	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

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 2016.

2. Objetivos


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. Desarrollo

3.1. A través de mensaje electrónico del 13 de enero de 2017, la Secretaría General señaló que las Veedurías Ciudadanas presentaron el 11 de agosto de 2016 petición de información acerca del papel de la Universidad Nacional de Colombia en la fase de conformación del grupo del caso “Doña Juana” y en cuanto a las acciones que se adoptaron en respuesta a las recomendaciones emanadas del informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, remitido el 9 de febrero de 2016 con oficio OCI-1030-025 informó:

✓ Recomendación 5.3 en lo relativo a la sugerencia de continuar darle prioridad al desarrollo del módulo para la atención, trámite y seguimiento de las PQRSDF a través de la web, señaló que en el mes de noviembre se activó en la página web de la Entidad el canal virtual.

✓ Recomendación 5.5. en donde se insistió 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*, indicó que trimestralmente se publica en la página web de la entidad el informe de PQRSDF.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

✓ Recomendación 5.6. en cuanto a 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* manifestó que de acuerdo al procedimiento establecido en la actividad “*analizar informe trimestral: el Comité Coordinación de Control Interno analizará informe de las PQRSDF y si es del caso decidirá las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora a implementar*”.


Es de anotar que no hubo manifestación alguna con respecto a las recomendaciones 5.4., 5.7., 5.8., 5.10, 5.11., 5.12., 5.13., 5.16. y 5.17.

3.2. La Oficina de Planeación mediante mensaje electrónico del 7 de enero de 2017 manifestó en cuanto a la recomendación 5.9. sobre adoptar los parámetros contenidos en el capítulo *Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias* que hace parte del documento *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015* y aspectos relacionados con el procedimiento indicó que no se recibió solicitud alguna para el ajuste del procedimiento, ni del formato; asimismo consideró que las acciones de mejora a desarrollar sobre lo recomendado por la OCI, debe darse una vez se evalúe el funcionamiento del canal virtual de PQRSDF y formulario único de recepción de peticiones”, el cual fue entregado en diciembre, en cumplimiento del Plan de Acción de Gobierno en Línea.

3.3. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través del mensaje electrónico del 5 de enero de 2017 con respecto a la recomendación 5.18. concerniente a reiterar la sugerencia a todas las dependencias el deber de tener en permanente actualización la sede electrónica y su correspondiente verificación señaló que el webmaster de la entidad está enviando un reporte de cada publicación donde se indica que ya está en línea, dejando como evidencia que el contenido ya se encuentra en la ruta indicada por el solicitante, dicha URL siempre está disponible con las actualizaciones que dado el caso se requiera por la dependencia encargada; sin embargo agregó que con el rediseño de la página web algunas secciones del sitio se encuentran en actualización; la cual se está realizando con apoyo de las diferentes dependencias que manifiestan que los enlaces presentan algunos inconvenientes para que se pueda proceder a verificar la ruta y emitir respuesta oportuna.

3.4. La Subdirección de Gestión del Talento Humano con mensaje electrónico del 17 de noviembre de 2017 informó:

✓ Recomendación 5.2. sobre dar celeridad a los trámites que hacen falta para formalizar la resolución de creación del grupo interno de Secretaría General, envió la Resolución 579 del

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

30 de marzo de 2016, “*Por la cual se crea el Grupo de Interno de Trabajo de Servicio, Transparencia y Participación del ciudadano en la Defensoría del Pueblo*”.


