	<p style="text-align: center;">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:1 de 18

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**1. Introducción y alcance**

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su función de vigilar el servicio que se presta a los usuarios de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Entidad en lo referente a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, realizó el seguimiento a las PQRSDF que fueron tramitadas por la entidad en el segundo semestre de 2015.

**2. Objetivo**

Verificar la atención adecuada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al usuario y al ciudadano; para que de esta manera se garantice el control social, proporcionando al ciudadano información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

**3. Normatividad**


Constitución Política (artículo 23), Modelo Estándar de Control Interno MECI, Ley 57 de 1985 (artículo 23), Ley 489 de 1998 (veedurías ciudadanas), Ley 734 de 2002, Ley 5 de 1992 (artículo 258), Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad), Ley 962 de 2005 (artículos, 3, 6, 8, 10 y 15), Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), Ley 1755 de 2015 (Derecho de petición), Decreto - ley 019 de 2012, Decreto 025 de 2014 DAFP, Decretos Reglamentarios 1078 y 1081 de 2015, Decreto 124 de 2016, Circular Externa 001 de 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno (registro público derechos de petición), Manual Estrategia de Gobierno en línea, Resolución 602 de 2013, Resolución 603 de 2013, Resolución 708 de 2013, Resolución 1014 de 2013, Resolución 899 de 2015, Circular 001 de 2014 del Defensor del Pueblo.

La relación de normas no es taxativa, sino meramente enunciativa.

**4. Metodología**

Con el propósito de obtener información primaria para el desarrollo del rol de evaluación y seguimiento de las PQRS, se acudió a las siguientes fuentes:

- ✓ Comunicaciones oficiales enviadas y recibidas.
- ✓ Mensajes electrónicos enviados y recibidos.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:2 de 18

- ✓ Inspección de la página web de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Revisión y análisis de la información.

## 5. Desarrollo

5.1. Se solicitó informe sobre PQRSDF a la Secretaría General correspondiente al segundo semestre de 2015 y respecto a las acciones que se han implementado de conformidad con las recomendaciones que dentro del último informe ha suministrado la Oficina de Control Interno; sobre este último aspecto también se requirió información a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional y a la Subdirección de Gestión del Talento Humano<sup>1</sup>.

5.2. Se le solicitó al profesional especializado de Secretaría General la base de datos en donde se registraron la totalidad de las PQRSDF correspondientes al segundo semestre de 2015 para realizar la correspondiente verificación con una selección aleatoria de diez (10) PQRSDF y de las Defensorías Regionales de Antioquia dos (2), Huila una (1) queja y Valle una (1) queja.

5.3. Se revisaron y analizaron las comunicaciones oficiales y mensajes electrónicos recibidos.

5.3. Se inspeccionó de la página web de la Defensoría del Pueblo.

No obstante y de acuerdo al alcance del informe, se analizó la información correspondiente al segundo semestre de 2015 la cual se recibió en la Oficina de Control Interno hasta el día 2 de febrero de 2016.

## 6. Conclusiones


6.1. La Secretaría General mediante el informe de PQRSDF de julio a diciembre de 2015 comunicó el comportamiento de PQRSDF realizando las siguientes clasificaciones<sup>2</sup>:

### NIVEL CENTRAL

#### Clasificación por tipo de solicitud recibida

<sup>1</sup> Es importante tener en cuenta que los informes que produce la Oficina de Control Interno se circunscriben a la información obtenida de los líderes de los procesos y documentos que soportan las evidencias aportadas por los mismos.

<sup>2</sup> La Oficina de Control Interno extractó la información que consideró más relevante.


	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:3 de 18

TIPO DE PQRSDF	# PQRSDF	PORCENTAJE%
Peticiones	3	7,5%
Quejas	26	65%
Reclamos	4	10%
Sugerencias	1	2,5%
Denuncias	2	5%
Felicitaciones	4	10%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

### Clasificación de PQRSDF por dependencia<sup>3</sup>:

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Regional Antioquia		1			1	
Regional Boyacá		1				
Regional Bogotá	3	6	1			3
Regional Bolívar		1				
Regional Caldas		2				
Regional Guainía		1				
Regional Guajira		1				
Regional Magdalena Medio			1			
Regional Norte de Santander		1				
Regional Santander		1			1	
Regional Nariño		1				
Regional Tolima			1			
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				1		
Def. Del. para la Política Criminal y Penitenciaria		1				
Dir. Nal. Recursos y Acciones Jud.		3				
Secretaría General		1	1			
Sub. Serv. Ad.		4				1
Despacho Vicedefensor del Pueblo		1				
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

