

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

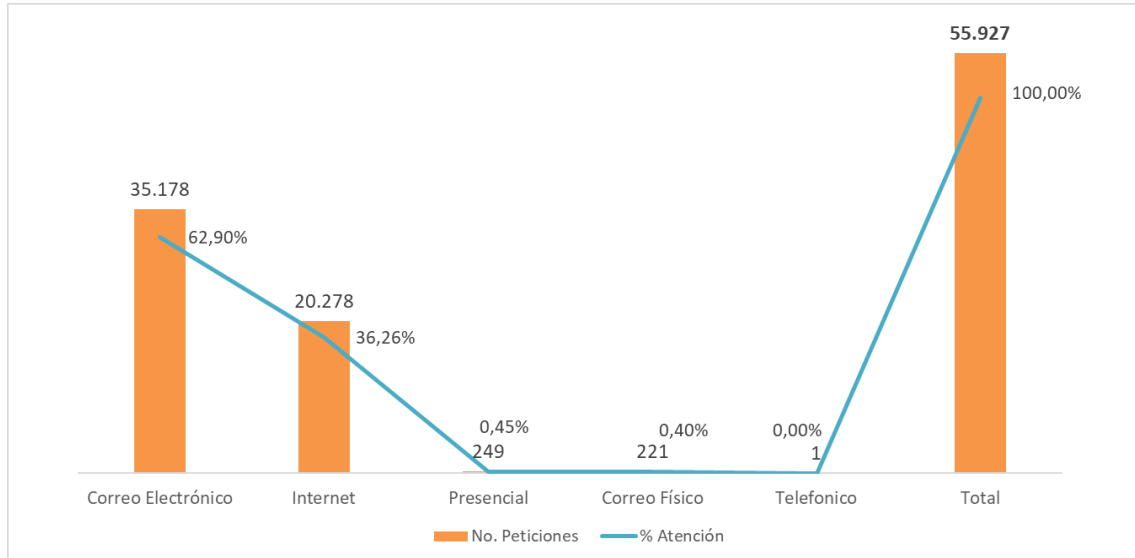
En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP, se observó que el correo electrónico es el principal medio de radicación con 35.178 (62.90%) peticiones, seguido del internet 20.278 (36.26%) y los medios con menos representatividad son el presencial 249 (0.45%), correo físico 221 (0.40%)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

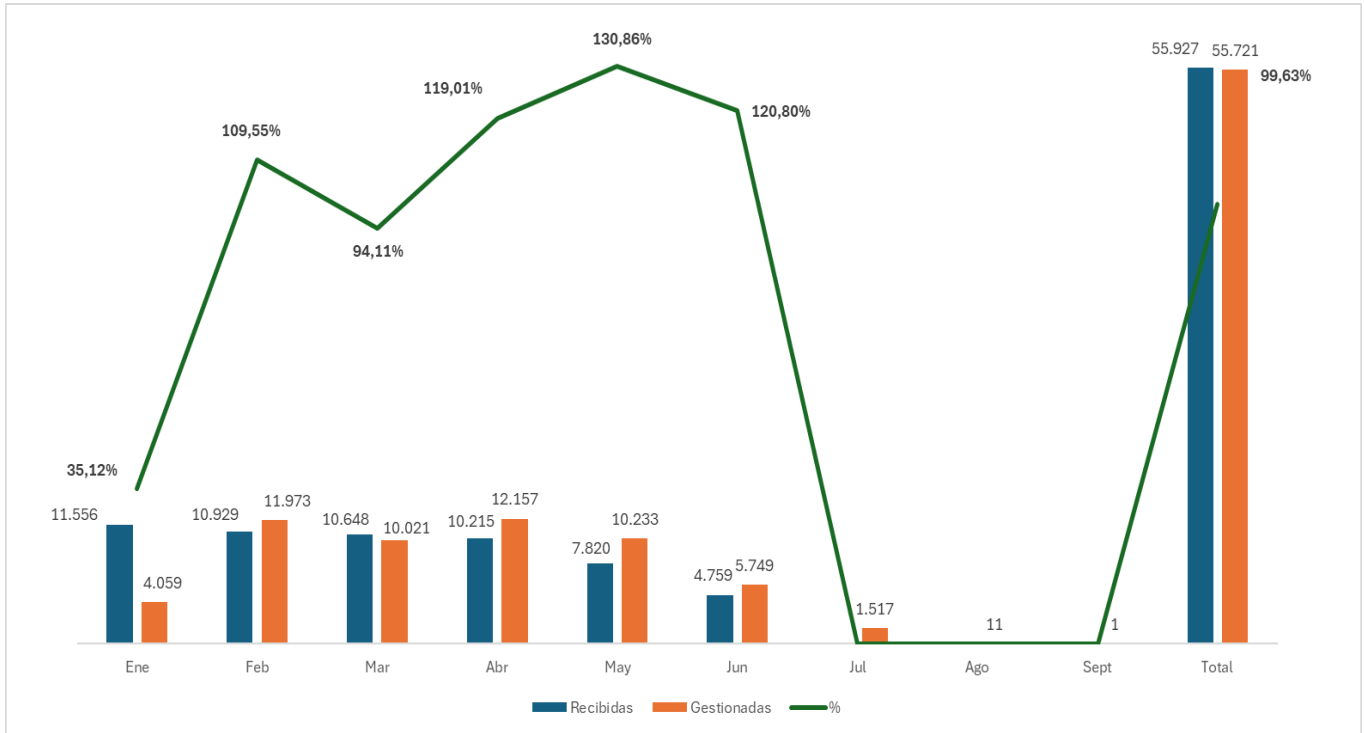
A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas vs las atendidas como se detalla a continuación:

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: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS (GVR)*

No.02

TÍTULO 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 PQRSD 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.