✓ Recomendación 5.14. respecto del *Código de Ética* en donde se recalcó la importancia de implementación de los mecanismos con el fin que sea ampliamente divulgado e interiorizado por todos los miembros de la entidad, planteó que a través del curso virtual de inducción básica institucional en el capítulo de Direccionamiento Organizacional, se realiza la socialización del código de ética a los nuevos servidores. Durante la vigencia 2016 se efectuó la socialización del módulo virtual a un total de 83 servidores del nivel central y 96 servidores de nivel regional. En la página web institucional menú *La Defensoría - Información institucional - Principios institucionales y Código Ético*, se tiene debidamente publicado el código de ética (Resolución 914 del 2 de junio de 2016). Correspondiente al siguiente link <http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1268/C%C3%B3digo-de-%C3%A9tica-principios-y-valores.htm>

✓ Recomendación 5.15. con relación a fortalecer los procesos de selección del personal que atiende al ciudadano y realizar campañas informativas permanentes sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos se informó que se implementó dentro del Sistema Integrado de Gestión el procedimiento denominado “*Selección de personal en provisionalidad*” con el objetivo de elegir el personal idóneo, con los requisitos y las competencias requeridas para ocupar las vacantes en provisionalidad de la Defensoría del Pueblo. Este procedimiento se encuentra publicado en el Sistema de Gestión de la Calidad en la Página Web Institucional, en el siguiente hipervínculo:

<http://192.95.20.232/public/manualdeprocesosyprocedimientos/octubre27de2016/LISTADO%20MAESTRO%20DE%20DOCUMENTOS/PROCESOS%20DE%20APOYO/TALENTO%20HUMANO/TH-P09.pdf>. Añadió que como complemento a ese procedimiento se adquirieron pruebas psicotécnicas con una empresa certificada en pruebas, divididas en dos grupos; prueba KOMPE DISC, la cual mide competencias profesionales de acuerdo con la Resolución 65 de 2014, y prueba ANTES PLUS, que mide escala de valores.

Este procedimiento y las pruebas han permitido seleccionar a los servidores con criterios de objetividad, evaluar por competencias comportamentales y funcionales y especialmente con factores de participación ciudadana, los cuales contribuyen a implementar procesos de selección transparentes y con un componente técnico y psicológico que valida la idoneidad del personal que se vincula a la Defensoría del Pueblo.

Adicionó que desde el Plan Institucional de Capacitación PIC 2016, se han programado y desarrollado talleres de capacitación en el servicio al ciudadano, para los servidores públicos del nivel central y algunas regionales, esto con el fin de generar una mayor

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

competencia de los servidores para que la atención al público sea el adecuado a las necesidades de los ciudadanos.


Las defensorías regionales en donde se desarrollaron los talleres fueron:

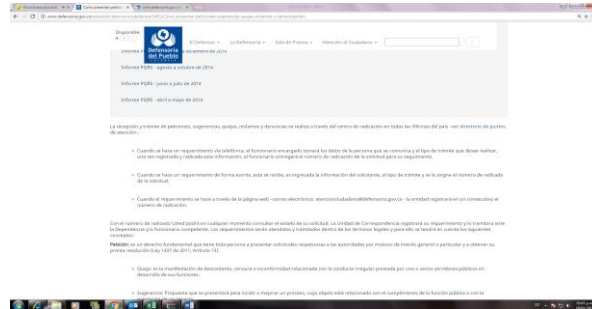
- Nariño: Pasto
- Santander: Bucaramanga
- Vichada: Puerto Carreño
- Norte De Santander: San José de Cúcuta
- Caldas: Manizales
- Cauca: Popayán
- Tolima: Ibagué
- Valle del Cauca: Cali
- Atlántico: Barranquilla
- Antioquia: Medellín
- Bogotá D.C.
- Boyacá: Tunja
- Meta: Villavicencio
- Norte De Santander: Ocaña
- Risaralda: Pereira
- Arauca: Arauca

La subdirección aportó los listados de asistencia de: Atlántico, Risaralda, Caldas, Arauca y Santander.