<sup>3</sup> Recibidas en Bogotá - Secretaría General y trasladadas a las dependencias o regionales para su trámite.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:4 de 18

Clasificación de PQRSDF de acuerdo a los canales de atención:

Canal	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Radicado ventanilla formato		6				1	7
Radicado ventanilla oficio	1	7	1				9
Telefónico		1					1
Correo electrónico	2	12	3	1	2	2	22
Buzón						1	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>40</b>

Quejas<sup>4</sup> y denuncias<sup>5</sup> más frecuentes:

TEMA	# DE CASOS	PORCENTAJE%
Inconformidad sobre desempeño de servidores públicos	13	46,43%
Inconformidad sobre desempeño de defensores públicos	15	53,57%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

La Oficina de Control Interno estableció que de acuerdo con la base de datos suministrada por la Secretaría General hubo solo un reclamo que se suscitó por la inconformidad con los baños de la Defensoría Regional Tolima.

Las sugerencias que en total fueron dos (2) se suscitaron solicitando la atención los sábados en la Defensoría Regional Atlántico y la publicación de las fechas en la sección de *Noticias* en la sede electrónica de la entidad.


Las cuatro (4) felicitaciones estuvieron dirigidas por el beneplácito que causaron las actuaciones de servidores públicos de la Secretaría General, Defensoría Regional Bogotá y personal de recepción del nivel central.

PQRSDF por caracterización de usuario:

Por Género: se presentaron 21 mujeres, 17 hombres y dos (2) casos anónimos.

<sup>4</sup> Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

<sup>5</sup> Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:5 de 18

Por tipo de usuario: 36 PQRSDF presentadas por usuarios, una (1) presentada por la Veeduría de Floridablanca - Santander, una (1) por el asesor de la Secretaría Jurídica de la Presidencia de la República y dos (2) anónimos

#### NIVEL REGIONAL<sup>6</sup>:


Regional	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Amazonas	0	2	0	25	27
Antioquia	1	18	1	7	27
Atlántico	0	2	5	1	8
Bolívar	0	0	0	2	2
Caldas	0	2	2	0	4
Caquetá	0	0	1	0	1
Guainía	1	0	1	2	4
Guajira	0	0	1	0	1
Huila	0	4	3	4	11
Meta	1	0	2	0	3
Norte de Santander	1	0	0	1	2
Ocaña	0	0	0	1	1
Quindío	0	0	2	18	20
Risaralda	0	3	3	6	12
Santander	0	2	0	0	2
Tolima	0	1	0	0	1
Urabá	0	4	3	7	14
Valle del Cauca	0	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>74</b>	<b>142</b>

Para el segundo semestre de 2015 se siguen destacando las quejas que se centralizan en el desempeño profesional de los defensores públicos; las sugerencias en la búsqueda de la obtención de un mejor servicio, las felicitaciones obedecieron al reconocimiento de las labores cumplidas por los defensores, servidores públicos y personal de vigilancia; así como el beneplácito por las adecuación de algunas sedes para la atención del usuario.

Por otra parte el Área de Cultura y Servicio al Ciudadano comunicó que durante este período se redireccionaron 489 mensajes electrónicos, hacia la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas provenientes de usuarios que consideraban el uso del canal de correo electrónico institucional [buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co](mailto:buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co), aumentando la tendencia.

Presentaron las siguientes conclusiones:


<sup>6</sup> Los datos registrados en la tabla corresponden a las regionales que presentaron oportunamente el reporte de PQRSDF ante la Secretaría General en el período de julio a diciembre de 2015.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:6 de 18

- ✓ Seguir promoviendo al interior de la entidad la cultura en el servicio para todos los servidores públicos y contratistas.
- ✓ Realizar acciones de mejora en la calidad de la información suministrada por las diferentes áreas que constituyen un insumo para la estructuración del informe de PQRS.
- ✓ La tendencia sigue apuntando al mejoramiento del tiempo de respuesta materializado en el uso adecuado de los canales de comunicación, así como en la buena acogida que se le ha dado a los procesos de capacitación.
- ✓ Como resultado de la gestión del área de cultura y servicio al usuario hubo una disminución en los reclamos para este semestre solo hubo cuatro.

