinaria"), en cumplimiento a la normatividad vigente.

Prueba: Verificar el cumplimiento del objetivo, la trazabilidad, adherencia y desempeño de las actividades del procedimiento de "Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" y el "Manual para la Atención Integral al Ciudadano".

Resultado: Se verificó la trazabilidad, adherencia y desempeño de las (9) actividades que lo componen, y cuyos resultados se definen a continuación:

Actividad 1: Recibir y asignar las PQRSD en el sistema de Gestión Documental

Prueba: Verificar en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, el número de peticiones recibidas y asignadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2024, a través de los canales dispuesto por el DNP.

Resultado: Al verificar el reporte consolidado de las PQRSD se observó, que en el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2024 se recibieron 55.927 PQRSD a través de los canales de comunicación dispuestos por el DNP para atender las peticiones ciudadanas, las cuales se encuentran registradas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

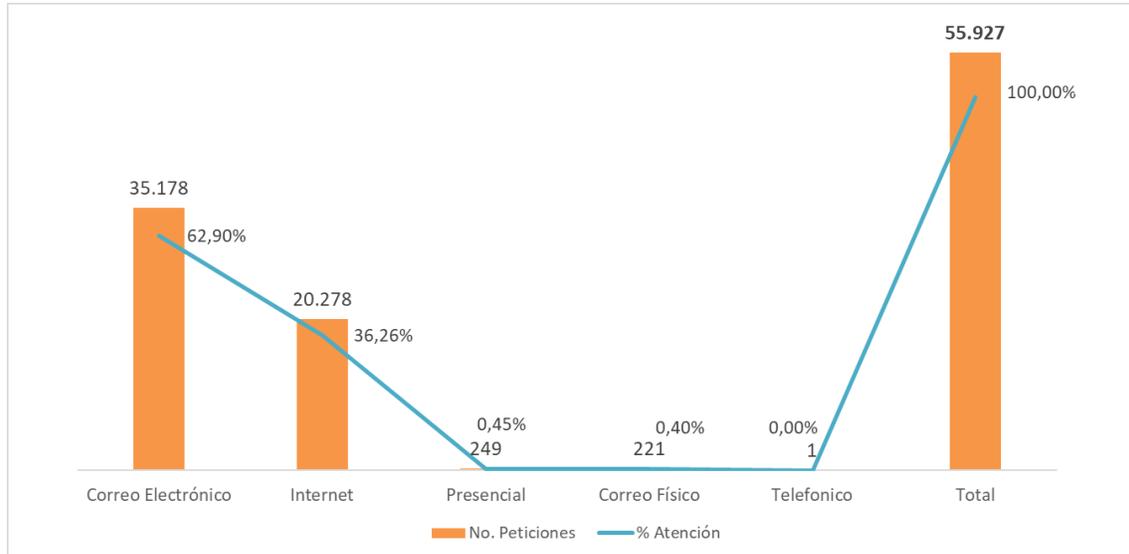
En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP, se observó que el correo electrónico es el principal medio de radicación con 35.178 (62.90%) peticiones, seguido del internet 20.278 (36.26%) y los medios con menos representatividad son el presencial 249 (0.45%), correo físico 221 (0.40%) y telefónico 1 (0.0%), como se detalla a continuación:

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024



Fuente: Elaboración OCI – Reporte consolidado PQRSD - SGD ORFEO

ASIGNACIÓN PQRSD Y TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Con relación a lo establecido en el MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO, CÓDIGO: M-PG-09 numeral 8.2. “Organización Interna a. Asignación PQRSD y Tabla de Retención Documental” y numeral 4.2.7 Tipos de registros, literal b) “Registros que se controlan con la Tabla de Retención Documental (Documentos de archivo)”: son aquellos controlados por las Tabla de Retención Documental” del MANUAL PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO CÓDIGO: M-AD-03, se observó que las 55.927 peticiones fueron asignadas y registradas en el SGD-ORFEO por tipo de petición asociada a la respectiva TRD de cada dependencia, la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición 52.602 (94.05%), así:

| Tipo de PQRSD | No. Peticiones | % |
|--|----------------|----------------|
| Derecho de Petición | 52.602 | 94,05% |
| Solicitud de Información Pública | 1.042 | 1,86% |
| Petición Entre Autoridades | 784 | 1,40% |
| Consulta | 469 | 0,84% |
| Solicitud de documentos | 254 | 0,45% |
| Denuncias actos de corrupción externos | 248 | 0,44% |
| Peticiones Presentadas por el Congreso | 241 | 0,43% |
| Solicitud de Órganos de Control (5 días) | 153 | 0,27% |
| Solicitud de Órganos de Control (3 días) | 83 | 0,15% |
| Petición | 18 | 0,03% |
| Queja | 13 | 0,02% |
| Sugerencia | 12 | 0,02% |
| Reclamo | 7 | 0,01% |
| Denuncias actos de corrupción internos | 1 | 0,00% |
| Total | 55.927 | 100,00% |

Fuente: Elaboración OCI – Reporte consolidado PQRSD - SGD ORFEO

OFICINAS PAÍS

Prueba realizada: Verificar el recibo, registro y asignación de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia de las PQRSD en las oficinas regionales objeto de auditoría (Bucaramanga, Cali, Medellín, Santa Marta y Villavicencio).

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

Resultado: Mediante visita a las Oficinas País se verificó, el recibo, registro y asignación de las PQRSD donde se identificó, que la oficina País Llano – Villavicencio y Centro Oriente Bucaramanga, recibieron en los correos electrónicos institucionales (27) solicitudes, las cuales fueron remitidas a radicación ORFEO, en cumplimiento a lo establecido en numeral 8. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD literal d) "Cuando los colaboradores de la dependencia reciban en sus correos electrónicos institucionales peticiones de cualquier grupo de valor del DNP, deberán remitir la solicitud al correo radicacionorfeo@dnp.gov.co para que siga su curso como una PQRSD" del Manual para la atención integral al ciudadano, Código: M-PG-09.

Respecto a la Oficina País de Cali, Medellín, Santa Marta, se observó que no se han recibido solicitudes en el marco de peticiones ciudadanas, sin embargo, se identificó que los colaboradores tienen conocimiento del procedimiento y uso de los canales dispuestos por el DNP lo cual contribuye a la gestión del conocimiento y al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

Dado lo anterior, se concluye que la actividad de "Recibir y asignar las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental" es **CONFORME** a lo establecido en el ARTÍCULO 15. "Presentación y radicación de peticiones" de la Ley 1755 de 2015, en el numeral 8. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD literal d) y 8.2. "Organización Interna a. Asignación PQRSD y Tabla de Retención Documental", del MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO, CÓDIGO: M-PG-09.

Actividad 2: Verificar la competencia de acuerdo con la temática

Prueba: Verificar que las peticiones recibidas estén asignadas por temas, en el marco de la competencia de las dependencias.

