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

MEMORANDO

Bogotá, 6 de septiembre de 2018

PARA: DOCTOR JUAN MANUEL QUIÑONES PINZÓN, SECRETARIO GENERAL  
 DE: JULIO CÉSAR MORENO BERNAL, JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 REFERENCIA: REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

Respetado doctor QUIÑONES:

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, cuyo fin es orientar a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, en la reevaluación de los planes y la implementación de correctivos. Elaboró el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones correspondiente al primer semestre de 2018, el cual nos permitimos remitir.

Esta oficina seguirá realizando las actividades de verificación y seguimiento, conforme lo determina la ley.

Cordialmente,




JULIO CÉSAR MORENO BERNAL  
 JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: Dr. Jorge Calero Chacón - Vice defensor  
 Dr. Giovanni Rojas Sánchez, Director Nal. de Atención y Trámite de Quejas  
 Dr. Avelino Díaz Rendón, Jefe Oficina de Planeación.  
 Dr. Jesús Prado Díaz, Jefe Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional  
 Dra. Claudia Contreras Peña, Subdirectora de Gestión del Talento Humano.  
 Ing. Giovanni De Los Reyes Guevara, Responsable del Grupo de Sistemas

Anexo: 21 folios - Informe de seguimiento a las PQRSDF

Proyectó: Bibiana Moreno  
 Revisó: Julio César Moreno Bernal  
 Archivado en: Informes de evaluación y seguimiento - Informe de seguimiento a las PQRSDF primer semestre 2018  
 Consecutivo Dependencia: 1030 - 104

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC 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

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

### 1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular externa 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno. Realizó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales ingresaron, a través, de los diferentes canales para la atención establecidos en la Defensoría del Pueblo, durante el primer semestre de 2018.

### 2. Objetivos

Verificar la atención adecuada de PQRSDF, con respecto a la aplicación de los procesos que se tienen implementados en la Entidad y las normas legales vigentes, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio, como también al desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al usuario y al ciudadano.

### 3. Desarrollo

3.1. A través, de memorando 1030-072 del 4 de julio de 2018. La Oficina de Control Interno solicitó a Secretaría General, reporte sobre las acciones adoptadas con relación a las recomendaciones emitidas, en el *informe de seguimiento a las PQRSDF, del segundo semestre de 2017*, entregado el 16 de marzo de 2018. Sin que a la fecha de cierre de este informe se hubiera producido respuesta alguna, pese a que hubo reiteraciones al respecto.

Cabe anotar que el *informe de PQRSDF del primer trimestre de 2018*, fue publicado el 30 de mayo de 2018 y el del segundo trimestre, el 21 de agosto de 2018.

Las demás oficinas concernidas, en las acciones que se adoptaron en respuesta a las recomendaciones emanadas del informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, señalaron:


3.2. La Oficina de Planeación, mediante memorando 1060-041 remitido por mensaje electrónico del 5 de julio de 2018 informó con respecto a:

✓ Recomendación 5.7. sobre la actualización y aplicación de los indicadores, que evidencien la gestión y los resultados del proceso señaló, que se realizó la actualización del *Instructivo Diseño, Medición y Análisis de los Indicadores Código SQ-103* y la ficha del indicador código SQ-F-09 el 28/04/2018. Alineando la plataforma estratégica con los objetivos de calidad del sistema de gestión, los cuales se encuentran publicados en la Intranet Mapa de Procesos - proceso de *Direccionamiento Estratégico*.

Agregó que, *“en relación con el levantamiento de indicadores del Proceso de Gestión del Servicio, el cual a partir del 31/10/2017, con la actualización de la caracterización del Proceso de Direccionamiento Estratégico, por decisión del líder del proceso el señor Defensor del Pueblo hace parte de éste como un procedimiento”*.

Mediante mesas de trabajo con la Secretaría General, se está construyendo el nuevo procedimiento y la OPL estableció cronograma de capacitación y asesorías, a los líderes de procesos sobre indicadores de acuerdo con

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC 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

el *Instructivo Diseño, Medición y Análisis de los Indicadores Código SQ-103*; añadió que los indicadores del proceso de Direccionamiento Estratégico estarán construidos en el mes de agosto.