De igual manera con oficio 50/003 recibido por la OCI el 14 de enero de 2016 la Secretaría General comunicó las acciones que se adoptaron en respuesta a las recomendaciones emanadas del informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, remitido el 14 de agosto de 2015 con oficio OCI-1030-177:

- ✓ Recomendación 7.2. En lo relativo a dar prioridad a la realización de los trámites para el desarrollo del módulo para la atención, trámite y seguimiento de las PQRSDF a través de la web que la Secretaría General tiene proyectado hacer a través de la *Corporación Colombia Digital*, señaló que se espera que para el año 2016 se pueda realizar un contrato para el rediseño de la página web, dentro de las actividades a realizar está el punto de diseñar el módulo de PQRSDF.
- ✓ Recomendaciones 7.4. en cuanto a que la OCI recalcó la divulgación a través de los medios de comunicación interna (Paloma Mensajera, videoconferencias, cartelera, etc.) que el grupo de atención al ciudadano también atiende a los usuarios internos, así como contemplar la posibilidad de generar informes independientes de resultados a los servidores públicos sobre el tema, comentó que se le recuerda a la OCI que en el listado maestro de documentos ya se evidenció la socialización del procedimiento aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno y la Secretaría General periódicamente ha enviado memorandos a las defensorías regionales presentando el mismo.
- ✓ Recomendación 7.5. en lo relativo a la aclaración que realizó la Oficina de Control Interno en cuanto a la periodicidad en que se deberían emitir los informes trimestralmente de conformidad con el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”. Así como la publicación semestral del informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido, de conformidad con lo

	<p style="text-align: center;">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:7 de 18

dictaminado por la ley, manifestó que a partir del segundo semestre de 2015, los informes de PQRSDF se realizan de manera trimestral.


✓ Recomendaciones 7.6. sobre la importancia de tomar las medidas contundentes, definitivas y apropiadas para rescatar la imagen institucional, tomando en consideración lo consignado en los informes de PQRSDF, permitiendo el mejoramiento continuo del Proceso de Evaluación de la Satisfacción del Ciudadano a Grupos de Interés, en razón a que se observa que a través de los informes han sido reiterativos algunos temas en las quejas, reclamos, sugerencias; la Secretaría General señaló que no es labor de la Secretaría General el manejo de la imagen institucional, para ello se encuentra la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

✓ Recomendación 7.9. respecto a las seis (6) consideraciones que la OCI realizó de los informes presentados por la Secretaría General; indicó que con respecto a las supuestas inconsistencias entre la tabla de Excel suministrada a la OCI y los datos consignados en los informes, se implementó una nueva base de datos a partir del 1 de julio de 2015, en donde se codifica cada caso relacionado con PQRSDF incluyendo la información más relevante y para que las defensorías regionales reporten se diseñó una matriz.

✓ Recomendación 7.10. En cuanto a trabajar articuladamente con la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de precisar si algunas quejas son de su competencia, así como sería procedente que la persona designada para atender las PQRSDF fortaleciera sus conocimientos con respecto al Código Disciplinario Único, indicó que el *“Comité de Coordinación de Control Interno en acta del 28 de octubre del 2015 se pronunció al respecto”* [sic].

✓ Recomendación 7.11. Respecto de la recomendación a que se les coloque los formatos correspondientes para que los usuarios puedan formular las PQRSDF, indicó que de conformidad con el procedimiento los servidores públicos de la Secretaría General observan tanto el estado de ellos como la permanencia de formatos de PQRSDF.


✓ Recomendación 7.18. en lo relativo a que es necesario seguir trabajando en el mejoramiento continuo desde el autocontrol y desarrollando acciones de mejora concretas para las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno; manifestó que es labor de ellos permanecer trabajando en el mejoramiento continuo desde el autocontrol, desarrollando acciones de mejora concretas, como se evidenció en lo expuesto.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:8 de 18

6.2. Mediante mensaje electrónico del 8 de enero de 2016, la Subdirección de Gestión del Talento Humano señaló con relación a las acciones que se adoptaron en respuesta a las recomendaciones emanadas del informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDf, remitido el 14 de agosto de 2015 con oficio OCI-1030-177 lo siguiente:

- ✓ Recomendación 7.1 en cuanto a que la OCI recomienda la formalización de un grupo de trabajo que atienda las PQRSDf en la entidad de conformidad con lo estipulado en las normas que rigen la materia, señaló que la Secretaría General y el Despacho del Señor Defensor, han venido trabajando de manera conjunta en la elaboración de la resolución de conformación del grupo que atiende las PQRS.
  