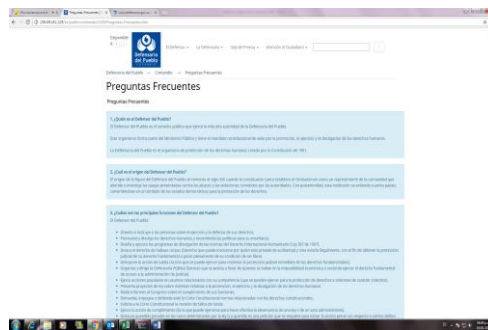
4. Conclusiones

4.1. Entre el 19 de enero y el 22 de febrero de 2017 se verificó la página web de la defensoría y se sigue encontrando que en la ruta *Atención al Ciudadano/Asesoría/Cómo presentar PQRS* en los vínculos de los *informes PQRS* muestran la información correspondiente, pero sigue sin actualizar la sección en cuanto al procedimiento para cada uno de los canales de atención y que sean coincidentes tal y como se relacionan el *Protocolo General de Atención al Ciudadano* y en el *Portafolio de Servicios y Trámites de la Defensoría del Pueblo*, así como incluir el concepto de *Felicitación* contenido en el documento denominado "*Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo*."

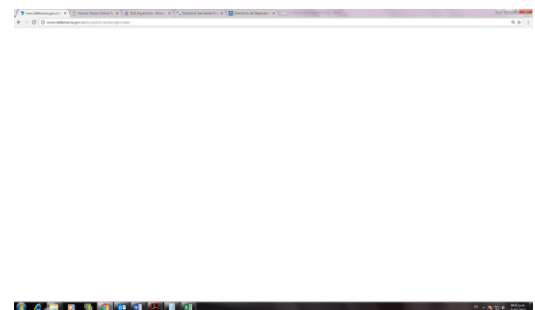
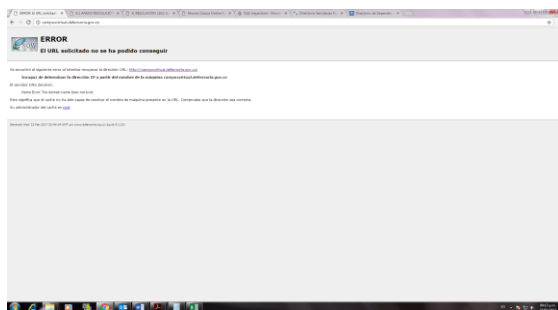
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016




También se volvió a evidenciar que en la sección *Preguntas Frecuentes* siempre aparece la misma información y no se actualiza en concordancia con las consultas realizadas por los usuarios mediante los canales de atención establecidos.



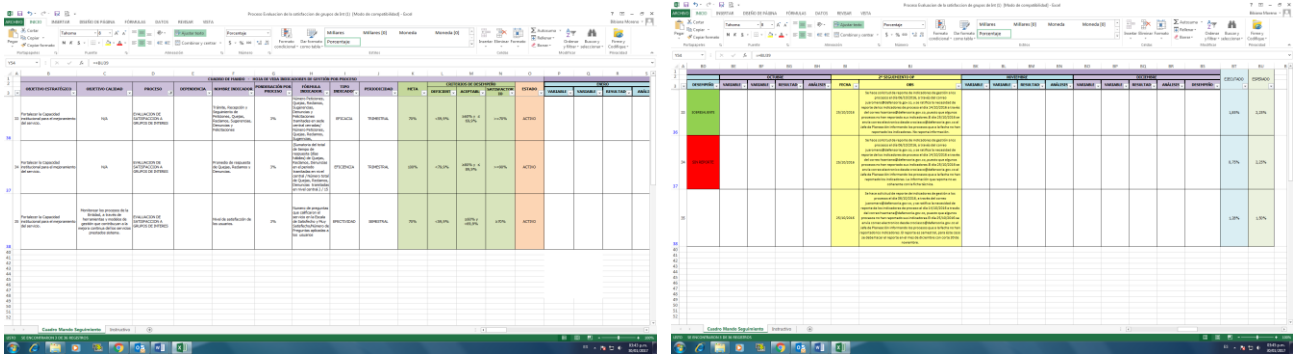
Al realizar la navegación a través de la página web de la Defensoría del Pueblo se encontró varias secciones en donde no se pudo acceder:



4.2. Se comprobó que en los indicadores del proceso *Evaluación de la satisfacción de grupos de interés* para el segundo semestre no hubo reporte para el tercer trimestre del indicador de eficiencia y para el cuarto trimestre no hubo registro de la información del comportamiento de los indicadores de gestión de eficacia y eficiencia, así como tampoco del indicador de efectividad, cuya medición es semestral. Considerando que el indicador

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

de eficiencia está formulado para que su resultado sea en días, se observó que está expresado en porcentaje.