Resultado: Se observó, que las peticiones ciudadanas fueron asignadas en el SGD-ORFEO por temas, donde la mayor proporción 31.811 (56,88%) corresponde a solicitudes relacionadas con "Inconformidad con la Clasificación del Sisbén", otro, actualizaciones y/o correcciones de información, solicitud de encuesta, solicitudes de inclusión, consulta de clasificación, solicitudes de retiro, denuncias ciudadanas, consultas asociadas a programas sociales, traslado de ciudad, entre otras, como se detalla a continuación:

| Tema | No. Peticiones | % |
|---|----------------|--------|
| DNP / Sisbén - Inconformidad con la clasificación | 31.811 | 56,88% |
| DNP / Otro | 7.460 | 13,34% |
| DNP / Sisbén - Actualizaciones y/o correcciones de información | 6.594 | 11,79% |
| DNP / Sisbén - Solicitud de encuesta | 3.178 | 5,68% |
| DNP / Sisbén - Otro tipo de solicitud | 2.388 | 4,27% |
| DNP / Sisbén - Solicitudes de inclusión en el Sisbén | 776 | 1,39% |
| DNP / Sisbén - Solicitudes de retiro en el Sisbén | 556 | 0,99% |
| DNP / Sisbén - Consulta de clasificación en el Sisbén | 447 | 0,80% |
| DNP / Sistema General de Regalías | 395 | 0,71% |
| DNP / Sisbén - Traslado del Sisbén de ciudad | 298 | 0,53% |
| REGALÍAS / Sistema General de Regalías | 290 | 0,52% |
| DNP / Renta ciudadana | 280 | 0,50% |
| DNP / Sisbén - Denuncias ciudadanas | 261 | 0,47% |
| DNP / Sisbén - Quejas contra las oficinas de Sisbén locales | 248 | 0,44% |
| DNP / LEY 5 | 219 | 0,39% |
| DNP / Sisbén - Consultas asociadas a programas sociales | 121 | 0,22% |
| DNP / Certificados Laborales y/o Pensionales | 81 | 0,14% |
| DNP / Portal Ciudadano | 64 | 0,11% |
| DNP / Plan Nacional de Desarrollo | 63 | 0,11% |
| DNP / Víctimas | 53 | 0,09% |
| DNP / DEVOLUCIÓN IVA | 50 | 0,09% |
| DNP / CONPES | 47 | 0,08% |
| DNP / Mesas de Ayuda o Solicitudes de Capacitación y/o Asistencia Técnica | 34 | 0,06% |

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| Tema | No. Peticiones | % |
|---|----------------|----------------|
| DNP / Desarrollo y Ordenamiento Territorial | 32 | 0,06% |
| DNP / Proyectos de Inversión y Finanzas Públicas | 29 | 0,05% |
| DNP / Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas. | 24 | 0,04% |
| DNP / Traslados a otras Entidades | 23 | 0,04% |
| DNP / Infraestructura | 18 | 0,03% |
| DNP / Desarrollo Social | 17 | 0,03% |
| DNP / Catastro Multipropósito | 16 | 0,03% |
| DNP / Ciencia, Tecnología e Innovación. | 10 | 0,02% |
| DNP / Desarrollo Rural y Agropecuario | 9 | 0,02% |
| DNP / Rendición de Cuentas | 9 | 0,02% |
| DNP / Alianza Público Privada | 7 | 0,01% |
| DNP / Fortalecimiento y Seguimiento a la Descentralización. | 7 | 0,01% |
| DNP / Contratos Plan | 5 | 0,01% |
| DNP / Cambio Climático | 4 | 0,01% |
| DNP / Comercio Exterior | 3 | 0,01% |
| Total | 55.927 | 100,00% |

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

Por otro lado, se observó que en el primer semestre del 2023 se registraron 185 peticiones sin tema, situación que fue atendida por la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía mediante APCM No 22-038, donde se realizaron los ajustes respectivos en el Sistema ORFEO y fueron puestos en producción el 1 de enero del 2023 y a corte del 30 de junio de 2024 la causa – raíz fue eliminada, lo cual viene contribuyendo a que las peticiones tengan su tema relacionado.

No obstante, al verificar la competencia de la dependencia sobre la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de acuerdo con la temática se encontró (19) peticiones de las cuales (18) “Derecho de Petición” y (1) “Consulta” con temática de “Ley 5”, no son coherentes con el tipo de documento “Peticiones Presentadas por el Congreso”, lo cual afecta los términos legales respecto a la asignación de la temática, razón por la que se recomienda que las áreas técnicas examinen integralmente la solicitudes para que puedan determinar si es competencia de las dependencias y a su vez asegurar que las PQRSD recibidas se atiendan dentro de los términos correspondientes.

A continuación, se presentan el total de peticiones:

| Radicado | Consulta | Derecho de Petición |
|----------------|----------|---------------------|
| 20246000112022 | | X |
| 20246000593642 | | X |
| 20246630044632 | | X |
| 20246630055752 | | X |
| 20246630123362 | | X |
| 20246630172302 | | X |
| 20246630220752 | | X |
| 20246630227902 | | X |
| 20246630228412 | | X |
| 20246630536582 | | X |
| 20246630637842 | | X |
| 20246630645262 | | X |
| 20246630646702 | | X |
| 20246630694652 | | X |
| 20246630701832 | | X |
| 20246630769362 | | X |
| 20246630769752 | X | |

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| Radicado | Consulta | Derecho de Petición |
|----------------|----------|---------------------|
| 20246630796122 | | X |
| 20246630878592 | | X |
| Total | 1 | 18 |

Dado lo anterior, se concluye que la actividad de “Verificar la competencia” es **CONFORME** a lo establecido en el procedimiento donde las áreas técnicas o las dependencias competentes en la entidad revisaron los temas de las solicitudes y se gestionaron según la competencia del DNP, conforme a lo establecido en establecido numeral 8.2. “Organización Interna a. Asignación PQRSD y Tabla de Retención Documental”, del MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO, CÓDIGO: M-PG-09 y Circular 0006-8 de 2024.

Actividad 3: Trasladar la PQRSD a la entidad correspondiente

Prueba: Verificar que las peticiones que no son de competencia del DNP, se hayan trasladado a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

Resultado: Al verificar las peticiones que no son de competencia del DNP se evidenció, que de las 55.927 peticiones recibidas 3.694 (6.61%), se trasladaron por competencia y de estas 3.687 (99.81%) fueron atendidas de manera oportuna y 7(0.19%) extemporáneas, como se detalla a continuación:

| Dependencia | En Términos | Extemporánea | Total | % Cumplimiento |
|---|-------------|--------------|-------|----------------|
| GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO | 2.724 | | 2.724 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF) | 177 | | 177 | 100,00% |
| DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO | 109 | 3 | 112 | 97,25% |
| DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT) | 69 | | 69 | 100,00% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (GCDI) | 62 | | 62 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL | 38 | 1 | 39 | 97,37% |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST) | 35 | | 35 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO | 32 | | 32 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE) | 29 | 1 | 30 | 96,55% |
| SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA | 28 | | 28 | 100,00% |
| DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE | 27 | | 27 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL | 24 | | 24 | 100,00% |
| DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR) | 24 | | 24 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME) | 23 | | 23 | 100,00% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 22 | | 22 | 100,00% |
| SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO | 20 | 1 | 21 | 95,00% |
| DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ | 20 | | 20 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS | 18 | | 18 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ | 17 | | 17 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT) | 17 | | 17 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 16 | | 16 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME) | 15 | | 15 | 100,00% |
| DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP) | 13 | | 13 | 100,00% |
| DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | 11 | | 11 | 100,00% |
| DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL | 10 | 1 | 11 | 90,00% |
| SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL | 10 | | 10 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL | 8 | | 8 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA | 7 | | 7 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION | 6 | | 6 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL | 6 | | 6 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE LOGISTICA | 6 | | 6 | 100,00% |
| SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION | 6 | | 6 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE PROYECTOS | 5 | | 5 | 100,00% |
| DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII) | 5 | | 5 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC) | 5 | | 5 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC) | 4 | | 4 | 100,00% |
| GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES | 4 | | 4 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL | 4 | | 4 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE SALUD | 3 | | 3 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT) | 3 | | 3 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT) | 3 | | 3 | 100,00% |
| DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL | 3 | | 3 | 100,00% |

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| Dependencia | En Términos | Extemporánea | Total | % Cumplimiento |
|---|--------------|--------------|--------------|----------------|
| SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO | 2 | | 2 | 100,00% |
| DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS | 2 | | 2 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ) | 2 | | 2 | 100,00% |
| DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT) | 2 | | 2 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION | 2 | | 2 | 100,00% |
| SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR | 1 | | 1 | 100,00% |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA | 1 | | 1 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE CONTROL | 1 | | 1 | 100,00% |
| DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR | 1 | | 1 | 100,00% |
| DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL | 1 | | 1 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE) | 1 | | 1 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL | 1 | | 1 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA | 1 | | 1 | 100,00% |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SA) | 1 | | 1 | 100,00% |
| Total | 3.687 | 7 | 3.694 | 99,81% |

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

Respecto a los traslados extemporáneos en el segundo semestre (49) del 2023 versus el primer semestre (7) del 2024, estos disminuyeron en 42 (82.71%) peticiones sin embargo, la situación sigue siendo reincidente razón por la cual, se recomienda revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento APCM 23-014, para asegurar cumplimiento de los términos respecto al traslado oportuno.