- ✓ Recomendación 7.12. sobre lo esencial que resulta la aprobación del Código de Ética, para luego adoptarlo de manera formal, legitimándolo como el referente ético de la entidad y procediendo a la implementación de los mecanismos para que sea ampliamente divulgado e interiorizado por todos los miembros de la entidad, tal y como lo orienta el *Modelo de Gestión Ética para entidades del Estado*, comunicó que se presentó el proyecto de documento de actualización del Código de Ética producto de la construcción colectiva realizada con servidores públicos, para revisión al Despacho del Señor Defensor; de igual manera el 2 de septiembre y 11 de noviembre de 2015 se socializó el proyecto con los defensores y servidores públicos de la Defensoría Regional Bogotá.
  
- ✓ Recomendación 7.13. en lo relativo a tener en cuenta como insumos las quejas y reclamos que se presentan en los informes de PQRS con el fin enfocar las capacitaciones hacia el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios designados para el servicio de atención al ciudadano, planteó que la SGTH ha enfocado como prioritario los temas de servicio al ciudadano, realizando grandes esfuerzos para la mejora de las competencias de estos servidores incorporando los temas de servicio al ciudadano y Ley de Transparencia en la inducción básica institucional, Encuentro Nacional Red de Apoyo al área de capacitación y formación institucional y otro evento realizado a nivel nacional sobre Ley de Transparencia y acceso a la información.
  
- ✓ Recomendación 7.18. en lo relativo a que es necesario seguir trabajando en el mejoramiento continuo desde el autocontrol y desarrollando acciones de mejora concretas para las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno; manifestó que han tenido en cuenta todas las recomendaciones impartidas por la OCI, desarrollando las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo.



	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:9 de 18

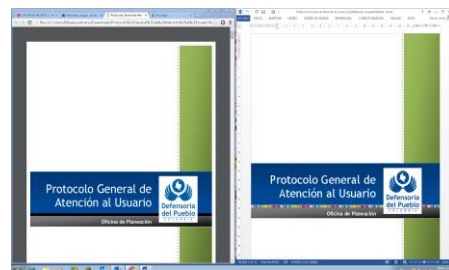
6.3. A través de mensaje electrónico del 22 de enero de 2016 la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional informó con relación a las recomendaciones que le atañen lo siguiente:


✓ Recomendación 7.15: en donde la OCI reitera la sugerencia de tener en permanente actualización la sede electrónica, en todo lo que se publica allí, así como verificar que los enlaces se encuentren operando y realizar los respectivos controles para cerciorarse que en las secciones esté publicada la información correspondiente, indicó que los contenidos que solicitan las dependencias para publicar, se suben a la página web para que sean consultados por usuarios internos y externos; dicho enlace se envía al solicitante para que ingrese y verifique la información, cada vez que se solicite un cambio o actualización el webmaster lo realiza en forma oportuna con los respectivos soportes.

✓ Recomendación 7.18. en lo relativo a que es necesario seguir trabajando en el mejoramiento continuo desde el autocontrol y desarrollando acciones de mejora concretas para las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno; planteó que se está realizando una verificación de la información antes de publicarla en la página web y en *Paloma Mensajera* para poder brindar a los usuarios externos e internos, en tiempo real datos verídicos de situaciones coyunturales.

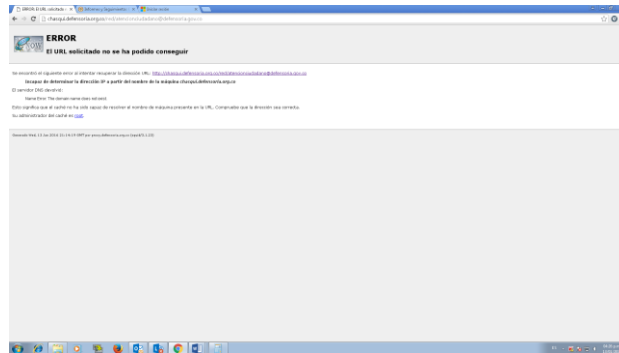
6.4. Entre el 13 y 22 de enero de 2016 se verificó el link de Atención al Ciudadano en la sede electrónica de la entidad encontrándose que se publicaron los documentos diagramados en la ruta *Atención al ciudadano/ Asesoría / Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* de: “*Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo*” “*Portafolio de Trámites y Servicios de la Defensoría del Pueblo*”.