4.3. La Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria de 10 PQRSDF las cuales fueron tramitadas por Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano y de las Defensorías Regionales de: Tolima dos (2) quejas, Bolívar una (1) queja y Putumayo una (1) felicitación con el fin de verificar la efectividad del derecho fundamental de petición¹ 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:

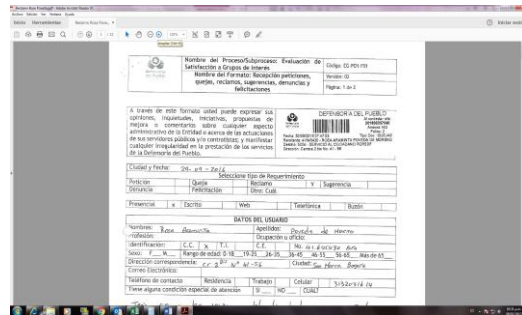
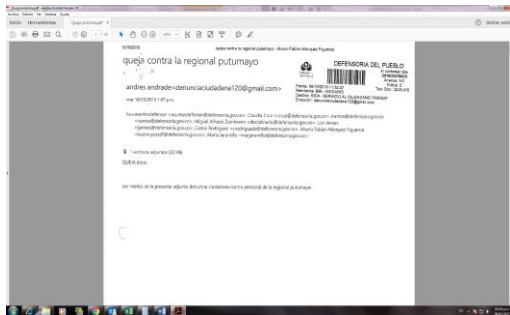
✓ De conformidad con la base de datos que facilitó la Secretaría General se observó que de las diez seleccionadas su estado es “*Cerrado*”, así como la queja de la Defensoría Regional Bolívar.

✓ Se comprobó que hay dos fechas: una en el formato de PQRSDF o en el mensaje electrónico y otra del sticker del radicado de correspondencia en los casos de la muestra elegida, se citan estos casos a continuación:


TIPO DE PQRSDF	NOMBRE DEL USUARIO	FECHA MENSAJE ELECTRÓNICO	FECHA FORMATO DE PQRSDF	FECHA STICKER DE CORRESPONDENCIA
Queja	Anónima	18/10/2016		19/10/2016
Reclamo	Rosa a Poveda		29/09/2016	30/09/2016
Sugerencia	Jimmy Duarte	06/07/2016		07/07/2016

¹ 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).

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016




- ✓ El reclamo de Rubira Quintana en donde no se pudo establecer con certeza si se notificó a la usuaria de la respuesta, a pesar que en su oficio petitorio dejó correo electrónico, número de teléfonos fijo y móvil, en razón a que por correo fue devuelto el oficio de respuesta por la causal de dirección errada.
- ✓ En lo referente al reclamo de Rosa Araminta Poveda de Moreno sobre la demora en la atención se constató que se trataba de una adulta mayor y fue prácticamente una consulta que no demoró mucho tiempo.
- ✓ Se notó que en los reclamos: de Rubira Quintana, Rosa Poveda, la queja de Miguel Gómez y la felicitación de Robert Estrada no se les dio respuesta a los usuarios de conformidad con las evidencias aportadas. Dentro de la trazabilidad de las PQRSDf aportada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano no se ve memorando de traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario por incumplimiento en la emisión de la respuesta.
- ✓ Se observó en la queja de Guillermo León que por inconvenientes de tipo informático cuya consecuencia fue el retraso del envío de la correspondencia, llegó la comunicación al usuario tardíamente; además el usuario en el formato de PQRSDf manifestó condición de discapacidad.
- ✓ Hubo PQRSDf que no se les dio la respuesta dentro del tiempo establecido, tales como: Mónica Rivera, Anónimo, Guillermo León, Miguel Prieto y Nohora Orozco.
- ✓ No se llevó a cabo completamente el trámite establecido para la felicitación del señor José Estrada de conformidad con el *procedimiento de PQRSDf* actividad 4 y el *Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo*. Tampoco se dio conocimiento de la queja de la servidora pública Angela Sofía Villota al Comité de Convivencia Laboral.