Por lo cual, se concluye que la actividad de “*Trasladar la PQRSD a la entidad correspondiente*” es, **NO CONFORME** debido a que se incumple con lo establecido artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y en el numeral 8. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD literal d) Traslado, del MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO, CÓDIGO: M-PG-09.

Actividad 4: Reasignar la PQRSD a la dependencia.

Prueba: Verificar, la reasignación de las PQRSD por no competencia de la dependencia.

Resultado: Al verificar, la reasignación de las PQRSD por cambio de dependencia por no competencia se observó que, de las 55.927 peticiones recibidas, 8.046 (14.39%) fueron objeto de cambio. Si bien, las dependencias o áreas técnicas son responsables de remitir a la competente la petición y debe tener en cuenta los términos legales para no afectar el cumplimiento oportuno, se observó **debilidad en la identificación de las dependencias** al momento de asignar la petición por lo cual, se recomienda fortalecer los controles para evitar reprocesos y no afectar los términos legales.

Si bien, el plan de mejoramiento se encuentra en curso se recomienda, analizar las causas de la recurrencia, revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento APCM 23-014, con el propósito de asegurar la pertinencia de los cambios de las dependencias y contribuir al cumplimiento de los términos legales.

Por lo cual, se concluye que la actividad de “Reasignar la PQRSD a la dependencia” es, **CONFORME**.

Actividad 5: Verificar clasificación de la PQRSD.

Prueba: Revisar, que las solicitudes se hayan clasificado de acuerdo con los tipos documentales.

Resultado: Al revisar las peticiones recibidas 55.927 durante el primer semestre de la vigencia 2024, se observó que estas fueron clasificadas según las tipologías documentales de los Derecho de Petición. No obstante, 33.419 (59.75%) fueron objeto de cambio de TRD de acuerdo con el contenido de la solicitud y modalidad legal de las PQRSD.

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

Prueba: Verificar, la oportunidad de la modificación en las tipologías documentales.

Resultado: Al verificar, la pertinencia de la modificación en las tipologías documentales se observó, que el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía formuló la APCM 23-014G "(...) el protocolo para el ajuste de TRD y asignación entre dependencias antes y después de cumplido el término de 4 días hábiles de recepción de una PQRSD", con el propósito de asegurar la atención oportuna de las peticiones

Al verificar, el tiempo transcurrido entre la fecha de radicación de la petición y el último cambio de TRD en el SGD-ORFEO se encontró que, de las 33.419 objeto de modificación, 868 (2.60%) se cambiaron dentro de los 4 días hábiles y 32.551 (97.40%) excedieron el tiempo de 4 días el cual fue en un rango entre 5 y 104 días, lo cual implica debilidad en la aplicación del control establecido para asegurar la atención oportuna de las PQRSD. A continuación, se presenta los rangos de los días que excedieron el tiempo:

| No. | Rango | No. Peticiones |
|--------------|----------|----------------|
| 1 | 5 - 19 | 32.375 |
| 2 | 20 - 33 | 102 |
| 3 | 34 - 53 | 35 |
| 4 | 54 - 79 | 22 |
| 5 | 80 - 104 | 17 |
| Total | | 32.551 |

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

No obstante, al verificar las peticiones recibidas versus las atendidas se observó, que (38) no se evidenciaba en el SGD-ORFEO la respuesta y al descargar el reporte el 09/09/2014 se observa que fueron objeto de modificación de TRD de manera extemporánea superando el tiempo establecido (4 días hábiles) para el cambio de tipología documental así:

| Nro. Radicado | Tipo de Documento | Mes Radicado | Fecha Radicado | Fecha del Cambio | Tiempo de Cambio |
|----------------|----------------------------------|--------------|----------------|------------------|------------------|
| 20246630037432 | Derecho de Petición | Ene | 10/01/2024 | 20/06/2024 | 109 |
| 20246630066592 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA | Ene | 2024-01-16 | 21/06/2024 | 106 |
| 20246630133102 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA | Ene | 2024-01-26 | 18/07/2024 | 115 |
| 20246630140742 | Derecho de Petición | Ene | 2024-01-29 | 3/07/2024 | 104 |
| 20246630331942 | Derecho de Petición | Mar | 2024-03-01 | 15/07/2024 | 87 |
| 20246630331672 | Derecho de Petición | Mar | 2024-03-01 | 15/07/2024 | 87 |
| 20246630331932 | Derecho de Petición | Mar | 2024-03-01 | 15/07/2024 | 87 |
| 20246630331782 | Derecho de Petición | Mar | 2024-03-01 | 15/07/2024 | 87 |
| 20246630331862 | Derecho de Petición | Mar | 2024-03-01 | 15/07/2024 | 87 |
| 20246630506452 | Derecho de Petición | Mar | 2024-03-27 | 28/06/2024 | 61 |
| 20246630632602 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | Abr | 2024-04-22 | 2/09/2024 | 88 |
| 20246630746212 | CONSULTA | May | 2024-05-14 | 2/07/2024 | 33 |
| 20246630744332 | CONSULTA | May | 2024-05-14 | 25/06/2024 | 29 |
| 20246630753132 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA | May | 2024-05-15 | 13/07/2024 | 40 |
| 20246630776142 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS | May | 2024-05-20 | - | - |
| 20246630797712 | CONSULTA | May | 2024-05-24 | 17/07/2024 | 35 |
| 20246630812692 | CONSULTA | May | 2024-05-28 | 25/06/2024 | 19 |
| 20246630834202 | Derecho de Petición | May | 2024-05-31 | 5/07/2024 | 23 |
| 20246630832032 | Derecho de Petición | May | 2024-05-31 | 27/06/2024 | 18 |
| 20246630858702 | CONSULTA | Jun | 2024-06-07 | 22/07/2024 | 29 |
| 20246630900352 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-19 | 16/07/2024 | 18 |
| 20246630902092 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-19 | 16/07/2024 | 18 |
| 20246630904412 | CONSULTA | Jun | 2024-06-20 | 22/07/2024 | 21 |
| 20246630909212 | CONSULTA | Jun | 2024-06-21 | 30/07/2024 | 26 |
| 20246630917952 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-24 | 16/07/2024 | 15 |
| 20246630918022 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-24 | 19/07/2024 | 18 |
| 20246630920242 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-25 | 29/07/2024 | 23 |
| 20246630922552 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-25 | 17/07/2024 | 15 |
| 20246000920432 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-25 | 22/07/2024 | 18 |
| 20246630930562 | CONSULTA | Jun | 2024-06-26 | 31/07/2024 | 24 |
| 20246630931232 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-26 | 22/07/2024 | 17 |
| 20246630935442 | CONSULTA | Jun | 2024-06-27 | 16/08/2024 | 34 |
| 20246630939572 | CONSULTA | Jun | 2024-06-28 | 16/07/2024 | 11 |

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| Nro. Radicado | Tipo de Documento | Mes Radicado | Fecha Radicado | Fecha del Cambio | Tiempo de Cambio |
|----------------|---------------------|--------------|----------------|------------------|------------------|
| 20246630940212 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-28 | 24/07/2024 | 17 |
| 20246630940812 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-28 | 29/07/2024 | 20 |
| 20246630941022 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-28 | 16/07/2024 | 11 |
| 20246630942982 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-28 | 22/07/2024 | 15 |
| 20246630943552 | Derecho de Petición | Jun | 2024-06-28 | 31/07/2024 | 22 |

Si bien, el plan de mejoramiento se encuentra en curso, se recomienda analizar las causas de la recurrencia, revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento APCM 23-014, con el propósito de asegurar la pertinencia de los cambios de las TRD, contribuir al cumplimiento de los términos legales y la calidad de la información publicada.