Asimismo en la ruta *Atención al Ciudadano/Asesoría/PQRSD* no aparecen descritos los canales conforme con lo descrito en el “*Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo*” y está publicado este documento dos veces en word y en pdf, pero no en la versión diagramada.



	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:10 de 18

Además al hacer clic en el correo electrónico [buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co](mailto:buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co) muestra el siguiente error:




De igual manera se evidenció que en el link *Atención al Ciudadano/Asesoría/ Cómo presentar PQRSDF*, en los vínculos de los *informes PQRS* muestran la información correspondiente, pero falta actualizar la sección en cuanto al procedimiento para cada uno de los canales de atención, así como incluir el concepto de *Felicitación de conformidad* con el documento denominado *“Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo”*.



Se constató que en la sección *Preguntas Frecuentes* no se actualiza frecuentemente, teniendo en cuenta que de acuerdo con el anexo 1 *“Estándares para publicación y divulgación de información”* se deben actualizar periódicamente de acuerdo con las consultas realizadas por los usuarios, ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales disponibles.

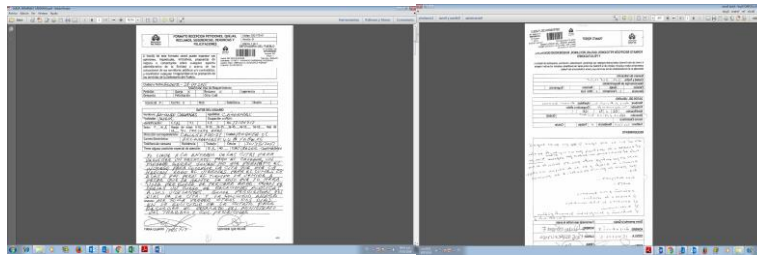
6.5. La Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria de 10 PQRSDF las cuales fueron tramitadas por el personal asignado del nivel central y escogió una queja del nivel regional de las Defensorías Regionales de: Antioquia, Huila y Valle con el fin de verificar la efectividad del derecho fundamental de

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:11 de 18

petición<sup>7</sup> y el cumpliendo con los parámetros establecidos en el procedimiento “*Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones*” del proceso “*Evaluación Satisfacción Grupos de Interés*”, observándose lo siguiente:

✓ Se comprobó que hay dos fechas una en el formato de PQRSDF y otra del sticker del radicado de correspondencia en los casos de la muestra elegida:

TIPO DE PQRSDF	NOMBRE DEL USUARIO	FECHA FORMATO DE PQRSDF	FECHA STICKER CORRESPONDENCIA
Queja	Luis Rincón Zamora	16/10/15	21/10/2015
Queja	Armando Cárdenas	28/09/2015	05/10/2015



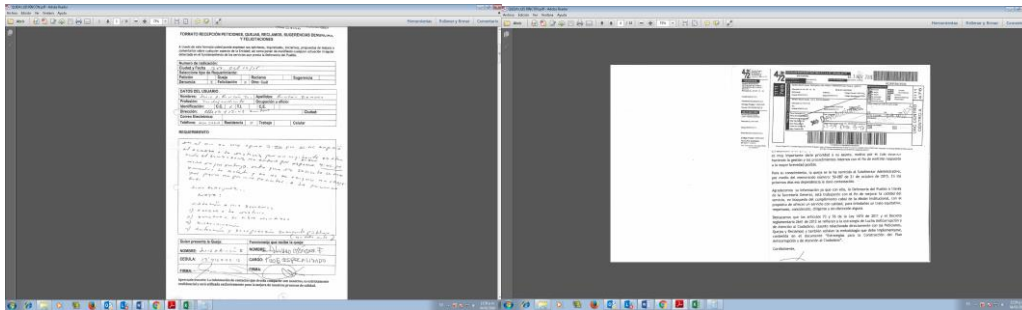
✓ El reclamo de Wilson Vargas Avellaneda, las quejas de Luis Rincón, Luz Mery Molina y William Humberto Córdoba no se les dio respuesta a los usuarios, informando las medidas tomadas por la Defensoría del Pueblo y los resultados obtenidos (actividad 6).