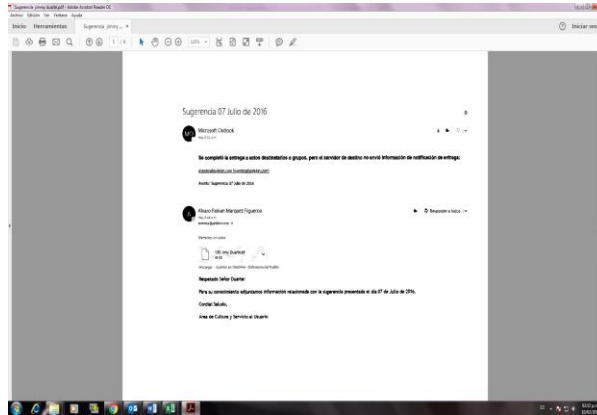
	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- ✓ En cuanto a las quejas de Miguel Prieto y la anónima las respuestas emitidas a los usuarios no fueron de fondo, no cumplieron con los principios de calidad, servicio y coherencia actividad 5 del *procedimiento PQRSDF vigente desde 09/06/2016 versión 3*.
- ✓ Se evidenció que en los actos de respuesta no se les informó sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
- ✓ Se continúa constatando que el seguimiento que realiza Secretaría General mediante llamadas selectivas a los usuarios tanto del nivel central como de las defensorías regionales no ha sido una herramienta eficaz en el mismo, dado lo que ha evidenciado la OCI.
- ✓ Se sigue evidenciando con relación a la información consignada en la tabla de Excel de Secretaría General que como fecha inicial de la PQRSDF consignan la fecha correspondiente al recibo de la misma por Secretaría General, como es el caso de la petición de la Red nacional de Veedurías según el sticker aparece el 5 de agosto de 2016 y en la tabla Excel se consignó el 11 de agosto de 2016, otro caso es el la felicitación de Jairo Reyes en donde en el sticker tiene el 16 de diciembre de 2016 y en la tabla de Excel aparece 19 de diciembre de 2016, entre otros.



- ✓ Se observó que dentro de los soportes que conforman la sugerencia de Jimmy Duarte aparece un mensaje electrónico en donde se le informa al usuario sobre el traslado de su sugerencia a la dependencia competente en donde aparece la hora sin que se puede establecer la fecha de envío.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016




✓ En las evidencias aportadas a la OCI sobre las PQRSD, se notó que algunas estaban incompletas como el reclamo Rosa Poveda, la queja de Miguel Gómez, así mismo no se encontraron las pruebas de dos reiteraciones para emitir la respuesta que se le efectuó a la dependencia implicada con respecto a la sugerencia del señor Jimmy Duarte y que aparecen relacionadas en la base de datos aportada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano.

✓ Todavía se advierte confusión al clasificar una PQRSD, como fueron los casos de: las quejas de Jaider Pacheco, Miguel Gómez, Guillermo León y Miguel Prieto que corresponden a reclamos (presentan inconformidades en el servicio prestado), la denuncia de Mónica Rivera es una queja (descontento por presunta conducta irregular de un servidor público), la queja anónima es una denuncia (se puso en conocimiento ante la Oficina de Control Interno Disciplinario conductas posiblemente irregulares) y la queja de Nohora Orozco es una sugerencia (propuesta para mejorar el servicio).