Por lo cual, se concluye que la actividad de "Verificar clasificación de la PQRSD" es, **NO CONFORME** a lo establecido en el procedimiento

Actividad 6: Proyectar respuesta en los términos establecidos.

Prueba: Verificar la atención oportuna de las peticiones atendidas durante el primer semestre del 2024

Resultado: Teniendo en cuenta el resultado de las peticiones atendidas, el ejercicio de verificación en la atención oportuna se realizó a 55.721 peticiones de las cuales 55.122 (98.93%) se atendieron de manera oportuna y 599 (1.07%) 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 y extemporaneidad de las 55.721 peticiones atendidas:

| Dependencia | En Términos | Extemporánea | Total | % Cumplimiento |
|---|-------------|--------------|--------|----------------|
| SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF) | 40.879 | 194 | 41.073 | 99,53% |
| DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO | 117 | 139 | 256 | 45,70% |
| GRUPO GESTION DE PERSONAL | 143 | 37 | 180 | 79,44% |
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO (SGDTH) | 108 | 28 | 136 | 79,41% |
| DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL | 42 | 27 | 69 | 60,87% |
| DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR) | 223 | 18 | 241 | 92,53% |
| SUBDIRECCION DE PROYECTOS | 207 | 15 | 222 | 93,24% |
| SECRETARIA GENERAL | 64 | 13 | 77 | 83,12% |
| SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT) | 152 | 10 | 162 | 93,83% |
| SUBDIRECCION DE GENERO | 9 | 8 | 17 | 52,94% |
| SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL | 11 | 7 | 18 | 61,11% |
| SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS) | 26 | 7 | 33 | 78,79% |
| DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT) | 109 | 6 | 115 | 94,78% |
| SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO | 32 | 6 | 38 | 84,21% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 9 | 6 | 15 | 60,00% |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST) | 59 | 5 | 64 | 92,19% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 50 | 4 | 54 | 92,59% |
| SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL | 58 | 4 | 62 | 93,55% |
| SUBDIRECCION DE CONTROL | 191 | 4 | 195 | 97,95% |
| SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME) | 109 | 3 | 112 | 97,32% |
| SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL | 213 | 3 | 216 | 98,61% |
| GRUPO DE CONPES | 67 | 3 | 70 | 95,71% |
| SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ | 92 | 3 | 95 | 96,84% |
| SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS | 176 | 3 | 179 | 98,32% |
| SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA | 228 | 3 | 231 | 98,70% |
| OFICINA PAIS LLANO - VILLAVICENCIO | 24 | 2 | 26 | 92,31% |
| SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE) | 57 | 2 | 59 | 96,61% |
| SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO | 50 | 2 | 52 | 96,15% |
| DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR | 49 | 2 | 51 | 96,08% |
| GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS | 34 | 2 | 36 | 94,44% |

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| Dependencia | En Términos | Extemporánea | Total | % Cumplimiento |
|--|-------------|--------------|-------|----------------|
| SUBDIRECCION DE SALUD | 35 | 2 | 37 | 94,59% |
| SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION | 21 | 2 | 23 | 91,30% |
| DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP) | 47 | 2 | 49 | 95,92% |
| SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO | 59 | 2 | 61 | 96,72% |
| SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB-PROYECTOS) | 4 | 2 | 6 | 66,67% |
| SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO | 36 | 2 | 38 | 94,74% |
| GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES | 10 | 2 | 12 | 83,33% |
| SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA | 26 | 2 | 28 | 92,86% |
| SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ) | 18 | 1 | 19 | 94,74% |
| DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ | 41 | 1 | 42 | 97,62% |
| GRUPO DE DESARROLLO HUMANO | 16 | 1 | 17 | 94,12% |
| SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL | 92 | 1 | 93 | 98,92% |
| SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR | 20 | 1 | 21 | 95,24% |
| SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL | 39 | 1 | 40 | 97,50% |
| SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT) | 11 | 1 | 12 | 91,67% |
| SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 27 | 1 | 28 | 96,43% |
| OFICINA PAIS CENTRO ORIENTE - BUCARAMANGA | 3 | 1 | 4 | 75,00% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES (GCRP) | 11 | 1 | 12 | 91,67% |
| DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE | 41 | 1 | 42 | 97,62% |
| SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC) | 8 | 1 | 9 | 88,89% |
| SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME) | 37 | 1 | 38 | 97,37% |
| SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA | 34 | 1 | 35 | 97,14% |
| SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC) | 15 | 1 | 16 | 93,75% |
| SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT) | 115 | 1 | 116 | 99,14% |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE) | 115 | 1 | 116 | 99,14% |
| GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA | 2 | | 2 | 100,00% |
| GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES | 35 | | 35 | 100,00% |
| OFICINA PAIS CENTRO SUR - NEIVA | 2 | | 2 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL | 7 | | 7 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL | 14 | | 14 | 100,00% |
| DIRECCION DE DESARROLLO URBANO | 3 | | 3 | 100,00% |
| SUBDIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT | 4 | | 4 | 100,00% |
| GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO | 3.046 | | 3.046 | 100,00% |
| DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS | 18 | | 18 | 100,00% |
| GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 1 | | 1 | 100,00% |
| GRUPO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 6 | | 6 | 100,00% |
| GRUPO DE TESORERIA | 5 | | 5 | 100,00% |
| GRUPO DE GESTIÓN DE USUARIOS | 2 | | 2 | 100,00% |
| DIRECCION CORPORATIVA | 4 | | 4 | 100,00% |
| GRUPO DE PLANEACION Y GESTION DE TIC | 124 | | 124 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION | 31 | | 31 | 100,00% |
| DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII) | 40 | | 40 | 100,00% |
| DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | 24 | | 24 | 100,00% |
| GRUPO DE CONTABILIDAD | 2 | | 2 | 100,00% |
| DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y ENERGIA SOSTENIBLE | 2 | | 2 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE LOGISTICA | 18 | | 18 | 100,00% |
| DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL | 2 | | 2 | 100,00% |
| DEPENDENCIA DE PRUEBA ORFEO | 3.946 | | 3.946 | 100,00% |
| DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL | 14 | | 14 | 100,00% |
| DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS | 7 | | 7 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE EVALUACION | 7 | | 7 | 100,00% |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SA) | 5 | | 5 | 100,00% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | | 1 | 100,00% |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA | 3.033 | | 3.033 | 100,00% |
| DIRECCION DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD) | 7 | | 7 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL | 50 | | 50 | 100,00% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (GCDI) | 63 | | 63 | 100,00% |
| SUBDIRECCION FINANCIERA | 6 | | 6 | 100,00% |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION | 26 | | 26 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION | 10 | | 10 | 100,00% |
| DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT) | 79 | | 79 | 100,00% |

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| Dependencia | En Términos | Extemporánea | Total | % Cumplimiento |
|---|---------------|--------------|---------------|----------------|
| PROG. DE APOYO A LA PARTIC. PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA | 6 | | 6 | 100,00% |
| PROYECTO FORTALECIMIENTO DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES | 1 | | 1 | 100,00% |
| Total | 55.122 | 599 | 55.721 | 98,93% |

Fuente: Elaboración OCI – Reporte consolidado PQRSD - SGD ORFEO

Prueba: Verificar, la atención oportuna de las peticiones “Ley 5” atendidas durante el primer semestre del 2024.

Resultado: Al verificar la atención oportuna de las peticiones se observó que, de las 55.927 peticiones recibidas, 219 (0.39%) corresponden a “Ley 5” de las cuales 6 (20246630220912, 20246630221252, 20246630226822, 20246630227062, 20246630228312 y 20246630245652) a cargo de la Dirección General del Departamento, no fue posible realizar la verificación, debido a que la respuesta asociada en el SGD-ORFEO fue anterior a la fecha de radicación, por ser una petición reiterativa.