✓ No se le informó a los usuarios, mediante oficio, sobre el traslado de su solicitud en las quejas de Armando Cárdenas, Luz Mery Molina y María Jimena Hernández (actividad 4).

✓ Se notó en la queja de María Jimena Hernández que la respuesta suministrada no está acorde con los principios de calidad y coherencia.

✓ Se evidenció que a la queja del señor Luis Rincón no se le dio trámite por la dependencia correspondiente por ilegible y además fue devuelta por la empresa de servicios postales 472.

<sup>7</sup> Implica respuesta oportuna, que la respuesta sea de fondo, lo que significa que la misma debe ser suficiente, efectiva y congruente respecto de las pretensiones formuladas (Sentencia T-667/11).




✓ Se comprobó que la felicitación de Eleonora Garzón, la denuncia de Laura Yaneth Ardila, las quejas de: Martha Isabel Castaño, Gladys Marina Borrero Herrera, Marina Jimena Hernández (Huila) y Jorge Eliécer Acosta (Antioquia) en las cuales hubo demora en la respuesta no se evidencio el oficio indicándole el motivo de la demora y la fecha definitiva en la cual se dará respuesta (actividad 6).

✓ Se observó que hubo una PQRSDf en donde se emitió respuesta tanto por la dependencia correspondiente como por la Secretaría General como es la queja de Armando Cárdenas y el reclamo de María Enit Pamplona el cual es contestado solo por la Secretaría General (actividad 6).

✓ Se constató que dentro de la tabla de Excel del archivo denominado “*Base de datos PQRSDf 2015*” el reclamo por “*mala asignación de abogado*” de María Enit Pamplona, es una queja, pues es en contra de una servidora pública; la *petición* de Wilson Vargas Avellaneda en donde el usuario manifestó inconformidad en la demora de la atención, es un *reclamo*; *asimismo* el reclamo sobre “*falta de atención día sábado*” de Isaías Manduca Vega es una *sugerencia*. Como peticiones tienen tres con los siguientes temas: “*Radicado por la alcaldía local de suba en contra defensor público regional Bogotá*”, “*Petición de información*” y “*Queja por mal servicio del CAC*”.

✓ El seguimiento que realiza Secretaría General a las defensorías regionales se hace con base en el reporte que sale de una matriz, la cual se llena dentro de los primeros cinco días de cada mes.

✓ Se observó con relación a la información que alimenta la base de datos PQRSDf 2015 (tabla en Excel), que una vez verificados los soportes; como por ejemplo en la queja de *Gladys Marina Borrero*, en la columna de *fecha oficio respuesta* se escribió 21/11/2015 que es la que aparece en las líneas especiales del oficio con la anotación “*(proyectado el 21 nov. 2015)*”, tiene una dirección electrónica pero dentro del expediente no aparece copia del mensaje electrónico para la usuaria; se notó en el documento un sello de recibido de Secretaría General del 9 de

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:13 de 18

diciembre de 2015. De igual manera en la columna “Elevado por” en el ítem 16 aparece “Dr. Wilson Leonardo Baquero...”, de conformidad con los soportes es del señor *Julio Andrés Ossa* y corresponde a una sugerencia, clasificada como *petición* y la fecha del mensaje electrónico es 08/09/2015 y aparece consignada el 09/09/2015.



✓ La Oficina de Control Interno verificó que en la sede central, en algunos sitios no se colocan los formatos correspondientes para que el ciudadano interponga las PQRSDF (actividad 2).



Bloque B



Bloque C


## 7. Recomendaciones<sup>8</sup>

7.1. La Oficina de Control Interno reconoce importantes avances durante el año 2015 en el tema de PQRSDF.

7.2. La Oficina de Control Interno recomienda culminar los trámites que faltan para la formalización del grupo de trabajo que atienda las PQRSDF en la entidad, de conformidad con lo estipulado en las normas que rigen la materia<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> La Oficina de Control Interno manifiesta que debido al rol de evaluación y seguimiento asignado por ley, las recomendaciones emitidas se fundamentan en lo determinado por las normas legales y las normas internas vigentes adoptadas en la entidad.