4.4. Los conceptos de petición, queja, reclamo, denuncia no son coincidentes con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2 2015 y difieren entre los mismos documentos, por ejemplo: *Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano* (este documento fusiona la *Carta de Trato Digno al Ciudadano*, el *Portafolio de Servicios* y el *Protocolo de Atención*) y el Procedimiento *EG-P01 Versión 3 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones*; asimismo hay enunciados distintos canales de atención entre los citados documentos y los que indican en los informes de PQRSD que prepara el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General.

4.5. Se evidenció dentro de los *informes de PQRSD* lo siguiente:


	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- ✓ No se incluyen todas las solicitudes que llegan a la entidad.
- ✓ En la parte de caracterización de usuario no se tiene en cuenta el documento *Caracterización de Usuarios*.
- ✓ Al no haber claridad en los términos de queja, reclamo, sugerencia, denuncia se alteran las estadísticas presentadas; así como al haber deficiencia para establecer la fecha desde cuando llega la PQRSDF, dato importante para establecer el plazo para emitir respuesta.
- ✓ Falta incluir un exhaustivo análisis cualitativo.

4.6. Asimismo el Grupo de Recepción y Análisis Nacional quienes son los encargados de analizar y distribuir las peticiones que llegan a través del “*Formulario Único de Recepción de Peticiones*” informó mediante mensaje electrónico del 13 de febrero de 2017 que se puso a disposición en la página web el 15 de noviembre de 2016 a manera de prueba y se le han realizado ajustes; la ventaja de la plataforma es básicamente que el usuario ingresa a la sede electrónica y diligencia el formulario, recibiendo de respuesta un mensaje indicándole un número de radicado, con el cual se puede ubicar al funcionario a quien se le direccionó la petición y la fecha, en caso que el usuario requiera esta información. Dentro de las debilidades están: No permite la generación de estadísticas y no suministra un número consecutivo de radicación en razón a que el que arroja el sistema es aleatorio. La persona asignada para la distribución de las peticiones cuando identifica que son PQRSDF las remite al Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, dependencia responsable de realizar el trámite que corresponda y agregó que dichas peticiones llegan a través de este medio en un número mínimo.

Según información de los servidores públicos a quienes designaron para el tema sobre el *Formulario Único de Recepción de Peticiones* está desarrollado como un plug-in del administrador de contenidos del sitio actual, lo que permite la interacción con el sistema de gestión documental el cual pretende generar un número radicado único; sin embargo en la actualidad no está habilitada dicha articulación. Tampoco se encontró habilitado el módulo de ayudas y preguntas frecuentes en la sede electrónica de la entidad.

4.7. La Oficina de Control Interno constató que tanto en la Regional Bogotá, así como en el Centro de Atención al Ciudadano todavía no se encuentra instalado el “*Buzón de Sugerencias*” y en la Defensoría Regional Cundinamarca se sigue evidenciando no estaban los formatos correspondientes para que el ciudadano interponga las PQRSDF conforme a lo previsto en la política de operación numeral 2. del procedimiento vigente para la fecha EG-P01 versión 3.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



5. Recomendaciones²

5.1. Se recomienda adoptar lo prescrito en el anexo 1 “*Estándares para publicación y divulgación de información*” de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “*Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11., 2.1.1.2.2.2. y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto 1081 de 2015*” considerando que el numeral 2.4. indica que en la sección de *Preguntas y respuestas frecuentes* se “*...debe actualizarse periódicamente de acuerdo con las consultas realizadas por los usuarios, ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales disponibles*”, así como verificar que los enlaces se encuentren operando y se muestre la información correspondiente.


5.2. También se vuelve a recalcar que es deber de la entidad observar estricto acatamiento 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 disciplinario³, por lo tanto es urgente implementar los mecanismos necesarios para cumplir con lo ordenado en la ley. Asimismo en el acto de respuesta se debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida⁴.

5.3. Se sigue haciendo hincapié de la importancia de implementar las medidas contundentes, definitivas y apropiadas, tomando en consideración lo consignado en los

² 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.

³ Artículo 31 Ley 1755 de 2015.