Dado lo anterior, el ejercicio de verificación en la atención oportuna (5 días calendario) y solicitud de copia (10 días calendario), se realizó a 213 peticiones de las cuales 82 (38.50%) se atendieron de manera oportuna y 131 (61.50%) 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 el artículo 258 y 260 de la Ley 5 de 1.992.

*“Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento; **su omisión obligará la designación de un agente especial de la Procuraduría General de la Nación a fin de que se proceda de conformidad y sin perjuicio de lo dispuesto en el siguiente artículo.**”*

ARTÍCULO 259. Incumplimiento en los informes. El no presentarse oportunamente, en los términos establecidos, los informes obligatorios o los que se soliciten, acarrea consecuencias **que pueden llegar a calificarse por las Cámaras respectivas como de mala conducta por parte del funcionario responsable”.**

Y a lo establecido, en la Circular 06-8 del 17 de marzo del 2020 “Directrices para adelantar trámites ante la Oficina Asesora Jurídica del DNP y ratificada por el Director General (E), el 10 de julio de 2024 mediante memorando electrónico No. 20243100112483 y numeral 4.2. “*Términos para resolver las Peticiones establecidas en norma legal especial*” de MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO CÓDIGO: M-PG-09, so pena de incurrir en falta disciplinaria Ley 1952 de 2019 “Código Único Disciplinario” y Ley 2094 de 2021 “Por Medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.

A continuación, se presenta el detalle de la oportunidad y extemporaneidad en días calendario de las 213 peticiones atendidas:

| Dependencia | En Términos | Extemporánea | Total | % Cumplimiento |
|---|-------------|--------------|------------|----------------|
| DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO | 74 | 119 | 193 | 38,34% |
| SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA | | 3 | 3 | 0,00% |
| SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ | 1 | 3 | 4 | 25,00% |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST) | | 2 | 2 | 0,00% |
| SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF) | 1 | 1 | 2 | 50,00% |
| SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION | | 1 | 1 | 0,00% |
| DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT) | 1 | 1 | 2 | 50,00% |
| SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC) | | 1 | 1 | 0,00% |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA | 1 | | 1 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT) | 1 | | 1 | 100,00% |
| GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO | 1 | | 1 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME) | 1 | | 1 | 100,00% |
| SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ) | 1 | | 1 | 100,00% |
| Total | 82 | 131 | 213 | 38,50% |

Fuente: Elaboración OCI – Reporte consolidado PQRSD - SGD ORFEO

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

Prueba: Revisar las peticiones recibidas bajo peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024 y verificar la notificación.

Resultado: Al revisar las peticiones recibidas bajo peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, se recibieron 1.919 las cuales aumentaron en 797 (71.03%) respecto a las 1.222 radicadas en el semestre anterior, cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la Entidad y aseguran la comunicación efectiva con los grupos de valor, teniendo en cuenta que las respuestas quedan de manera permanente para su consulta, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 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 (...).

Como resultado de las pruebas prácticas de oportunidad en la respuesta de las PQRSD se concluye, que las peticiones extemporáneas en el segundo semestre del 2023 (1.229) versus el primer semestre del 2024 (599), disminuyeron en 630 (48.74%). No obstante, la situación sigue siendo reincidente razón por la cual, se recomienda revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento APCM 23-014, para asegurar cumplimiento de los términos.

Por lo cual, se concluye que la actividad de “Proyectar respuesta en los términos establecidos” es, **NO CONFORME** debido a que se incumple con lo establecido en artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, artículo 258 de la Ley 5 de 1.992, Circular 06-8 del 17 de marzo del 2020 “Directrices para adelantar trámites ante la Oficina Asesora Jurídica del DNP”, numeral 4.2. “Términos para resolver las Peticiones establecidas en norma legal especial” de MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO CÓDIGO: M-PG-09, so pena de incurrir en falta disciplinaria Ley 1952 de 2019 “Código Único Disciplinario” y Ley 2094 de 2021 “Por Medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.

Actividad 7: Verificar y emitir respuesta.

Prueba: Verificar la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2024.

Resultado: Se verificó, la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2024, las cuales se encuentran registradas en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO del DNP donde se evidenció, que se recibieron 55.927 PQRSD de las cuales 55.721 (99.63%), fueron atendidas con memorando de respuesta emitido por cada una de las dependencias responsables. Sin embargo, se evidenció que aun cuando la petición 20246630430872 fue atendida el 08/04/2024 con el radicado 20244300452221 por la Dirección de Programación de Inversiones Públicas, como gestionada oportunamente no obstante esta registra en el SGD-ORFEO como ANULADA, evidenciando debilidad de control en el registro para determinar su cumplimiento.

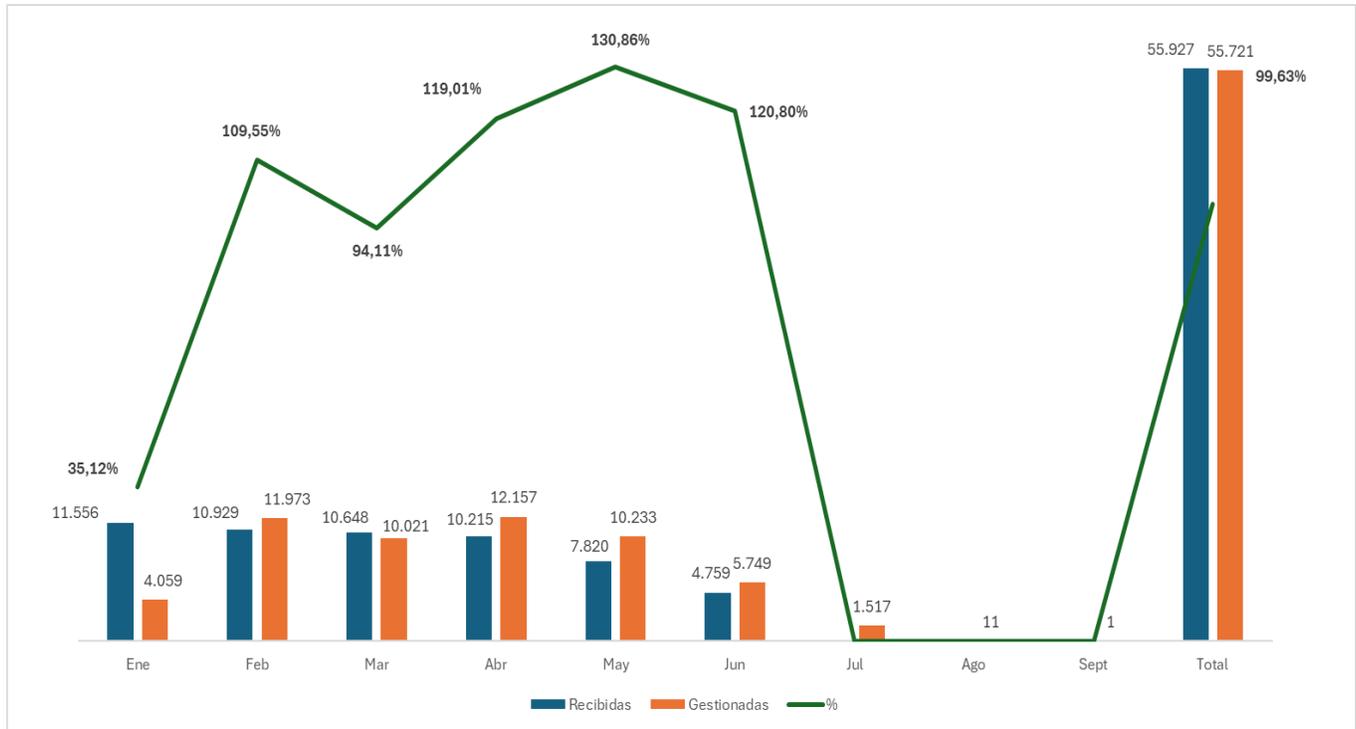
A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas vs las atendidas como se detalla a continuación:

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024



Fuente: Elaboración OCI – Reporte consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO. (Recibidas a Corte a 30.06.2024) y (Atendidas a corte de septiembre 2024)

Respecto a las peticiones no atendidas 206 (0.37%) se observó, que:

- (89) se encontraban como PQRSD sin respuesta en los reportes del 19, 21 de junio y 16 de julio del 2024.
- (115) 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.
- (2) Fueron anuladas, aun cuando se evidenció la respuesta con firma electrónica (20246630909422 / 20243100782601 y 20246630559752 / 20245380474641).