<sup>9</sup> Ley 1474 de 2011, art. 76.

	<p style="text-align: center;">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:14 de 18


7.3. Se recomienda dar prioridad a la realización de los trámites para el desarrollo del módulo para la atención, trámite y seguimiento de las PQRSDF a través de la web que la Secretaría General tiene proyectado hacer a través de la *Corporación Colombia Digital*, el cual debe permitir la implementación de los mecanismos de monitoreo en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, observando las orientaciones emitidas por el MinTIC lo señalado en el componente *Tic para Servicios - Sistema Integrado Peticiones, quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)* del *Manual Estrategia de Gobierno en línea* y la *Circular Externa 001 de 2011* del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno.

7.3. La Oficina de Control Interno insiste en el deber que tiene la entidad de dar cumplimiento con lo reglamentado en el literal “h”, artículo 11 *“Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”* de la Ley 1712 de 2014 *Ley de Transparencia* que a la letra dice: *“Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con el informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”*; desarrollado en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. *“Informes de solicitudes de acceso a información”*.

7.4. La Oficina de Control Interno recomienda la importancia de implementar las medidas contundentes, definitivas y apropiadas, tomando en consideración lo consignado en los informes de PQRSDF, permitiendo el mejoramiento continuo del Proceso de Evaluación de la Satisfacción del Ciudadano a Grupos de Interés, en razón a que se observa que a través de los informes han sido reiterativos algunos temas en las quejas, reclamos, sugerencias.

7.5. La Oficina de Control Interno insiste que de acuerdo con las normas y la jurisprudencia es deber de la entidad dar cumplimiento con los requisitos y términos establecidos para emitir respuesta a los derechos de petición, considerando que el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán sanciones de acuerdo con régimen disciplinario<sup>10</sup>, por lo tanto es urgente implementar los mecanismos necesarios para dar cabal cumplimiento con lo ordenado en la ley, más aún cuando la misión institucional va dirigida a *impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior*.

<sup>10</sup> Artículo 31 Ley 1755 de 2015.


	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:15 de 18

7.6. En lo cuanto a los informes presentados por la Secretaría General sobre PQRSF la Oficina de Control Interno vuelve a realizar las siguientes consideraciones:

- ✓ Teniendo en cuenta que se detectaron errores al consignar los datos en la tabla de Excel; se sugiere observar un cuidado especial en la transcripción de los de los datos, debido a que se generan riesgos de confiabilidad en la información.
- ✓ Asimismo se considera muy útil, contemplar dentro de los mismos la realización de comparativos entre semestres, analizando las causas del incremento o decremento de las PQRSDF tanto en el nivel central, así como por cada una de las regionales.
- ✓ Nuevamente se hace hincapié en lo fundamental de distinguir bien la diferencia entre los conceptos<sup>11</sup> de: petición, queja, reclamo y sugerencia en aras de realizar la clasificación apropiada de los *tipos de PQRSDF* que en los informes se exponen.
- ✓ La Oficina de Control Interno considera procedente que dentro de los informes se realice la *clasificación por caracterización de usuario*, teniendo en cuenta el documento *Caracterización de Usuarios*.
- ✓ De nuevo se sugiere que en la clasificación que realizan de *PQRSDF por medio de recepción* se tenga en cuenta los canales de atención que determina el *Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo*, los cuales son:
  - Atención presencial.
  - Atención telefónica.
  - Atención virtual.
  - Atención por correspondencia.

7.7. La Oficina de Control Interno recomienda actualizar el procedimiento y seguir los *Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias* establecidos en el documento *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015* de conformidad con el Decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*”.

<sup>11</sup> Ver Conceptos del documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Bogotá, Versión 2 2015.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:16 de 18

7.8. Llevar a cabo todas las actividades del procedimiento “Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación” teniendo en cuenta lo detectado en el numeral 6.5.

7.9. Se recomienda celeridad con el registro de las PQRSDF en el sistema de información Laserfiche.

7.10. Teniendo en cuenta la situación que se detectó que en la queja del señor Luis Rincón (Ver numeral 6.5. ítem quinto), se recomienda que el manejo de este tipo de situaciones queden reflejadas en el procedimiento de PQRSDF o en su defecto en el reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y quejas<sup>12</sup>.