✓ Recomendaciones 5.9. respecto a la adopción de los parámetros contenidos 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, señaló que *“...en la reunión sostenida en Secretaría General con el Grupo de Servicio y la Oficina de Control Interno, el día 11 de abril de 2018, se solicitó precisar [sic] cuáles son los parámetros en relación a las pqr sdf, contenidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 de 2015, que considera la OCI hacen falta por adoptar”*.

Señaló que en lo concerniente a, incluir el trámite a seguir cuando en las PQRSDF se establezca la responsabilidad de los contratistas (defensores públicos), determinándose directrices claras, planteó que *“...con la formulación del procedimiento de servicio el cual tiene actividades generales que involucran todas las herramientas de servicio al ciudadano, la Secretaría General está actualmente construyendo el Manual de Servicio al ciudadano, que contiene la descripción de actividades, que deben seguirse en la realización de las políticas de la Defensoría del Pueblo, para la satisfacción del usuario y partes interesadas, donde se tiene previsto incluir el tratamiento que debe darse a las pqr sdf contra los defensores públicos, en concordancia con el Manual de Denuncias, que se está construyendo con la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Dirección Nacional de Defensoría Pública, en el ajuste al procedimiento AT-P01”*.

En lo relativo a lo sugerido por la OCI, de revisar el formato *“Matriz de Registro de PQRSDF”* para el control de la emisión oportuna, de la respuesta y la información presentada en el *“glosario”* complementó manifestando, que por competencia se indague al Grupo de Servicio de Secretaría General.


Considerando la respuesta suministrada por la Oficina de Planeación, respecto a que faltó precisar los parámetros contenidos por implementar y extraídos en el documento, *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015”*, la OCI enfatiza que todas las inquietudes surgidas por los asistentes en la reunión, llevada a cabo el pasado 11 de abril de 2018. Fueron debidamente sustentadas y resueltas, específicamente en este ítem se hizo claridad en el deber de realizar, una lectura cuidadosa al capítulo *“Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencia y Denuncias”*. Entre ellos se menciona entre otros: *“Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas”*; *“lineamientos especiales- Ley 1755 de 2015”* entre otros.

En lo concerniente a los ajustes del formato *“Matriz de Registro de PQRSDF”*, en donde la OPL manifestó no ser competente, la OCI estima que teniendo en cuenta el Decreto 025 de 2014, *“Por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo”*, en lo pertinente al artículo 11 Oficina de Planeación fija en el numeral *“5. Asesorar a las dependencias internas en la racionalización de los procesos y procedimientos de la entidad”*, y en el *“14. Elaborar y actualizar en coordinación con las demás dependencias, los manuales de procesos y procedimientos y demás herramientas de gestión”*; considerando lo anteriormente expuesto esta actividad si le atañe a la OPL.

3.3. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional a través del mensaje electrónico del 12 de julio de 2018 comunicó lo siguiente:

✓ Recomendación 5.3. concerniente a tener en cuenta el informe emitido por la Secretaría de Transparencia como resultado del acompañamiento que realizó sobre la implementación de la Ley 1712 de 2014 durante la

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC 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

vigencia 2017, así como verificar que los enlaces se encuentren operando... indicó que se procedió a verificar cada uno de los enlaces, enviando los pantallazos.

3.4. El Grupo de Sistemas comunicó a través del memorando 5002-18-148 recibido por la OCI el 12 de julio de 2018 señaló lo siguiente:


✓ Recomendación 5.13. en cuanto a 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*”, indicó, que se encuentra en fase final de desarrollo de una versión del módulo, *Formulario Único de Recepción de Peticiones* con el *Registro Único de Peticiones RUP*, que articula las solicitudes de los ciudadanos provenientes de la web institucional, con los sistemas de información misional. Agregó, que como compromiso por parte del grupo, en reunión de socialización de la herramienta, sostenida con el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, este módulo será sometido a ajustes, se solicitó que el reparto de las solicitudes allegadas por este medio debe ser automático, al interior del Grupo de Recepción y Análisis; una vez se efectúen las correcciones, se presentará ante las áreas funcionales, que intervienen en el *proceso de atención y trámite*. Por último, añadió que la herramienta entrará en producción, en cuanto se terminen de realizar las modificaciones correspondientes, tanto a nivel de aplicaciones sugeridas por las diferentes áreas como de procedimientos, también se hagan las pruebas funcionales y se apruebe por las instancias respectivas.