No obstante, el 05/09/2024 se procedió a descargar nuevamente el estado de las (89) peticiones sin respuesta y se identificó que (38) Fueron objeto de modificación de la TRD, las cuales ya no registran como PQRSD y (51) continúan sin respuesta asociada en el SGD-ORFEO y su estado es extemporáneo.

Al verificar, las (38) peticiones objeto de modificación de la TRD se encontró que:

- Se observó, que (7) peticiones al momento de asociar y archivar la respuesta se realizó de manera incorrecta debido a que cambiaron la serie "Derecho de Petición" por una tipología de salida "Respuesta a Derecho de Petición", lo cual aplica para documentos de salida y se aplicó a documento de entrada lo que implicó que la petición ya no corresponda a "Derecho de Petición" (por lo cual se archivó de manera incorrecta), así:

| No. Radicado | Tipo de Documento | Fecha Radicado | Cambio Tipología | Fecha del Cambio | Tiempo de Cambio |
|----------------|---------------------|----------------|---|------------------|------------------|
| 20246630331942 | Derecho de Petición | 2024-03-01 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN | 15/07/2024 | 87 |
| 20246630331672 | Derecho de Petición | 2024-03-01 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN | 15/07/2024 | 87 |
| 20246630331932 | Derecho de Petición | 2024-03-01 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN | 15/07/2024 | 87 |
| 20246630331782 | Derecho de | 2024-03-01 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - RESPUESTA A DERECHO DE | 15/07/2024 | 87 |

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| No. Radicado | Tipo de Documento | Fecha Radicado | Cambio Tipología | Fecha del Cambio | Tiempo de Cambio |
|----------------|---------------------|----------------|---|------------------|------------------|
| | Petición | | PETICIÓN | | |
| 20246630331862 | Derecho de Petición | 2024-03-01 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN | 15/07/2024 | 87 |
| 20246630904412 | Consulta | 2024-06-20 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN | 22/07/2024 | 21 |
| 20246000920432 | Derecho de Petición | 2024-06-25 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN | 22/07/2024 | 18 |

- Así mismo, se observó que (21) solicitudes se clasificaron como petición (sin serlo) y fueron modificadas con nueva tipología posterior a los 4 días hábiles establecidos para el cambio, como se detalla a continuación:

| No. Radicado | Tipo de Documento | Fecha Radicado | Cambio Tipología | Fecha del Cambio | Tiempo de Cambio |
|----------------|----------------------------------|----------------|--|------------------|------------------|
| 20246630037432 | Derecho de Petición | 10/01/2024 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 20/06/2024 | 109 |
| 20246630066592 | Solicitud de información pública | 2024-01-16 | CONTRATOS - CONTRATOS DE CONSULTORIA - CESIÓN | 21/06/2024 | 106 |
| 20246630140742 | Derecho de Petición | 2024-01-29 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 3/07/2024 | 104 |
| 20246630506452 | Derecho de Petición | 2024-03-27 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 28/06/2024 | 61 |
| 20246630632602 | Solicitud de documentos | 2024-04-22 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 2/09/2024 | 88 |
| 20246630746212 | Consulta | 2024-05-14 | CONCEPTOS - CONCEPTOS JURIDICOS - CONCEPTO JURÍDICO | 2/07/2024 | 33 |
| 20246630753132 | Solicitud de Información Pública | 2024-05-15 | PROCESOS - PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL - SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 13/07/2024 | 40 |
| 20246630834202 | Derecho de Petición | 2024-05-31 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 5/07/2024 | 23 |
| 20246630858702 | Consulta | 2024-06-07 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 22/07/2024 | 29 |
| 20246630917952 | Derecho de Petición | 2024-06-24 | INFORMES - INFORMES DE ANÁLISIS Y RESULTADOS SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS - COMUNICACIÓN REPORTE DE INFORMACIÓN | 16/07/2024 | 15 |
| 20246630918022 | Derecho de Petición | 2024-06-24 | PROCESOS - PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL - RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN | 19/07/2024 | 18 |
| 20246630920242 | Derecho de Petición | 2024-06-25 | REGISTROS - REGISTROS ACTUALIZACION INDICADORES - SOLICITUD DE LA ENTIDAD | 29/07/2024 | 23 |
| 20246630935442 | Consulta | 2024-06-27 | INFORMES - INFORMES DE ANÁLISIS Y RESULTADOS SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS - SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 16/08/2024 | 34 |
| 20246630939572 | Consulta | 2024-06-28 | MODIFICACIONES Y AUTORIZACIONES PRESUPUESTALES - NO APLICA - CONCEPTO TÉCNICO SECTORIAL FAVORABLE | 16/07/2024 | 11 |
| 20246630940212 | Derecho de Petición | 2024-06-28 | REGISTROS - REGISTROS ACTUALIZACION INDICADORES - SOLICITUD DE LA ENTIDAD | 24/07/2024 | 17 |
| 20246630940812 | Derecho de Petición | 2024-06-28 | REGISTROS - REGISTROS ACTUALIZACION INDICADORES - SOLICITUD DE LA ENTIDAD | 29/07/2024 | 20 |
| 20246630941022 | Derecho de Petición | 2024-06-28 | PROCESOS - PROCESOS DE COBRO PERSUASIVO Y/O COACTIVO - REQUERIMIENTOS | 16/07/2024 | 11 |
| 20246630922552 | Derecho de Petición | 2024-06-25 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 17/07/2024 | 15 |
| 20246630797712 | Consulta | 2024-05-24 | CORRESPONDENCIA INFORMATIVA - NO APLICA - RECIBO DE DOCUMENTOS | 17/07/2024 | 35 |
| 20246630909212 | Consulta | 2024-06-21 | CONCEPTOS - CONCEPTOS JURIDICOS - SOLICITUD DE CONCEPTO | 30/07/2024 | 26 |
| 20246630942982 | Derecho de Petición | 2024-06-28 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 22/07/2024 | 15 |

- Por otro lado, se observó que la modificación de (10) peticiones no es coherente con la nueva tipología asignada, por lo cual recomienda a las áreas técnicas con las SARC revisar y determinar si corresponden a PQRSD y proceder al ajuste de la tipología y a atender las solicitudes con su respectiva respuesta:

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

| No. Radicado | Tipo de Documento | Fecha Radicado | Cambio Tipología | Fecha del Cambio | Tiempo de Cambio | Situación para Verificar |
|----------------|----------------------------------|----------------|---|------------------|------------------|--|
| 20246630133102 | Solicitud de información pública | 2024-01-26 | INFORMADO | 18/07/2024 | 115 | Petición trasladada por NO COMPETENCIA de la Función Pública al DNP |
| 20246630744332 | Consulta | 2024-05-14 | CORRESPONDENCIA INFORMATIVA - NO APLICA - COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN | 25/06/2024 | 29 | Corresponde a una solicitud de agenda |
| 20246630776142 | Solicitud de documentos | 2024-05-20 | POR NIVEL DE SEGURIDAD NO SE PUDO VERIFICAR EL CAMBIO DE TRD | - | - | Solicitud de Copias |
| 20246630812692 | Consulta | 2024-05-28 | CORRESPONDENCIA INFORMATIVA - NO APLICA - COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN | 25/06/2024 | 19 | Corresponde a una solicitud de agenda |
| 20246630832032 | Derecho de Petición | 2024-05-31 | PROGRAMAS - PROGRAMA DE TELETRABAJO - SOLICITUD DE TELETRABAJO | 27/06/2024 | 18 | La solicitud se atendió como "Derecho de Petición" |
| 20246630900352 | Derecho de Petición | 2024-06-19 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 16/07/2024 | 18 | Solicitud de agenda |
| 20246630902092 | Derecho de Petición | 2024-06-19 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 16/07/2024 | 18 | Solicitud de orientación metodológica y técnica de 2 numerales de la Directiva 5 de 2024 |
| 20246630930562 | Consulta | 2024-06-26 | DERECHO DE PETICION - NO APLICA - INFORMADO | 31/07/2024 | 24 | Solicitud de respuesta sobre la OPEC 181614. |
| 20246630931232 | Derecho de Petición | 2024-06-26 | CORRESPONDENCIA INFORMATIVA - NO APLICA - COMUNICACIÓN DE INVITACIÓN | 22/07/2024 | 17 | Solicitud de agenda |
| 20246630943552 | Derecho de Petición | 2024-06-28 | REGISTROS - REGISTROS DE ASISTENCIA TÉCNICA - REGISTRO DE CONTROL DE ASISTENCIA | 31/07/2024 | 22 | Solicitud de capacitación a nuevos administradores Sisbén municipales del Departamento del Cauca |

Lo anterior evidencia, debilidad de autocontrol en la diligencia en el manejo y uso del sistema de los registros existentes y coherencia de la modalidad legal de la Ley 1755 de 2015 y posible omisión del derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política en las respuestas emitidas, por lo cual se recomienda revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento APCM 23-014, para asegurar el fortalecimiento de la gestión de la política de servicio al ciudadano respecto al autocontrol y coherencia en la reasignación de los tipos documentales en el SGD-ORFEO.

Adicional, se recomienda revisar y analizar la causa raíz de las situaciones por las cuales 51 peticiones no registran respuesta en el SGD-ORFEO. Por lo cual, se concluye que la actividad de "Verificar y emitir respuesta" es, **NO CONFORME**.

Actividad 8: Hacer seguimiento a las respuestas.

Prueba: Revisar en el sistema de gestión documental todas las peticiones radicadas y verificar que se haya emitido respuesta.

Resultado: Al revisar el SGD-ORFEO se observó que 206 peticiones registran sin respuesta, lo cual implica debilidad en la aplicación oportuna del control asociado al seguimiento de los registros, reporte oportuno de las fechas de atención y finalización de las PQRSD, cambios de las TRD conforme al procedimiento, lo que puede implicar la posible materialización del riesgo de incumplimiento de los términos legales, evidenciando debilidad de control en el seguimiento.

Prueba: Verificar la efectividad de las alarmas que genera el SGD-ORFEO los días 5, 4, 3, 2 y 1 antes de que se venzan los derechos de petición.

Resultado: Al verificar en el SGD-ORFEO las alertas se evidenció que estas se activan conforme a los días parametrizados. Si bien, las solicitudes extemporáneas vienen disminuyendo, el control es eficaz mas no es efectivo teniendo en cuenta que la situación es reincidente

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

y que durante el primer semestre de la vigencia se identificaron 599 peticiones fuera del término se recomienda, revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento APCM 23-014, para asegurar la efectividad y cumplimiento de los términos legales. Por lo cual, se concluye que la actividad de “Hacer seguimiento a las respuestas” es, **NO CONFORME**.

Actividad 9: Preparar y presentar informes de seguimiento

Prueba: Verificar que los informes de seguimiento trimestral de la gestión de las PQRSD se encuentren publicados en la página web de la Entidad.

Resultado: En atención a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 del 2014 “(...) Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (...)” y en el Anexo No 2 “Estándares de Publicación y Divulgación de Información” de la Resolución 1519 de 2020, se verificó la estandarización del contenido relacionado con la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos y se encontró que la Subdirección Administrativa y Relaciónamiento con la Ciudadanía, 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 |
|-------------------|--|--------------------|
| I Trimestre 2024 | Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD | Abril 2024 |
| II Trimestre 2024 | Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD | Julio 2024 |

Fuente: Elaboración OCI – Informes Publicados

Prueba: 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

Resultado: 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 encontraron 76 diferencias:

| Fuente de Información | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|---------------|
| SGD- ORFEO | 11.556 | 10.929 | 10.648 | 10.215 | 7.820 | 4.759 | 55.927 |
| Informes trimestrales | 11.574 | 10.934 | 10.670 | 10.219 | 7.813 | 4.793 | 56.003 |
| Diferencia | 18 | 5 | 22 | 4 | -7 | 34 | 76 |

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - SGD ORFEO e 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 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, por lo cual se recomienda revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento APCM 24-031, para asegurar el fortalecimiento de la gestión de la política de servicio al ciudadano respecto a la calidad, coherencia, acceso, disponibilidad de la Información y uso del Sistema de Gestión.

Por lo cual, se concluye que la actividad de “Preparar y presentar informes de seguimiento” es, **NO CONFORME**.

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

CONCLUSIONES

De acuerdo con las pruebas realizadas, se evidenció **CONFORMIDAD** de las actividades 1, 2 y 4 y **NO CONFORMIDAD** para las actividades 3, 5, 6, 7, 8 y 9 establecidas en el procedimiento “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” y el “Manual para la Atención Integral al Ciudadano”, los cuales son ejecutados por la SARC así:

| No. | Actividades | Procedimiento | | |
|-----|---|--|-----------------------|-------------|
| | | Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias | | |
| | | Conforme | Oportunidad de Mejora | No Conforme |
| 1 | Recibir y asignar las PQRSD en el sistema de Gestión Documental | X | | |
| 2 | Verificar la competencia de acuerdo con la temática | X | | |
| 3 | Trasladar la PQRSD a la entidad correspondiente | | | X |
| 4 | Reasignar la PQRSD a la dependencia | X | | |
| 5 | Verificar clasificación de la PQRSD | | | X |
| 6 | Proyectar respuesta en los términos establecidos | | | X |
| 7 | Verificar y emitir respuesta | | | X |
| 8 | Hacer seguimiento a las respuestas | | | X |
| 9 | Preparar y presentar informes de seguimiento | | | X |

Por lo cual, se concluye que el nivel de desempeño del procedimiento fue bajo, lo que conlleva a la materialización del riesgo “Incumplimiento de los términos legales” y podría conllevar sanciones de tipo disciplinario y/o fiscal de acuerdo con la naturaleza de las peticiones.

Si bien, el procedimiento se alinea a las políticas de operación definidas, a las actividades establecidas y este se encuentra alineado con el Manual se observó, debilidad en la aplicación de los controles establecidos así:

- En lo referido a los (3) productos y entregables del plan de acción asociados al procedimiento de “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” se observó, que estos se encuentran asociados al procedimiento y se vienen cumpliendo conforme a la meta física no obstante, se evidenció debilidad en las actividades de control relacionadas con el seguimiento de los resultados de los productos y entregables lo cual impacta la efectividad de la gestión de las PQRSD, respecto al cumplimiento de los términos legales, calidad de la información y uso del SGD-ORFEO. **Ver Oportunidad de mejora No. 2**
- Con relación a la actividad de “Trasladar la PQRSD a la entidad correspondiente” se evidenció (7) peticiones que incumplieron con los términos legales.
- Respecto a la actividad de “Reasignar la PQRSD a la dependencia” se observó **debilidad en la identificación de las dependencias** al momento de asignar la petición en el SGD-ORFEO.
- En lo referido a “Verificar clasificación de la PQRSD” se encontró que, de las 33.419 objeto de modificación, 868 (2.60%) se cambiaron dentro de los 4 días hábiles y 32.551 (97.40%) excedieron el tiempo de 4 días el cual fue, en un rango entre 5 y 104 días.
- En lo referente a la actividad de “Proyectar respuesta en los términos establecidos” se evidenció que de las 55.721 peticiones atendidas 55.122 (98.93%) se atendieron de manera oportuna y 599 (1.07%) 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.

Así mismo, se evidenció que de las 213 peticiones relacionadas con la Ley 5 de 1992, 82 (38.50%) se atendieron de manera oportuna y 131 (61.50%) 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 el artículo 258 y 260 de la Ley 5 de 1.992.

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Fecha: Octubre 8 de 2024

- En la actividad “*Verificar y emitir respuesta*” se evidenció, que se recibieron 55.927 PQRSD de las cuales 55.721 (99.63%), fueron atendidas con memorando de respuesta emitido por cada una de las dependencias responsables. Sin embargo, se evidenció que aun cuando la petición 20246630430872 fue atendida el 08/04/2024 con el radicado 20244300452221 por la Dirección de Programación de Inversiones Públicas, como gestionada oportunamente no obstante esta registra en el SGD-ORFEO como ANULADA, evidenciando debilidad de control en el registro para determinar su cumplimiento.

Se observó, que (7) peticiones al momento de asociar y archivar la respuesta se realizó de manera incorrecta debido a que cambiaron la serie “Derecho de Petición” por una tipología de salida “Respuesta a Derecho de Petición”, lo cual aplica para documentos de salida y se aplicó a documento de entrada lo que implicó que la petición ya no corresponda a “Derecho de Petición” y (21) solicitudes se clasificaron como petición (sin serlo) y fueron modificadas con nueva tipología posterior a los 4 días hábiles establecidos para el cambio.

Se observó, la modificación de (10) peticiones que no son coherentes con la nueva tipología asignada, por lo cual se recomienda a las áreas técnicas con las SARC revisar y determinar si corresponden a PQRSD y proceder al ajuste de la tipología y a atender las solicitudes con su respectiva respuesta.

- En lo referido a la actividad de “*Hacer seguimiento a las respuestas*” se observó que 206 peticiones registran sin respuesta, lo cual implica debilidad en la aplicación oportuna del control asociado al seguimiento de los registros, reporte oportuno de las fechas de atención y finalización de las PQRSD, cambios de las TRD conforme al procedimiento, lo que puede implicar la posible materialización del riesgo de incumplimiento de los términos legales, evidenciando debilidad de control en el seguimiento

Si bien, las solicitudes extemporáneas vienen disminuyendo, el control es eficaz mas no es efectivo teniendo en cuenta que la situación es reincidente y que durante el primer semestre de la vigencia se identificaron 599 peticiones fuera del término.

- Con relación a la actividad “*Preparar y presentar informes de seguimiento*” 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, relacionada con el número de peticiones versus el reporte consolidado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, donde se encontraron 76 diferencias.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer las actividades de control relacionadas con seguimiento de los resultados de los productos del plan de acción asociados al procedimiento de PQRSD, con el propósito de asegurar la efectividad de la gestión de las PQRSD respecto al cumplimiento de los términos legales, calidad de la información y uso del SGD-ORFEO y así lograr el cumplimiento de los productos en términos de efectividad.
2. Examinar, de manera integral las temáticas de las peticiones para que puedan determinar si es competencia de las dependencias y a su vez asegurar que las PQRSD recibidas se atiendan dentro de los términos correspondientes.
3. Fortalecer los controles en la identificación de las dependencias para asegurar la asignación de la petición correspondiente y evitar reprocesos y no afectar el término legal.
4. Revisar y ajustar las acciones suscritas en el plan de mejoramiento APCM 23-014 y 24-031, para asegurar cumplimiento de las actividades 3, 5, 6, 7, 8 y 9 del procedimiento de PQRSD.
5. Revisar y analizar la causa raíz de las situaciones por las cuales 51 peticiones no registran respuesta en el SGD-ORFEO.

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 *ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*

Fecha: Octubre 8 de 2024

OPORTUNIDADES DE MEJORA

3a. DIMENSIÓN MIPG: *GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS (GVR)*

No.02

TITULO HALLAZGO: Fortalecer las actividades de control.

DEPENDENCIAS RESPONSABLES: Subdirección Administrativa y Relación con la Ciudadanía – SARC

TEMÁTICA: Debilidad de control en las actividades relacionadas con el seguimiento de los resultados de los productos del plan de acción asociados al procedimiento “*Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*”

DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Al verificar, los productos 6287, 6288 y 6290 del plan de acción de la SARC asociados al procedimiento de “*Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*” se observó, que estos se vienen cumpliendo conforme a la meta física de los entregables no obstante, se evidenció debilidad en las actividades de control así:

- El producto 6287 y Entregable 17224 se encuentra alineado con la actividad 1 “*Recibir las PQRSD*” a través de los canales de atención, el cual permite determinar el nivel de percepción relacionado con la facilidad de uso de estos. No obstante, se evidenció debilidad de control respecto al seguimiento de los resultados del nivel de percepción frente al uso de los canales y no se evidencia la formulación de acciones de mejora, que optimice el nivel de percepción.
- Con relación al producto 6288 y Entregable 17225 se encuentra alineado con la actividad 8 “*Hacer seguimiento a las respuestas*”. No obstante, se evidenció debilidad de control en el seguimiento de las PQRSD si bien, las solicitudes extemporáneas vienen disminuyendo, el control es eficaz mas no es efectivo teniendo en cuenta que la situación es reincidente y que durante el primer semestre de la vigencia 2024, se identificaron 599 peticiones fuera del término.
- Referente al producto 6290 y Entregable 17228 se encuentra alineado con la actividad 9 “*Preparar y presentar informes de seguimiento*”. Sin bien, la SARC realiza el seguimiento de la gestión de las PQRSD se evidenció, debilidad en el control teniendo en cuenta que este es eficaz y no es efectivo debido a que el resultado de las pruebas practicadas de las actividades 3, 5, 6, 7, 8 y 9 del procedimiento no son conformes.

Dado lo anterior, se recomienda fortalecer las actividades de control relacionadas con el seguimiento de los resultados de los productos del plan de acción con el propósito de asegurar la efectividad de la gestión de las PQRSD, respecto al cumplimiento de los términos legales, calidad de la información y uso del SGD-ORFEO, con el propósito mitigar la posible materialización del riesgo “*Incumplimiento de los términos legales*” lo cual podría conllevar sanciones de tipo disciplinario y/o fiscal de acuerdo con la naturaleza de las peticiones y así lograr un óptimo desempeño del procedimiento y el cumplimiento de los productos en términos de efectividad.

Lo anterior de acuerdo con:

• **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.** • **3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados.** 3.2.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Lineamientos generales para la implementación “*(...) Trabajar por procesos. Identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes. Definir los controles de medición y seguimiento correspondientes. Definir estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos (...)*”.

• **7ª. Dimensión: Gestión Control Interno.** 3. **Actividades de control:** su propósito es permitir el control de los riesgos identificados y como mecanismo para apalancar el logro de los objetivos y forma parte integral de los procesos.

Ley 5 de 1.992 artículo 258 y 260

Ley 1755 de 2014 artículo 21 y 31

Ley 1712 del 2014 Anexo No.2

Ley 1952 de 2019

Auditoría Integral a los procesos:

PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ORIENTADA A RESULTADOS.

PROCEDIMIENTO PT-PG-05 *ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*

Fecha: Octubre 8 de 2024

Ley 2094 de 2021

- **ISO 9001:2015, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio literal c)** la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.

| MIPG | | NORMAS TÉCNICAS | | CRITERIOS LEGALES | REQUISITOS INTERNOS |
|--|---|-----------------|------------------|--|---|
| DIMENSIÓN | POLÍTICA | ISO | NUMERAL | | |
| 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados. | 3.2.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos | ISO 9001:2015 | 8.5.1 literal c) | Ley 5 de 1.992 artículo 258 y 260 Ley 1755 de 2014 artículo 21 y 31 Ley 1712 del 2014 Anexo No.2 Ley 1952 de 2019 Ley 2094 de 2021 | MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO, CÓDIGO: M-PG-09. |
| 7ª. Dimensión: Gestión Control Interno | 3. Actividades de control | | | | Numeral 4.2. "Términos para resolver las Peticiones establecidas en norma legal especial" |
| | | | | | Numeral 8. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSO literal d) Traslado |
| | | | | | Código de Integridad: Diligencia. Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias. |