De igual manera se aconseja en cuanto a las PQRSDF recolectadas a través de los buzones de sugerencias, aclarar a los usuarios que de conformidad con el procedimiento, este tiene apertura los martes a las 4:00 p.m., por lo que el término para la respuesta comenzará a regir el día siguiente a la fecha de su radicación.

7.11. Se sugiere que se implementen estrategias que permitan realizar un seguimiento más exhaustivo a la gestión de las PQRSDF en el nivel regional.


7.12. Finiquitar la estructuración de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad con la asesoría de la Oficina de Planeación de tal forma que se logre medir y mejorar el proceso de Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés.

7.13. La Oficina de Control Interno insiste en la importancia que el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética haga seguimiento al cumplimiento de las funciones asignadas de conformidad con lo establecido el artículo tercero de la Resolución 708 de 2013. En este orden de ideas, resulta esencial la aprobación del nuevo Código de Ética<sup>13</sup>, para luego adoptarlo de manera formal, legitimándolo como el referente ético de la entidad y procediendo a la implementación de los mecanismos con el fin que sea ampliamente divulgado e interiorizado por todos los miembros de la entidad, tal y como lo orienta el *Modelo de Gestión Ética para entidades del Estado*.

<sup>12</sup> Presidencia de la República - *Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 2 2015*. Página 39 *Presentación de las peticiones*.

<sup>13</sup> “Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa”. Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado - Programa Eficiencia y Rendición de Cuentas en Colombia.



	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:17 de 18

7.14. En cuanto a las veedurías ciudadanas y de conformidad con el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 2015* se debe:

- ✓ Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ✓ Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- ✓ Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que constituyan materia de reserva judicial o legal.

7.15. La Oficina de Control Interno recomienda tener en cuenta como insumo las quejas que se presentan en los informes de PQRSDf con el fin enfocar las capacitaciones hacia el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios designados para el servicio de atención al ciudadano, en aras de alcanzar un nivel más alto de logro en la calidad del servicio.


7.16. La Oficina de Control Interno sugiere incluir en el Plan Institucional de Capacitación procesos de cualificación a todos los servidores públicos, relacionados con las diferentes temáticas del servicio al ciudadano.

7.17. Considerando que la Entidad cuenta con una política editorial, se debe continuar con su respectiva sensibilización al interior de la entidad, además verificar que se cumpla con los criterios allí establecidos para la publicación de los contenidos e información en el sitio web.

7.18. Se reitera la sugerencia de tener en permanente actualización la sede electrónica, en todo lo que se publica allí, así como verificar que los enlaces se encuentren operando y realizar los respectivos controles para cerciorarse que en las secciones esté publicada la información correspondiente.

7.19. Es fundamental utilizar y divulgar las herramientas que el Departamento Nacional de Planeación a través del *Programa Nacional de Servicio al Ciudadano* pone a disposición de la administración pública entre ellas la *Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia 2015*.

7.20. Se recomienda que dentro de los acuerdos de gestión y concertación de objetivos se establezcan compromisos para dar alcance a las recomendaciones que la Oficina de Control Interno ha presentado a través de sus diferentes informes.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:18 de 18

7.21. No obstante lo anterior, tener presente lo reglamentado en las Resoluciones 602 de 2013 *“Por medio de la cual se ajusta la reglamentación del Sistema de Control Interno en la Defensoría del Pueblo, de conformidad con la legislación vigente y se asignan responsabilidades”* y la 603 de 2013 *“Por medio de la cual se adopta de forma articulada el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005 y el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP: 1000:2009”* y la Circular 001 de 2014 del Despacho del Defensor del Pueblo *“Cumplimiento Planeación Estratégica”* en aras de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, armonizando las actuaciones del equipo de PQRS en buscar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, de acuerdo con los servicios que presta la Entidad.

7.22. Es necesario seguir trabajando en el mejoramiento continuo desde el autocontrol y desarrollando acciones de mejora concretas para las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno.

En caso de presentarse alguna dificultad en la interpretación sobre lo planeado en el presente informe de seguimiento que dificulte la acción de medidas de mejoramiento, la Oficina de Control Interno, estará en toda la disposición de ampliar la información.

Proyectó: Bibiana Moreno.