3.5. La Subdirección de Gestión del Talento Humano con mensaje electrónico del 10 de julio de 2018 informó:

✓ Recomendación 5.12. en lo concerniente al cumplimiento de las funciones, estipuladas en la Resolución 708 de 2013 del Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética en la Defensoría del Pueblo, señaló que, “*se ha realizado varias solicitudes al Departamento Administrativo de la Función Pública, para el acompañamiento en el desarrollo de una capacitación en el tema del Código de Integridad, con el fin de poner a disposición de esta instancia, el proceso de estructuración del código de integridad*”. Para los efectos adjuntaron evidencia, de los correos y radicados de la solicitud ante Función Pública. Complementó diciendo, que se viene estructurando la presentación ante el comité, del nuevo código de integridad y la propuesta de resolución de adopción del mismo, de acuerdo con los lineamientos de función pública. Se adjuntó mensaje electrónico del 15/02/2018, en donde se solicitó capacitación sobre Código de Integridad y el pantallazo, del sistema de información documental Orfeo del DAFP, en donde aparece que fue reasignado varias veces y por último archivado.

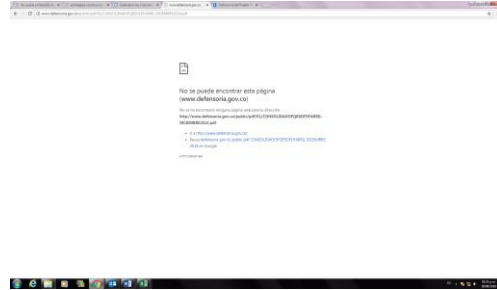
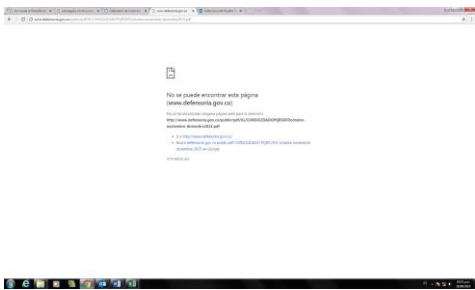
✓ Recomendación 5.14. en donde se advierte, realizar campañas informativas permanentes sobre la responsabilidad de los servidores públicos y contratistas, frente a los derechos de los ciudadanos, indicó que desde la Secretaría General y la subdirección, se tiene programado una serie de capacitaciones en materia de ética pública, integralidad y cultura del servicio. La cual se desarrollará, durante el segundo semestre de 2018. Añadió que dentro de la agenda de inducción y reinducción básica institucional, se han aclarado los temas de código de ética y atención al ciudadano. La OCI evidenció el mensaje electrónico del 26/06/2018, dirigido a todos los servidores públicos del nivel central, en donde se realizó la convocatoria sobre el curso de la *ética del servicio e integralidad*, programando una sesión mensual para los meses de julio a octubre.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*

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

#### 4. Conclusiones

4.1. Entre el 17 de julio al 28 de agosto de 2018, se verificó la página web de la Defensoría del Pueblo y se sigue encontrando: que en la ruta *Atención al Ciudadano/PQRSDF/Informes* al hacer click en los vínculos de los *informes PQRS 2016, 2015 y 2014*, a excepción del *Informe PQRSDF - Abril a mayo de 2014* se muestra “*No se puede encontrar esta página*”



Al hacer click al vínculo portal de niños se mostró “*The requested URL /ninoseninas/ was not found on this server*”.