⁴ Decreto 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.3.1.4.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

informes de PQRSDF, en aras de la mejora continua 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 los temas en las quejas, reclamos, sugerencias; realizando una autoevaluación exhaustiva en donde se indaguen las causas raíces de las mismas, revisando en cuál(es) actividad(es) del proceso se generaron las debilidades con el objeto de tomar las acciones correctivas, efectuando los ajustes y controles necesarios.

5.4. Considerando que los procesos de control y evaluación del servicio deben contar con indicadores apropiados de soporte los cuales deben evidenciar con objetividad, oportunidad y precisión los resultados y gestión sobre este asunto, es fundamental tanto la actualización como la aplicación de los mismos (resultados de las encuestas, participación ciudadana, tiempos de respuesta al usuario, etc.).


5.5. Se exhorta al cabal cumplimiento de las herramientas establecidas para la atención al ciudadano.

5.6. La Oficina de Control Interno recomienda adoptar dentro de las herramientas establecidas para el proceso Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés los parámetros contenidos en el capítulo *Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias* que hacen parte del 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”*”.

También consideramos relevante incluir no solo las PQRSDF que atañen a los servidores públicos, sino también el trámite a seguir con los contratistas (defensores públicos), específicamente la actividad 3 inciso 3 “*Cuando la PQRSDF se refiere a eventuales comportamientos que constituyan falta disciplinaria se remitirá por memorando a la Oficina de Control Interno Disciplinario o al Comité de Convivencia Laboral, según sea el caso*”.

En cuanto al formato *EG-P01 F03 Matriz de Registro de PQRSDF* se recomienda insertar las columnas denominadas “*Término para resolverla (en días hábiles)*” y “*Término de respuesta (en días hábiles)*” con el fin de emitir respuesta dentro del tiempo máximo establecido y llevar el control de las mismas.

De igual manera, es importante tener en cuenta cuando los usuarios de las PQRSDF no registran ningún dato para contactarlo (correo electrónico, dirección, teléfono, celular), se

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

hace imprescindible determinar el procedimiento a seguir, en aras de que siempre sea notificada la respuesta.


5.7. La Oficina de Control Interno recomienda tener en cuenta los resultados de la encuestas ya que estas proporcionan información valiosa acerca de la calidad de las vivencias de los ciudadanos en torno al servicio; las cuales sirven para que la alta dirección identifique oportunidades y a su vez le permita tomar importantes decisiones de mejoramiento; no obstante se pueden utilizar más estrategias que conlleven a la investigación sobre la calidad de servicio (grupo de ciudadanos selectivos, ciudadanos que se han retirado, ciudadanos nuevos, grupos focales, encuesta de percepción a los servidores públicos, etc.).

5.8. Se recomienda que al solicitar la OCI la trazabilidad de la PQRSDF seleccionadas para la muestra dentro del seguimiento que debe realizar por ley, se tenga el cuidado de entregar la documentación completa y nítida. Además en los mensajes electrónicos se debe observar cuidado en verificar que se evidencie claramente la fecha de envío al destinatario y se conserve incluso la evidencia de las reiteraciones para emitir la respuesta oportunamente, en el caso que se haya presentado tal situación.

5.9. Es importante tener en cuenta lo prescrito en la sentencia T-149/13 en donde se señala que *“la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz”*, la cual *“...implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello”*, advirtiéndole que *“emerge para la administración mandato explícito de notificación que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello”* ; agregando *“que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante”* y sigue *“la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello”*.

5.10. La Oficina de Control Interno recomienda aplicar el principio de equidad mediante la política general encaminada a atender a los ciudadanos en estricto orden de llegada y siempre respetando las excepciones para tercera edad, mujeres en embarazo, etc.⁵

⁵ ESAP. Guía de Servicio al ciudadano pág. 48

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

5.11. La Oficina de Control Interno advierte que el funcionario asignado a la atención al ciudadano no puede omitir la realización de su labor en forma oportuna y adecuada por carecer de los elementos mínimos en su trabajo o porque les falte mantenimiento, entre otros⁶.