4.2. La Oficina de Control Interno, seleccionó una muestra aleatoria de cinco (5) PQRSDF, las cuales fueron tramitadas por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano y dos (2) quejas de las Defensorías Regionales de: Atlántico y Guajira con el fin de verificar, la efectividad del derecho fundamental de petición<sup>1</sup> y el cumplimiento con los parámetros, establecidos en el procedimiento “*Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones*” del proceso “*Gestión del Servicio*”, cuyas observaciones se relacionaron en el anexo 1:

- ✓ De conformidad con la base de datos suministrada se constató, que de las cinco (5) seleccionadas, dos (2) de ellas se encontró su estado “*cerrado*” y las demás “*pendiente*”. En general, se observó, que en la muestra escogida, no se llevó a cabo completamente los procedimientos establecidos en el proceso.
- ✓ La denuncia del señor Félix Dionisio Henríquez Álvarez, en donde de conformidad con las evidencias aportadas, se comprobó que a pesar de ofrecer respuesta a Secretaría General y que dentro de la

<sup>1</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).

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*

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

documentación suministrada, se encontró un oficio de la defensora regional, no se pudo constatar que se le haya remitido respuesta al denunciante.


- ✓ En la queja del señor Johny Amilkar Ángel se evidenció, que hubo mucha dilación con el trámite de la misma, sin que finalmente el ciudadano obtuviera respuesta alguna.
- ✓ Con relación al reclamo de William Villalba León, sobre la inconformidad con la atención telefónica, por parte de algunas servidoras públicas conforme con las evidencias presentadas, no hubo gestión.
- ✓ En cuanto a *la petición* del señor Rafael Chaves en donde solicita, se le informe sobre el estado de su proceso en la acción popular de *Doña Juana* se observó, que la respuesta fue incompleta.
- ✓ En cuanto a la queja del señor John Senior, sobre la devolución de los documentos por desistir de continuar, con el trámite que el defensor público inició, se comprobó que la comunicación en donde se le comunica al quejoso, sobre el traslado al servidor público competente para resolverla, fue devuelta por la empresa de correo 472 por la causal “*No existe*”, sin que se halla evidenciado que se hubiera hecho gestión, (llamada al ciudadano para rectificar la dirección o en su defecto, en los datos que se consignaron en el inicio de la gestión) para notificarle la comunicación.
- ✓ En lo concerniente a la queja del señor José Lorenzo Rumbo, aun cuando la defensora regional informó que se había comunicado con el quejoso telefónicamente previamente, se evidenció que la respuesta remitida por mensaje electrónico fue extemporánea.
- ✓ Las Defensoría Regional Atlántico, no utilizó la última versión del formato de la matriz PQRSDF, correspondiente al procedimiento *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones*.
- ✓ Se vuelve a presentar error en la clasificación de las PQRSDF tal y como se resume en la tabla que aparece a continuación.

CLASE DE PQRSDF S/BD DE GSTPC O REG	ELEVADA POR	FECHA DE PQRSDF	No. RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES OCI*
Denuncia	Felix Dionisio Henriquez Álvarez	7/05/2018	5543243	Presunta conducta irregular defensor público, pero resultó ser una inconformidad con la gestión del defensor público.	Quejas
Reclamo	William Villaba León	17/05/2018		Solicita se investigue y sancione la deficiente atención telefónica de varias servidoras públicas	
Solicitud de Información	Rafael Ricardo Cháves Rojas	15/04/2018	7230179	Solicitud sobre el estado actual de su proceso en la acción de grupo de <i>Doña Juana</i>	Peticiones
Queja	John Fredy Senior	7/03/2018	201800053543	Solicita la devolución de los documentos aportados.	
Queja	José Rumbo	19/06/2018		Impuntualidad en la atención	Reclamo

\*Esta reclasificación se hizo de conformidad con los conceptos 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”.

- ✓ El Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano, no remitió las evidencias completas de algunas PQRSDF, en especial en lo concerniente a los mensajes electrónicos, para las que se tramitan por el canal virtual.

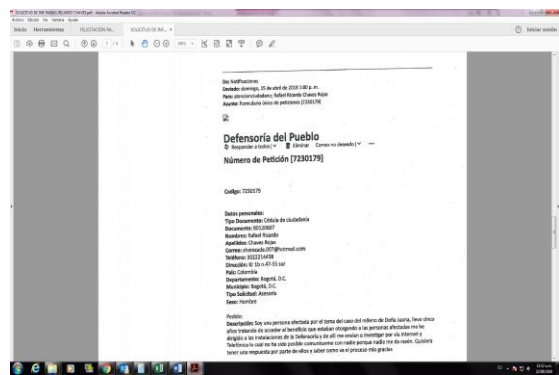
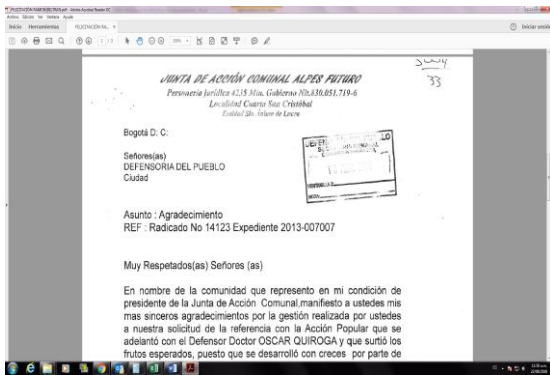
*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*

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

✓ Se continúa constatando que el seguimiento que se ha realizado, tanto del nivel central como de las defensorías regionales, no ha sido una herramienta eficaz, considerando lo evidenciado, a través, de los informes de seguimiento que ha emitido la OCI.

✓ Se sigue constatando, con relación a la información consignada en la base de datos en Excel elaborada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano que existen diferencias en las fechas en las cuales se instaura la PQRSDF de conformidad con los soportes, así:


Clase de PQRSDF	Elevado por:	Fecha según soportes	Fecha base de datos en Excel GSTPC
Felicitación	Ramón E. Beltrán Junta de Acción Comunal Alpes Futuro	18/04/2018	17/04/2018
Petición	Rafael Ricardo Cháves Rojas	15/04/2018	13/04/2018



4.3. Aún se continua encontrando, que los conceptos de petición, queja, reclamo y 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 Servicios*) 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 PQRSDF, que prepara el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaría General.

4.4. Se constató que no es coincidente la información que aparece en el anexo denominado, “glosario” del formato EG-P01F03 Versión 02 denominado *Matriz de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones* del procedimiento EG-P01 *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones*.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*

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

Concepto Formato	Explicación
Dependencia o Regid	Regional
No. Radicado	El número con el cual correspondencia controla los envíos (201600XXXX)
Fecha	Fecha de Radicado
Asunto	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación
Análisis	Correspondencia, Correo electrónico, Telefónico, Buzón, Presencial
Canal	Nombre de la persona que eleva la PQRSDf
Nombre Usuario	Número telefónico de contacto del usuario y/o Celular
Teléfono	Dirección de Notificación del usuario
Dirección	Día de Trámite de la PQRSDf
Correo Electrónico	Día en el que se le da respuesta al usuario
Fecha Respuesta	Abierta, Trámite, Cerrada.

- 4.5. Se evidenció dentro de los *informes de PQRSDf* del primer y segundo trimestre lo siguiente:
- ✓ Se incorporó en el numeral 3.4.2. *Solicitudes de acceso a la información*; no obstante solo se tuvo en cuenta las recibidas en el nivel central.
  - ✓ No se incluyen **todos** los derechos de petición que llegan a la entidad.
  - ✓ En la parte de caracterización de usuario, no se tiene en cuenta el documento *Caracterización de Usuarios*, como tampoco se ha actualizada dicha herramienta.
  - ✓ Al no haber claridad en los términos de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, solicitud de información se alteran las estadísticas presentadas en los acápites, “*Datos Estadísticos sede central*” y “*Datos Estadísticos Regionales*”
  - ✓ Al presentarse confusión para establecer la fecha, desde cuando llega la PQRSDf, se dificulta el poder establecer el plazo para emitir respuesta oportuna.
  - ✓ Falta incluir el análisis cualitativo actividad 7 del procedimiento.
  - ✓ Se evidenció en la página 6 del primer trimestre *tabla 2. Distribución de PQRSDf, por canal de comunicación* que están erróneas las sumatorias de los canales de *Radicado ventanilla*, en donde se consignó 13 y es 12. Y del *correo electrónico* cuyo resultado fue de cinco (5) y colocaron 4. Igualmente sucedió lo mismo con el del segundo trimestre, encontrándose que en la página 7 se totalizó en el canal *radicado ventanilla* 20 y suma 21, también en el *formulario único de recepción de peticiones* el resultado es 34 y no 30, afectando el gran total cuya sumatoria es de 77 y no de 73, es decir, se presenta inexactitud.
  - ✓ En el informe del segundo trimestre, se informó en el numeral 5.3. *Tipo de solicitudes recibidas* que entre las regionales, que no entregaron reporte al Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano se nombró a Guajira; sin embargo al indagar a la regional sobre la PQRSDf, se evidenció que hubo dos en el mes de junio. Además al final del párrafo (página 15), se indicó que las felicitaciones aumentaron principalmente en la regional Antioquia, lo cual no es coincidente, teniendo en cuenta que en el primer trimestre obtuvo 11 y en este 8, concluyéndose que hubo un descenso.

4.6. La Oficina de Control Interno, sigue constatando en cuanto a los buzones instalados en la sede de Chapinero, ubicados en el primer y segundo piso Defensoría Regional Cundinamarca, la inexistencia de los formatos correspondientes, para que el ciudadano interponga las PQRSDf, conforme con lo previsto en la política de operación numeral 2. Procedimiento vigente para la fecha EG-P01 versión 3; además en la Unidad de Atención al Ciudadano U.A.C. sede centro no se encontró el buzón instalado.




Sede chapinero -primer piso



Regional Cundinamarca

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC 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

## 5. Recomendaciones<sup>2</sup>

5.1. La Oficina de Control Interno reitera al *Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano*, se emita la respuesta adecuada a las recomendaciones que efectúa la OCI; así como también el suministro oportuno de los informes de PQRSDF, teniendo en cuenta que la OCI realiza el seguimiento en los meses de febrero y agosto de cada anualidad.

5.2. Se sugiere al *Grupo Interno de Trabajo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano*, verificar, que los enlaces se encuentren operando y se muestre la información correspondiente y actualizada, consignando la fecha de elaboración y/o modificaciones de los documentos que se publican. De igual manera implementar el formulario de PQRSDF en el portal de niños.

5.3. También se recalca 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 disciplinario<sup>3</sup>, por lo tanto es urgente implementar los mecanismos necesarios para cumplir con lo ordenado en la ley.

5.4. Se reitera la recomendación en conservar la trazabilidad de la información, dentro de los expedientes de las PQRSDF, observando el cumplimiento con lo establecido en el proceso de *Gestión Documental*, considerando que al enviarnos los soportes en algunos casos no se puede establecer si las solicitudes se tramitaron adecuadamente.

5.5. 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*”, advirtiendo 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 ofrecer una respuesta por parte de la Entidad, que sea conocida a plenitud por el solicitante*” y continúe “*la responsabilidad de la notificación que 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*”.


5.6. La Oficina de Control Interno, recomienda capacitar a los servidores públicos y contratistas sobre el capítulo 4 de la *Guía de Servicio al ciudadano* de la Esap, “*Manejo de las actitudes de los servidores públicos y de los ciudadanos en el servicio*”, considerando que el ciudadano es la razón de ser de las instituciones públicas y es nuestra obligación como Entidad pública, de buscar el bien común y aplicar los principios constitucionales de eficiencia, transparencia, imparcialidad y eficacia en la prestación de los servicios.

5.7. Se sigue haciendo hincapié en la importancia de implementar las medidas contundentes, definitivas y apropiadas, tomando en consideración lo consignado en los *informes trimestrales de PQRSDF*, en aras de la

<sup>2</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>3</sup> Artículo 31 Ley 1755 de 2015.

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC 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

mejora continua del *Proceso de Gestión del Servicio*, en razón a que se continúa observando de manera reiterativa 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, (análisis cualitativo) con el objeto de tomar las acciones correctivas (plan de mejoramiento), efectuando los ajustes y controles necesarios.

5.8. Considerando que los procesos de control y evaluación del servicio, deben contar con indicadores apropiados de soporte los cuales deben reflejar con objetividad, oportunidad y precisión los resultados y gestión, se vuelve a recalcar la importancia tanto en la actualización como la aplicación de los mismos.

5.9. Se recomienda actualizar y estandarizar la información en las herramientas, que están publicadas en la sede electrónica e intranet: *Carta de Trato digno al Usuario, Portafolio de Servicios, Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo, Informes trimestrales de PQRSDf, Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano* y procedimientos establecidos, del proceso de *Gestión del servicio* así como dar cumplimiento con lo que está allí establecido.

5.10. 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 de seguimiento y auditorías de gestión.

5.11. La Oficina de Control Interno advierte, que de acuerdo con el *mapa de riesgos de gestión del servicio* se han materializado los riesgos de “*Afectación de la imagen institucional*” y la “*Deficiencia en la atención, orientación y asesoría*”, obteniéndose como consecuencia “*Imagen institucional afectada por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios a los usuarios e inoportunidad en la información*”. Es fundamental revisar si los controles implementados y las acciones no han sido efectivos.


5.12. En lo cuanto a los informes trimestrales presentados por la Secretaría General sobre PQRSDf, la Oficina de Control Interno vuelve a realizar las siguientes acotaciones:

✓ La Oficina de Control Interno recomienda, observar cumplimiento a lo preceptuado en la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, en Materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial numeral 3 en donde se determinó que: “*Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento*”.

✓ La Oficina de Control Interno, insiste en el deber que tiene la Entidad en 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 todas<sup>4</sup> 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*

<sup>4</sup> [subrayado y negrilla nuestro]

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC 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

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”.

✓ Se recalca que dentro de los informes, se realice la *clasificación por caracterización de usuario*, teniendo en cuenta el documento denominado “*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).

✓ Nuevamente se sugiere que en la clasificación 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 Servicios al Ciudadano* del Departamento Nacional de Planeación.

✓ 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, así como actualizar permanentemente la base de datos que se utiliza para el control, teniendo en cuenta que constituye un insumo para la elaboración de las estadísticas que se presentan en el informe.

✓ Se hace primordial establecer mecanismos de verificación para la adecuada clasificación de: petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia de conformidad con los conceptos emitidos en los documentos “*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” y la “Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública”*”, 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*).


✓ Se realice, una revisión minuciosa a los informes antes de su publicación en procura que la información que allí se expone sea congruente, inequívoca, actualizada y completa.

5.13. La Oficina de Control Interno, sigue advirtiendo la importancia 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.

5.14. Se insiste en la realización de campañas informativas permanentes, sobre la responsabilidad de los servidores públicos y contratistas frente a los derechos de los ciudadanos<sup>5</sup>, considerando que según lo establecido por la Resolución 708 de 2013, artículo tercero entre las funciones que tiene, el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética de la Defensoría del Pueblo, *está la de “diseñar, implementar y evaluar, estrategias pedagógicas de comunicación, divulgación, verificación y seguimiento de los programas de Gestión Ética y formación de valores que adopte la Defensoría del Pueblo”*.

<sup>5</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC 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

5.15. La Oficina de Control Interno, recomienda que la capacitación referente a los temas de atención al ciudadano sea dirigida preferencialmente a los servidores públicos y contratistas que desarrollan dichas funciones, garantizándose su participación en el desarrollo de estas jornadas.

5.16. 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 TA.

Revisó y aprobó: Julio César Moreno Bernal, Jefe Oficina de Control Interno

*Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.*