5.12. Se sugiere que se implementen estrategias que permitan realizar un seguimiento eficaz a la gestión de las PQRSDF en el nivel regional, teniendo en cuenta lo que la OCI ha evidenciado en sus informes.

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


✓ La Oficina de Control Interno nuevamente insiste en el deber que tiene la entidad de dar cumplimiento con lo reglamentado en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. *“Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas⁷ las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.*

Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995”.

✓ Insiste en considerar procedente que dentro de los informes se realice la *clasificación por caracterización de usuario*, teniendo en cuenta el documento *Caracterización de Usuarios*, el cual debe ser sometido a una continua divulgación y actualización, realizando los estudios periódicos con base en un análisis de tendencias que permitan que la Defensoría del Pueblo conozca de una manera mucho más detallada a sus usuarios para el enfoque de actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios (de información, interacción y participación).

⁶ ESAP. Guía de Servicio al ciudadano pág. 55

⁷ [subrayado y negrilla nuestro]

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

✓ Nuevamente 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* (Atención: presencial, telefónica, virtual y por correspondencia) y el documento de *Protocolos de Servicio al Ciudadano* del Departamento Nacional de Planeación ; así como actualizarlos y estandarizarlos en todas las herramientas que soportan el proceso (Procedimiento PQRSDF, Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano).


✓ Es fundamental identificar y consignar en forma correcta la fecha de recibido de la PQRSDF, con el fin de suministrar la respuesta en forma oportuna.

✓ Se hace primordial identificar claramente entre petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia de conformidad con los conceptos emitidos 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”*”. Incluso en ocasiones el usuario se puede confundir en los conceptos realizando una catalogación inadecuada, por lo que es imprescindible que se verifique al momento de la radicación y se haga la reclasificación correcta por el servidor público responsable de tramitarla, en aras de lograr exactitud y confiabilidad en las estadísticas que se presentan en los informes.

✓ Se considera pertinente realizar dentro de los informes de PQRSDF el análisis cualitativo de la información (actividad 7 del Procedimiento EG-P01 de PQRSDF).

5.14. La Oficina de Control Interno advierte que el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la Defensoría del Pueblo cumpla con las funciones previstas en la Resolución 708 de 2013 en su artículo tercero.

5.15. La Oficina de Control Interno sugiere continuar desarrollando la plataforma del *Formulario Único de Recepción de Peticiones* de conformidad con los requisitos generales y campos mínimos fijados en el anexo 2 “*Lineamientos sobre el Formulario Electrónico para la Recepción de Solicitudes de Información Pública*”, documento que hace parte integral de la Resolución 3564 de 2015 “*Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11., 2.1.1.2.2.2. y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto 1081 de 2015*”, de la misma manera dar cumplimiento al Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación “*Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas*” considerando que en el artículo quinto ordena que el consecutivo debe ser único

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

para la radicación de las comunicaciones oficiales independientemente del canal de atención que utilice el usuario para contactar la entidad.

5.16. Se insiste en cuanto a las PQRSDF recolectadas a través de los buzones de sugerencias, el deber de diseñar, implementar y publicar en sitio visible un reglamento donde se incluya el trámite interno para emitir respuestas a las peticiones, advirtiéndole al usuario que si utiliza este medio, de conformidad con las políticas de operación del procedimiento *EG-P01 versión 3* estos tendrán apertura los martes a las 4:00 p.m., por lo que el término para la respuesta comenzará a regir el día hábil siguiente.

5.17. Es fundamental realizar campañas informativas permanentes sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos⁸.

5.18. Se insta a que se divulguen, se realicen las capacitaciones pertinentes y en especial se apliquen 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*, y “*Guía para entidades públicas: Servicio y Atención Incluyente*” instrumentos claves para el mejoramiento del proceso en cuestión.

5.19. Es necesario seguir trabajando en el mejoramiento continuo desde el autocontrol para las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno.

En caso de presentarse alguna dificultad en la interpretación sobre lo planteado 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.

⁸ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano