

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL 1º. DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

RICARDO BOGOTÁ CAMARGO
Jefe Oficina Control Interno

DÁMARIS SÁNCHEZ SALAMANCA
CLAUDIA CUESTA HERNÁNDEZ
Equipo Auditor

Marzo de 2024
Bogotá D.C.

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO GENERAL	3
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVIDAD ASOCIADA	4
4. METODOLOGÍA APLICADA	5
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
5.1 GESTIÓN DE PETICIONES - PQRSD	5
5.2 COMPARATIVO PETICIONES – PQRSD	6
5.3 PUBLICACIÓN DE INFORMES	6
5.3.1 ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	6
5.4 TIPO DE PETICIONES – PQRSD	8
5.5 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
5.6 ATENCIÓN PETICIONES ANÓNIMAS	10
5.7 DENUNCIAS POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES Y ACTOS DE CORRUPCIÓN	11
5.8 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES	11
5.9 ACCESO EFECTIVO, OPORTUNO Y DE CALIDAD DE LAS PQRSD	17
5.10 PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERCER CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2023	20
5.11 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA EN EJECUCIÓN ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE PQRSD	24
6. CONCLUSIONES	25
7. RECOMENDACIONES	28
8. OPORTUNIDAD DE MEJORA	29

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías vigencia 2024, la Oficina de Control Interno del DNP presenta el seguimiento realizado a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas en el Departamento Nacional de Planeación.

En el seguimiento realizado se verificó el cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, así como también, el de los lineamientos definidos en el Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG 05 Versión 9 y “Manual para la Atención Integral al Ciudadano” Código M-PG-09 Versión 9, a cargo de la SARC, los cuales se encuentran asociados al Proceso Planeación y Gestión Orientada a Resultados.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos y grupo de interés ante el DNP, entre el periodo comprendido del 1 de julio y el 31 de diciembre 2023, con el fin de determinar la oportunidad y atención de las PQRSD de conformidad con las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD recibidas y atendidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación del DNP.
- Realizar el análisis del reporte consolidado de PQRSD radicadas durante el segundo semestre del 2023.
- Verificar los lineamientos establecidos en el DNP para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Entidad.
- Verificar la publicación de los informes trimestrales de PQRSD y cuatrimestrales de los posibles actos de corrupción, en la página web de la Entidad.
- Validar la disponibilidad de los canales de comunicación para que los ciudadanos y grupos de interés presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por posibles actos de corrupción.

2. ALCANCE

Verificar la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en el DNP, analizando la oportunidad en la atención y traslados por no competencia en los términos normativos, atención en los canales de comunicación y tipificación de estas.

3. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Normas externas asociadas para el seguimiento a la atención de PQRSD

Constitución Política de Colombia, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”

Constitución Política de Colombia, artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

Ley 87 de noviembre de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.

Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”

Ley 1474 de 2011, artículo 76. “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

Ley 1437 de 2011, Título II Derecho de Petición

Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Manual Operativo MIPG Versión 5, “3ª. Dimensión Gestión con valores para resultados numeral 3.3 Relación Estado Ciudadano”

4. METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo del seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por la ciudadanía ante el DNP, se realizó a través de la siguiente verificación:

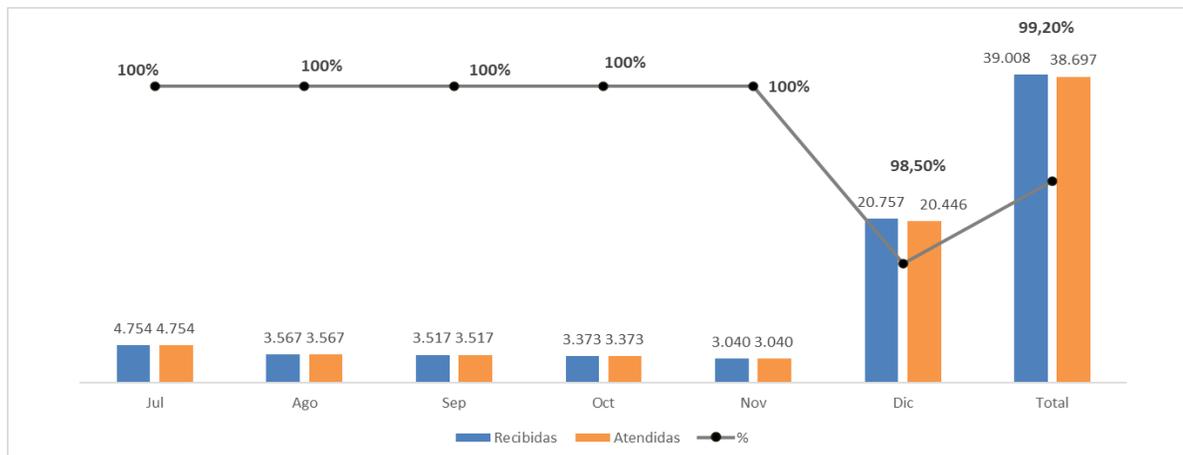
1. Disponibilidad de los canales de atención del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios, presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
2. Verificación de la publicación de los informes trimestrales de seguimiento a la atención de las PQRSD y cuatrimestrales de los posibles actos de corrupción, a través de la página web de la Entidad.
3. Verificación de la calidad de las respuestas en cuanto a completitud, lenguaje claro, precisión y congruencia.
4. Resultados de las auditorías internas realizadas en el tercer ciclo realizado durante la vigencia 2023, por parte de la Oficina de Control Interno, en las cuales se verificó el desempeño de la gestión de las PQRSD en los procesos auditados.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A continuación, se presenta el resultado obtenido del seguimiento realizado a las PQRSD:

5.1 GESTIÓN DE PETICIONES - PQRSD

Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO a cargo del Departamento Nacional de Planeación, se observó que se recibieron 39.008 PQRSD, de las cuales se atendieron 38.697 (99.20%), como se detalla a continuación:



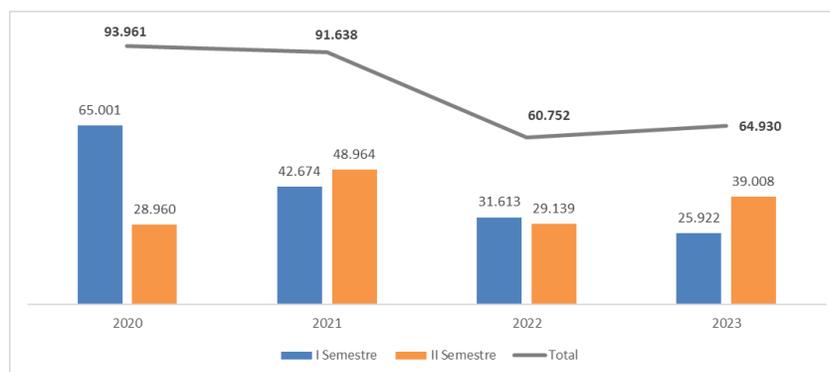
Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO

Respecto a las peticiones restantes 311 (0.8%), se observó que no registran fecha de finalización en el reporte extraído del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, lo cual afecta el porcentaje de cumplimiento, debido a que la calidad y coherencia de la información difiere entre el número de peticiones recibidas respecto de las atendidas. **Ver Anexo 1.**

Dado lo anterior, se consultó con el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SARC y estas corresponden a “*respuesta masiva del SISBEN*”, realizada en el mes de diciembre y la fecha de respuesta no se asoció en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, lo cual implica debilidad de autocontrol, en el manejo y uso del sistema de los registros existentes, y a su vez podría generar la materialización de un riesgo para el acceso a la información respecto a la disponibilidad, conservación, calidad y coherencia de la información. **Ver Oportunidad de Mejora No 01.**

5.2 COMPARATIVO PETICIONES – PQRSD

A continuación, se presenta el resumen de las peticiones radicadas por el DNP durante las vigencias 2020, 2021, 2022 y del 2023:



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

Respecto a la radicación de peticiones en el primer semestre (25.922) versus el segundo semestre (39.008) del 2023, se evidenció un aumento en el 50.48% (13.086), debido al cambio y ajustes en el “Registro de Hogares” del SISBEN.

5.3 PUBLICACIÓN DE INFORMES

5.3.1 ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Publicación informe trimestral de PQRSD**

En atención a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 del 2014 “(...) *Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional* (...)” y en el Anexo No 2 “*Estándares de Publicación y Divulgación de Información*” de la Resolución 1519 de 2020, se verificó la estandarización del contenido relacionado con la publicación de los informes trimestrales sobre

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2024

acceso a información, quejas y reclamos y se encontró que la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía, publicó los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSD, en la página web de la Entidad en el link: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>, como se detalla a continuación:

Periodo	Nombre del Informe	Mes de Publicación
III Trimestre 2023	Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD	Octubre 2023
IV Trimestre 2023	Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRSD	Febrero 2024

Fuente: Elaboración OCI – Publicación Página WEB – DNP.

- **Publicación informe cuatrimestral posibles denuncias por actos de corrupción**

Al revisar la página web de la Entidad, la publicación de los “*Informes Cuatrimestrales sobre Posibles Denuncias por Actos de Corrupción*” para la vigencia 2023, se observó que el Grupo de Instrucción Disciplinaria y la Oficina de Control Interno Disciplinario, realizaron la publicación de los siguientes informes, a través del enlace <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>:

Periodo	Nombre del Informe
2do Cuatrimestre mayo - agosto 2023	Informe peticiones de denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas DNP
3er Cuatrimestre septiembre – diciembre 2023	Informe peticiones de denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas DNP

Fuente: Elaboración OCI – Publicación Página WEB – DNP.

- ✓ En lo referido a la gestión realizada por el Grupo de Instrucción Disciplinaria, se observó que, en el segundo cuatrimestre del 2023, se recibieron nueve (9) denuncias, seis (6) se resolvieron conforme lo establecido en la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario” y tres (3) se encuentran con actuación vigente en sede de instrucción disciplinaria (GID).
- ✓ Respecto al 3er cuatrimestre del 2023, se recibieron tres (3) denuncias que fueron tramitadas en concordancia con lo establecido en la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario”.

- **Calidad de la Información**

Respecto a lo establecido en el artículo 3 “*Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública*” de la Ley 1712 del 2014 – “*Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad*” (subrayado y negrilla fuera de texto), al comparar, la información registrada en los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRSD, relacionada con el número de peticiones versus el reporte consolidado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se encontraron 32 diferencias:

Fuente de Información	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
SGD- ORFEO	4.754	3.567	3.517	3.373	3.040	20.757	39.008
Informes trimestrales	4.752	3.579	3.528	3.376	3.046	20.759	39.040
Diferencia	-2	12	11	3	6	2	32

Fuente: Elaboración OCI – Reporte Consolidado PQRSD - Sistema de Gestión Documental ORFEO / Informes Publicados

Dado lo anterior, se evidenció debilidad de control por parte del grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto a los registros que se capturan, crean y gestionan en las diferentes dependencias del DNP, lo cual afecta la publicación de la información y los principios de transparencia y acceso de esta, lo que podría generar la materialización del riesgo asociado a la disponibilidad, oportunidad y veracidad de la información. **Ver Oportunidad de Mejora No 01.**

5.4 TIPO DE PETICIONES – PQRSD

En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición (35.342; 90.60%), tales como se detallan a continuación:

Tipo de Petición	Peticiones	%
Derecho de petición	35.342	90,60%
Petición entre autoridades	907	2,33%
Solicitud de información pública	816	2,09%
Solicitud de documentos	554	1,42%
Consulta	381	0,98%
Denuncias actos de corrupción externos	359	0,92%
Peticiones presentadas por el Congreso	186	0,48%
Solicitud de Órganos de Control (5 días)	180	0,46%
Queja	123	0,32%
Solicitud de Órganos de Control (3 días)	115	0,29%
Reclamo	18	0,05%
Sugerencia	14	0,04%
Petición	12	0,03%
Denuncias actos de corrupción internos	1	0,00%
Total	39.008	100,00%

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

En lo referido a los temas de las peticiones atendidas, se observó que la mayor proporción (37.455; 96.02%) corresponde a solicitudes relacionadas con SISBEN, por inconformidad con la clasificación, solicitud de encuesta, actualizaciones y/o correcciones de información, solicitudes de inclusión, consulta de clasificación, quejas contra las oficinas de SISBÉN locales, solicitudes de retiro, denuncias ciudadanas, consultas asociadas a programas sociales, traslado de ciudad, entre otras, como se detalla a continuación:

Tema	Peticiones	%
DNP / Sisbén / Inconformidad con la clasificación	21.074	54,02%
DNP / Otro	5.190	13,30%
DNP / Sisbén / Solicitud de encuesta	3.096	7,94%
DNP / Sisbén / Otro tipo de solicitud	2.956	7,58%
DNP / Sisbén / Actualizaciones y/o correcciones de información	2.587	6,63%
DNP / Sisbén / Solicitudes de inclusión en el Sisbén	647	1,66%
DNP / Sistema General de Regalías	412	1,06%

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Marzo 2024

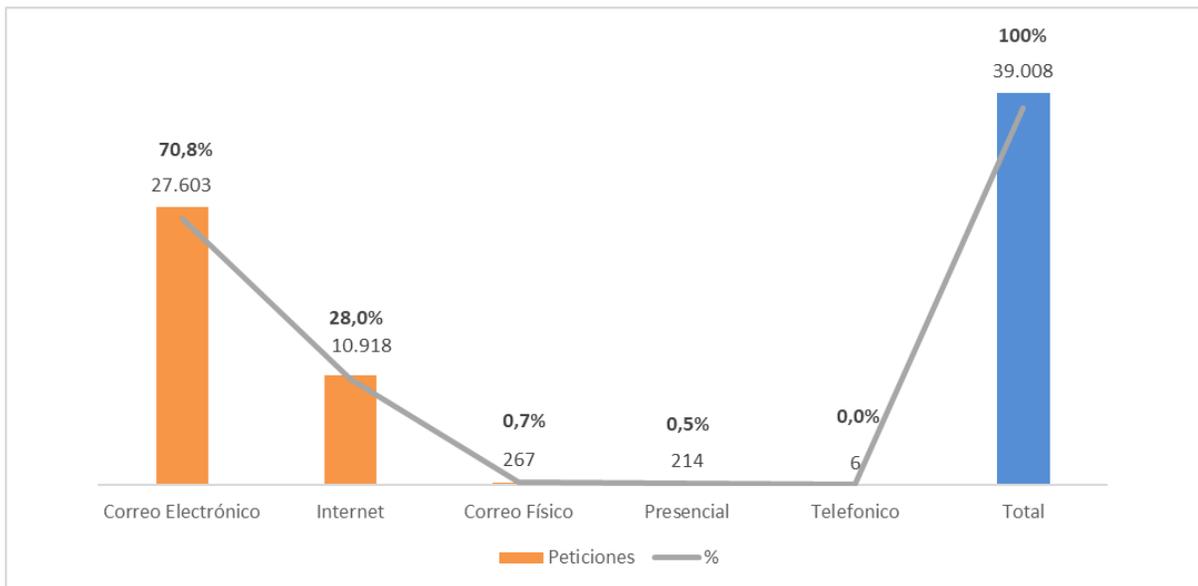
Tema	Peticiones	%
DNP / Sisbén / Consulta de clasificación en el Sisbén	369	0,95%
DNP / Sisbén / Quejas contra las oficinas de Sisbén locales	338	0,87%
DNP / Sisbén / Solicitudes de retiro en el Sisbén	334	0,86%
DNP / Sisbén / Denuncias ciudadanas	330	0,85%
DNP / Sisbén / Consultas asociadas a programas sociales	306	0,78%
REGALÍAS / Sistema General de Regalías	297	0,76%
DNP / Sisbén / Traslado del Sisbén de ciudad	228	0,58%
DNP / LEY 5	128	0,33%
DNP / DEVOLUCIÓN IVA	125	0,32%
DNP / Portal Ciudadano	81	0,21%
DNP / Plan Nacional de Desarrollo	79	0,20%
DNP / Renta ciudadana	73	0,19%
DNP / Proyectos de Inversión y Finanzas Públicas	50	0,13%
DNP / Víctimas	42	0,11%
DNP / Traslados a otras Entidades	39	0,10%
DNP / Certificados Laborales y/o Pensionales	39	0,10%
DNP / CONPES	37	0,09%
DNP / Infraestructura	29	0,07%
DNP / Desarrollo y Ordenamiento Territorial	26	0,07%
DNP / Mesas de Ayuda o Solicitudes de Capacitación y/o Asistencia Técnica	19	0,05%
DNP / Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas.	15	0,04%
DNP / Catastro Multipropósito	11	0,03%
DNP / Desarrollo Rural y Agropecuario	9	0,02%
DNP / Ciencia, Tecnología e Innovación.	8	0,02%
DNP / Desarrollo Social	8	0,02%
DNP / Cambio Climático	7	0,02%
DNP / Fortalecimiento y Seguimiento a la Descentralización.	5	0,01%
DNP / Contratos Plan	5	0,01%
DNP / Alianza Público Privada	5	0,01%
DNP / Rendición de Cuentas	3	0,01%
DNP / Comercio Exterior	1	0,00%
Total	39.008	100,00%

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

En lo referido a las peticiones que, en el primer semestre del 2023 no registraban tema (185; 0.71%), se observó que esta situación fue atendida por la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía mediante APCM No 22-038, por medio de la cual se realizaron los ajustes respectivos en el Sistema ORFEO y fueron puestos en producción el 1 de enero del 2023. Así mismo, se observó que las acciones realizadas por la Subdirección Administrativa en conjunto con las áreas técnicas contribuyen a que las peticiones tengan su tema relacionado y así asegurar la correcta tipificación de las PQRSD.

5.5 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP para atender las peticiones ciudadanas, se observó que el correo electrónico es el principal medio de radicación con 27.603 (70.8%) peticiones, seguido del internet 10.918 (28.0%) y los medios con menos representatividad son el correo físico 267 (0.7%), presencial 214 (0.5%) y telefónico 6 (0.0%), como se detalla a continuación:



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

5.6 ATENCIÓN PETICIONES ANÓNIMAS

Según lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 5 “*Derechos de las personas ante las autoridades*” numeral 4, -Toda persona tiene derecho a obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.

Adicionalmente, la misma Ley en su artículo 69 define - Notificación por aviso. “(...) *Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso*”. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal (...).

Así las cosas, realizado seguimiento a las peticiones recibidas bajo peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, se recibieron 1.122, las cuales disminuyeron en 1.088 (97%) respecto a las 2.210 radicadas en el semestre anterior, cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.

Así mismo, se observó que el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía viene adelantando acciones conducentes en el punto físico para la atención personalizada y así dar a conocer la respuesta de las PQRSD, con el propósito de asegurar una comunicación efectiva con los grupos de valor, especialmente con los ciudadanos que no tienen acceso a los medios tecnológicos y de esta manera dar cumplimiento a las notificaciones por aviso.

5.7 DENUNCIAS POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023 se radicaron 356 de las cuales, 12 (3.37%) fueron atendidas por competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario conforme a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 “*Código General Disciplinario*”.

Acciones para fortalecer los canales de comunicación

El Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía en conjunto con la Oficina de Control Interno Disciplinario, continúan adelantando acciones para fortalecer el direccionamiento de las peticiones, en el marco de las denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, con el fin de que estas ingresen directamente al Grupo de Instrucción Disciplinaria y se resuelvan conforme a lo establecido en el Código General Disciplinario.

5.8 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES

En lo referido a las peticiones recibidas (39.008) durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2023, se observaron tres situaciones que limitaron el ejercicio de verificación en la atención oportuna de 529 (1.36%) peticiones, las cuales se detallan a continuación:

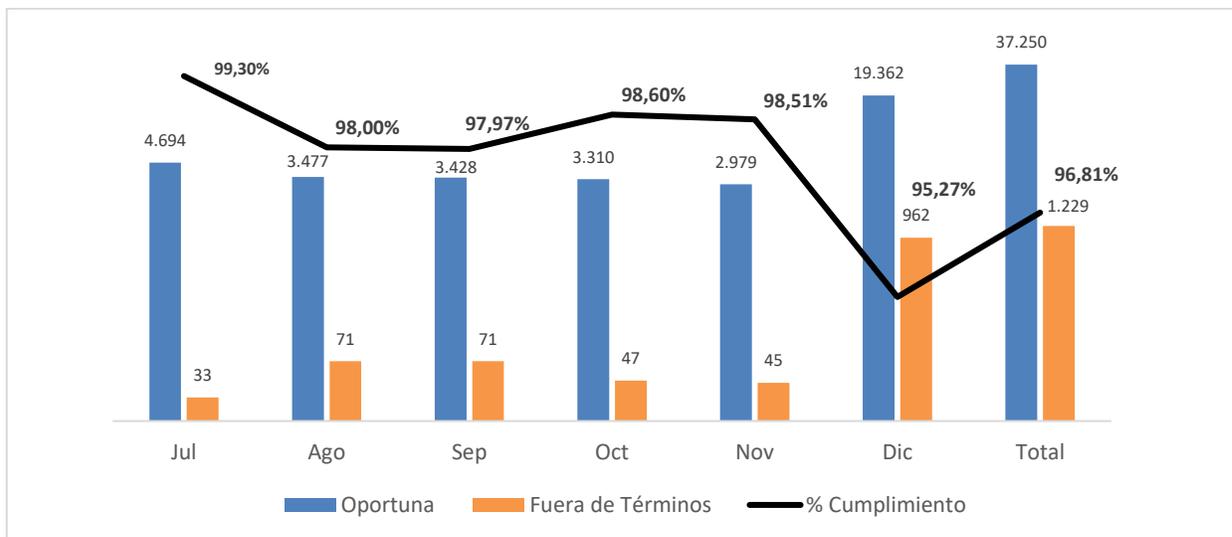
- 311 (0.80%) se atendieron a través de “*respuesta masiva*”, donde no se asoció la dependencia ni fecha de finalización de estas.
- 132 (0.34%) corresponden a peticiones reiterativas de fechas anteriores que se radican nuevamente y la fecha de respuesta se asocia a la fecha del expediente o respuesta anterior, lo cual implica que se reporte con un tiempo negativo.
- 86 (0.22%) fueron gestionadas como PQRSD a corte del 31 de diciembre, no obstante, en el reporte enviado el 11 de marzo del 2024 por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, estas fueron objeto de modificación de la TRD donde se cambió la tipología posterior al cierre de la vigencia 2023. **Ver Anexo 1.**

Dado lo anterior, se evidenció debilidad en la aplicación oportuna del control asociado al seguimiento de los registros, reporte oportuno de las fechas de atención y finalización de las PQRSD, cambios de las TRD conforme al procedimiento, lo que puede implicar la posible materialización del riesgo de calidad de la información publicada. **Ver Oportunidad de Mejora No 01.**

5.8.1 Comportamiento mensual de la oportunidad en la atención de peticiones

En lo referido al comportamiento mensual de la oportunidad en la atención de peticiones, se observó que en el periodo comprendido entre los meses de julio y noviembre se recibieron 18.155 solicitudes, de las cuales 17.888 (98.53%) se atendieron de manera oportuna y 267 (1.5%) excedieron el término legal establecido, identificando que las acciones formuladas en la APCM 22-038 estaban contribuyendo a la atención oportuna de las PQRSD. No obstante, en el mes de diciembre se incrementaron las solicitudes relacionadas con el Registro de Hogares del SISBEN (19.699), lo cual implicó aumento en las peticiones tramitadas fuera de términos debido a la limitación del recurso humano para su gestión.

A continuación, se presenta el comportamiento mensual:



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

5.8.2 Oportunidad en la atención de peticiones por dependencias

Dadas las limitantes mencionadas para el ejercicio de verificación en la atención oportuna, se realizó la revisión de 38.479 PQRSD, de las cuales 37.250 (96.81%) se atendieron de manera oportuna y 1.229 (3.19%) excedieron el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento de la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, so pena de incurrir en falta disciplinaria artículo 31. *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.*

A continuación, se presenta el detalle de la oportunidad de las peticiones atendidas:

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRS

Marzo 2024

Dependencia	Oportuna	% Oportunidad	Fuera de Términos	% Fuera de Términos	Total	% Participación
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	31.222	97,03%	957	2,97%	32.179	83,63%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	2.196	100,00%		0,00%	2.196	5,71%
SUBDIRECCION DE SALUD	276	97,87%	6	2,13%	282	0,73%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	253	98,44%	4	1,56%	257	0,67%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	201	77,61%	58	22,39%	259	0,67%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE)	244	94,57%	14	5,43%	258	0,67%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	172	86,87%	26	13,13%	198	0,51%
SUBDIRECCION DE CONTROL	152	96,20%	6	3,80%	158	0,41%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	155	99,36%	1	0,64%	156	0,41%
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)	134	99,26%	1	0,74%	135	0,35%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	128	97,71%	3	2,29%	131	0,34%
DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	114	99,13%	1	0,87%	115	0,30%
GRUPO GESTION DE PERSONAL	87	78,38%	24	21,62%	111	0,29%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	103	95,37%	5	4,63%	108	0,28%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	101	94,39%	6	5,61%	107	0,28%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	94	97,92%	2	2,08%	96	0,25%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT)	72	98,63%	1	1,37%	73	0,19%
SUBDIRECCION DE EVALUACION	70	100,00%		0,00%	70	0,18%
GRUPO DE CONPES	65	95,59%	3	4,41%	68	0,18%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	63	95,45%	3	4,55%	66	0,17%
SECRETARIA GENERAL	56	88,89%	7	11,11%	63	0,16%
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	60	100,00%		0,00%	60	0,16%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	53	94,64%	3	5,36%	56	0,15%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	51	98,08%	1	1,92%	52	0,14%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	52	98,11%	1	1,89%	53	0,14%
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	52	98,11%	1	1,89%	53	0,14%
GRUPO DE PLANEACION Y GESTION DE TIC	51	100,00%		0,00%	51	0,13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	43	95,56%	2	4,44%	45	0,12%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	43	95,56%	2	4,44%	45	0,12%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	44	100,00%		0,00%	44	0,11%
DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	39	95,12%	2	4,88%	41	0,11%
DIRECCION DE JUSTICIA, SEGURIDAD Y DEFENSA (DJSJ)	40	100,00%		0,00%	40	0,10%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	33	82,50%	7	17,50%	40	0,10%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	36	100,00%		0,00%	36	0,09%
SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	37	100,00%		0,00%	37	0,10%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	36	100,00%		0,00%	36	0,09%
SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	31	88,57%	4	11,43%	35	0,09%
SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE)	22	75,86%	7	24,14%	29	0,08%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME)	28	96,55%	1	3,45%	29	0,08%
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	26	89,66%	3	10,34%	29	0,08%
DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (SPIIP)	29	100,00%		0,00%	29	0,08%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	22	78,57%	6	21,43%	28	0,07%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)	24	92,31%	2	7,69%	26	0,07%

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRS

Marzo 2024

Dependencia	Oportuna	% Oportunidad	Fuera de Términos	% Fuera de Términos	Total	% Participación
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	22	84,62%	4	15,38%	26	0,07%
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	20	80,00%	5	20,00%	25	0,06%
SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ)	20	95,24%	1	4,76%	21	0,05%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	19	79,17%	5	20,83%	24	0,06%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	21	91,30%	2	8,70%	23	0,06%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	22	95,65%	1	4,35%	23	0,06%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	18	78,26%	5	21,74%	23	0,06%
PROG. DE APOYO A LA PARTIC. PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA	24	100,00%		0,00%	24	0,06%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO (SGDTH)	9	37,50%	15	62,50%	24	0,06%
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	22	100,00%		0,00%	22	0,06%
SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	16	80,00%	4	20,00%	20	0,05%
DIRECCION CORPORATIVA	17	94,44%	1	5,56%	18	0,05%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	12	70,59%	5	29,41%	17	0,04%
SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION	17	100,00%		0,00%	17	0,04%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (GCDI)	14	93,33%	1	6,67%	15	0,04%
SUBDIRECCION DE LOGISTICA	12	100,00%		0,00%	12	0,03%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13	100,00%		0,00%	13	0,03%
DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS	11	100,00%		0,00%	11	0,03%
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	10	90,91%	1	9,09%	11	0,03%
SUBDIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT	10	100,00%		0,00%	10	0,03%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES (GCRP)	10	100,00%		0,00%	10	0,03%
SUBDIRECCION DE GENERO	7	77,78%	2	22,22%	9	0,02%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	9	100,00%		0,00%	9	0,02%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	8	100,00%		0,00%	8	0,02%
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	5	100,00%		0,00%	5	0,01%
GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA	7	100,00%		0,00%	7	0,02%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB PROYECTOS)	5	83,33%	1	16,67%	6	0,02%
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	6	100,00%		0,00%	6	0,02%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SA)	6	100,00%		0,00%	6	0,02%
PROYECTO FORTALECIMIENTO DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES	4	100,00%		0,00%	4	0,01%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	5	100,00%		0,00%	5	0,01%
DIRECCION DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD)	5	100,00%		0,00%	5	0,01%
DIRECCION DE DESARROLLO URBANO	5	100,00%		0,00%	5	0,01%
SUBDIRECCION FINANCIERA	4	100,00%		0,00%	4	0,01%
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	4	100,00%		0,00%	4	0,01%
GRUPO DE TESORERIA	4	100,00%		0,00%	4	0,01%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	3	75,00%	1	25,00%	4	0,01%
SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC)	1	25,00%	3	75,00%	4	0,01%
GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2	66,67%	1	33,33%	3	0,01%
OFICINA PAIS CENTRO ORIENTE / BUCARAMANGA	3	100,00%		0,00%	3	0,01%
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	2	100,00%		0,00%	2	0,01%
GRUPO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	100,00%		0,00%	1	0,00%

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Marzo 2024

Dependencia	Oportuna	% Oportunidad	Fuera de Términos	% Fuera de Términos	Total	% Participación
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y ENERGIA SOSTENIBLE	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION		0,00%	1	100,00%	1	0,00%
SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
OFICINA PAIS PACÍFICO / CALI	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
OFICINA PAIS LLANO / VILLAVICENCIO	1	100,00%		0,00%	1	0,00%
Total	37.250	96,81%	1.229	3,19%	38.479	100,00%

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

Recomendación:

Reformular el plan de mejoramiento APCM 22-038, donde se identifiquen nuevas causas y establezcan acciones que complementen el plan existente, con el fin de eliminar la causa raíz y asegurar respuesta oportuna de las peticiones para mitigar el riesgo de incumplimiento normativo, debido a que la extemporaneidad aumentó en 478(63.65%) PQRSD, respecto al primer semestre del 2023.

- **Traslado de peticiones**

En lo referido a las peticiones objeto de traslado, 3.712 durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2023, se observó una situación que limitó el ejercicio de verificación en la atención oportuna de 32 (0.86%) peticiones, donde se asoció la respuesta y fecha de cierre al expediente inicial y a posteriores registros de reiteración de las PQRSD, quedando como fecha de cierre con cumplimiento anticipado, afectando la trazabilidad entre las nuevas fechas de radicación vs las fecha de cierre de estas solicitudes.

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 21 “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito (...)*”, se observó que, de las 3.680 PQRSD objeto de verificación, se trasladaron por competencia y de estas 3.631 (98.67%) se atendieron de forma oportuna y 49 (1.33%) de manera extemporánea, como se detalla a continuación:

Dependencia	Oportuna	Fuera de Términos	Total	% Cumplimiento
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	1.885		1.885	51,22%
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	1.305	1	1.306	35,49%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	67	3	70	1,90%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	33	2	35	0,95%
OFICINA ASESORA JURIDICA	30	1	31	0,84%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	22	1	23	0,63%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	16	3	19	0,52%
SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE)	11	6	17	0,46%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	19	1	20	0,54%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME)	18	1	19	0,52%
SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	13	4	17	0,46%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	16	1	17	0,46%

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Marzo 2024

Dependencia	Oportuna	Fuera de Términos	Total	% Cumplimiento
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)	16		16	0,43%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	14	1	15	0,41%
SUBDIRECCION DE EVALUACION	15		15	0,41%
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	14		14	0,38%
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	7	5	12	0,33%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	9		9	0,24%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	9		9	0,24%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	9		9	0,24%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	7		7	0,19%
SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	7		7	0,19%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	6		6	0,16%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	5		5	0,14%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)	5	2	7	0,19%
SUBDIRECCION DE LOGISTICA	5		5	0,14%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	2	4	6	0,16%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	3	3	6	0,16%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	5		5	0,14%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	1	4	5	0,14%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	5		5	0,14%
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	4		4	0,11%
DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (SPIIP)	4		4	0,11%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	4		4	0,11%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	4		4	0,11%
SUBDIRECCION DE GENERO	3	1	4	0,11%
DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	4		4	0,11%
SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ)	3		3	0,08%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	2	1	3	0,08%
SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)		2	2	0,05%
SUBDIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT	3		3	0,08%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	2		2	0,05%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	3		3	0,08%
SUBDIRECCION DE SALUD	2	1	3	0,08%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (GCDI)	2		2	0,05%
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	2		2	0,05%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE)	2		2	0,05%
GRUPO GESTION DE PERSONAL	2		2	0,05%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	1	1	2	0,05%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	2		2	0,05%
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	1		1	0,03%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SA)	1		1	0,03%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	1		1	0,03%
Total	3.631	49	3.680	100,00%

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

- **Peticiones reiterativas**

En lo relacionado con las solicitudes con respuesta anticipada (132) con corte a 31 de diciembre, se observó que estas aumentaron en 116 respecto al primer semestre del 2023, las cuales corresponden a peticiones reiterativas, lo cual implica que la respuesta y fecha de cierre inicial se asociara a los posteriores registros de reiteración de estas PQRSD, quedando como fecha de cierre con cumplimiento anticipado, afectando la trazabilidad entre las nuevas fechas de radicación vs fecha de cierre de estas solicitudes reiterativas.

Recomendación:

Dado lo anterior, se recomienda a la Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía y áreas técnicas, seguir fortaleciendo los puntos de control para atender cada solicitud de manera individual que permita verificar el tiempo real de su atención independientemente si es reiterativa o no, con el propósito de asegurar la transparencia, trazabilidad y coherencia de la información.

5.9 ACCESO EFECTIVO, OPORTUNO Y DE CALIDAD DE LAS PQRSD

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener **pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.***” y la Política de Servicio al Ciudadano 3.3.1 “(...) *tiene como propósito garantizar el **acceso efectivo, oportuno y de calidad** de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado*” del MIPG. (Subrayado y negrilla fuera de texto), se realizó la verificación de los atributos¹ precitados mediante muestra representativa de 50 PQRSD, para las siguientes tipologías:

Tipología	Cantidad
Denuncias actos de corrupción externos	38
Derecho de petición	8
Petición entre entidades	1
Queja	2
Solicitud de información pública	1
TOTAL	50

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

¹ **Acceso Efectivo:** Se refiere a la efectividad en la radicación de las solicitudes de la ciudadanía, teniendo en cuenta la fecha de recibido de la PQRSD, mediante los diferentes canales de comunicación y la fecha de radicación en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.

Calidad: La calidad en la respuesta que se refiere a las que las peticiones se atiendan de manera completa y de fondo (Claridad, precisa y congruente).

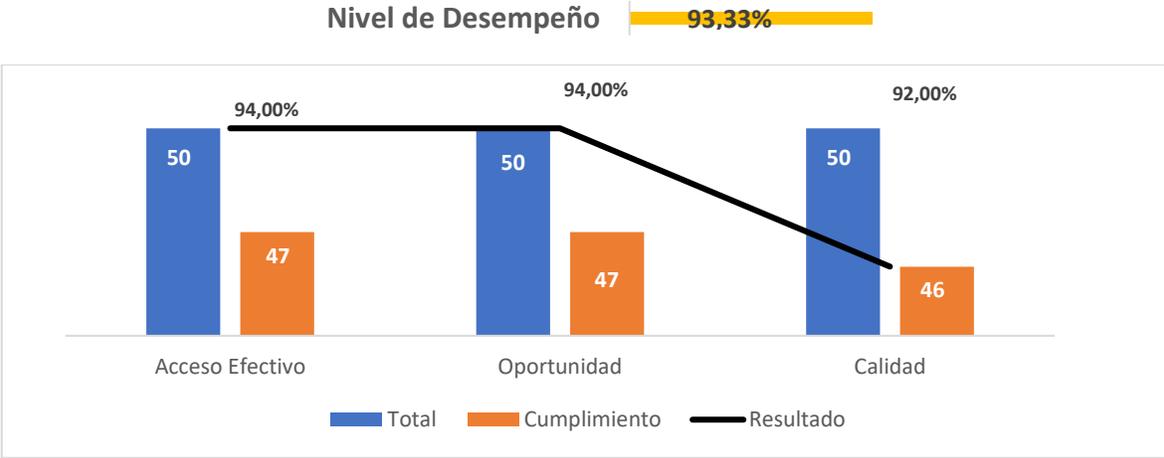
Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía. (Lenguaje Claro)

Precisión: la respuesta debe atender directamente lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas y evitando información impertinente.

Congruencia: la respuesta debe abarcar la materia objeto de petición y estar conforme con lo solicitado.

Oportunidad: Este atributo consiste en la obligación de responder la petición en el menor plazo posible, sin que exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición

Como resultado de la verificación, se concluye que el nivel de desempeño relacionado con los atributos de la muestra seleccionada fue del 93.33%, así:



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

- **Acceso efectivo**

De la muestra de 50 radicados se observó que, 47 (94%) presentaron acceso efectivo respecto al cumplimiento de los términos de radicación y los 3 restantes excedieron el tiempo de radicación establecidos en el numeral 4.1 Recepción de Documentos Físicos o Electrónicos del “Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo” código M-AD-03 V5, como se detalla a continuación:

Dependencia	Tipo de Documento	No. Radicado	Fecha de Recibido Ciudadano	Fecha de Radicación ORFEO	Tiempo de Radicación	Resultado
Subdirección Pobreza y Focalización	Derecho de Petición	20236630616042	18/07/2023	27/07/2023	6	No Cumple
Subdirección Pobreza y Focalización	Derecho de Petición	20236631173332	18/12/2023	20/12/2023	2	No Cumple
Subdirección Seguimiento	Solicitud Información Pública	20236631155482	15/12/2023	19/12/2023	2	No Cumple

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

- **Calidad**

En relación con la verificación a la calidad en las respuestas dadas por la entidad a las PQRSD de la muestra, se evidenció que se dio cumplimiento a los parámetros de lenguaje claro y de fondo para 46 del total de la muestra (50), lo cual representa un 92% de cumplimiento.

Respecto de los 4 (8%) radicados restantes de la muestra, se evidenció que estos no cumplieron con los atributos de respuesta completa y de fondo, como se detalla a continuación:

Dependencia	Tipo de Documento	No. Radicado	Verificación Calidad				Resultado	Observaciones OCI
			1. Completa	2. De Fondo				
				2.1 Lenguaje Claro	2.2 Precisión	2.3 Congruencia		
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	20236000538952	No	Si	No	No	No Cumple	<p>Como resultado de la revisión se encontró que estas presentan debilidad respecto a:</p> <p>1. No se brindan los parámetros sobre verificación en caso de denuncia aportados por el "MANUAL OPERATIVO SISBEN" código M-GI-02, versión 2 de 2021.</p> <p>2. No se atiende directamente lo solicitado sobre la verificación que se realiza en el DNP en cuanto a la operación del SISBEN, por lo que la respuesta dada no fue brindada de manera precisa y congruente.</p> <p>3. Por otro lado, se observó que por tratarse de una denuncia de corrupción era necesario remitir e informar a la oficina SISBEN correspondiente sobre el resultado de verificación de los datos del ciudadano.</p>
		20236000554572	No	Si	No	No	No Cumple	
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	QUEJA	20236001214892	Si	Si	Si	No	No Cumple	Se identificó que la respuesta dada no fue congruente en cuanto al trámite y/o procedimiento que se debía indicar al peticionario, en virtud de que el área técnica gestionó la solicitud como PQRSRD sin tener en cuenta que se trataba de una incidencia tecnológica KPT.
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	20236000910782	No	No	No	No	No Cumple	<p>Se observó que se dio al peticionario información parcial, incompleta, no precisa e incongruente al no estar totalmente conforme con lo solicitado; dado que el requerimiento indica dos situaciones</p> <p>i. Denuncia por posible manipulación de la información de las encuestas por parte de dos funcionarias</p> <p>ii. Se adjuntan soportes con la información de una ciudadanía con posible modificación en los datos de la encuesta SISBEN).</p>

Fuente: Elaboración OCI – Muestra Reporte Consolidado PQRS - Sistema de Gestión Documental ORFEO

• Oportunidad

En lo referido al atributo de oportunidad se observó que, 47 (94%) peticiones fueron gestionadas oportunamente y las 3 (6%) restantes, excedieron los términos de respuesta establecidos en el artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" de la Ley 1755 de 2015, así:

Dependencia	Tipo de Documento	No. Radicado	Fecha de Respuesta ORFEO	Fecha de Entrega Respuesta (Incluye entrega física y PORTAL WEB)	Tiempo de Respuesta	Términos de Ley	Validación	Resultado
Subdirección de Pobreza y Focalización	Derecho de petición	20236630616042	11/08/2023	11/08/2023	16	15	Extemporánea	No Cumple
Subdirección de Pobreza y Focalización	Denuncias actos de corrupción externos	20236000554572	26/07/2023	27/07/2023	13	5	Extemporánea	No Cumple
Dirección de Seguimiento, Evaluación y Control del SGR		20236000643842	28/08/2023	30/08/2023	17	15	Extemporánea	No Cumple

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

Recomendación:

Como resultado de lo anterior, se recomienda a la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía y áreas técnicas, seguir fortaleciendo los puntos de control para gestionar las peticiones conforme a los atributos de acceso efectivo, calidad y oportunidad, con el propósito de garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles **de manera adecuada, veraz y oportuna** a sus solicitudes, logrando así un nivel de desempeño óptimo.

5.10 PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERCER CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2023

En el marco del Plan Anual de Auditoría 2023, programadas para el tercer ciclo de auditoría, se verificó la disponibilidad y oportunidad en la atención de las PQRSD direccionadas a los procesos y procedimientos objeto de auditoría, evidenciando lo siguiente:

Auditoría integral al proceso: Coordinación y articulación

Prueba realizada: Generar reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el fin de verificar la oportunidad y respuesta de fondo a las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido entre el 01/07/2023 al 30/10/2023 de las dependencias auditadas.

Resultado: De acuerdo con el reporte de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se evidenció que en el periodo comprendido entre el 01/07/2023 al 30/10/2023, las 14 dependencias objeto de auditoría recibieron y tramitaron 458, de las cuales se tomó una muestra de 50 peticiones, donde se verificó la oportunidad y respuesta de fondo de las respuestas, como se detalla a continuación:

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Marzo 2024

Radicado	Tipo de Petición	Dependencia	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta	Radicado de Respuesta	Tiempo de Respuesta	Canal de Recepción	Oportunidad	Fondo
20236630541982	Derecho de Petición	DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	4/07/2023	12/07/2023	20234500440181	7	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630552142	Derecho de Petición	DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	6/07/2023	12/07/2023	20234500442691	5	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630552202	Solicitud de Órganos de Control (5 días)	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	6/07/2023	11/07/2023	20235300436431	4	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630596222	Derecho de Petición	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	21/07/2023	11/08/2023	20235300511201	15	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630846432	Derecho de Petición	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	25/10/2023	31/10/2023	20235300717311	5	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630594532	SUGERENCIA	DIRECCION DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD)	19/07/2023	3/08/2023	20235800489981	11	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630613662	Derecho de Petición	DIRECCION DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD)	26/07/2023	1/08/2023	20235800483411	5	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630572142	SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA	DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	12/07/2023	21/07/2023	20235900464981	7	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630592612	SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA	DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	19/07/2023	2/08/2023	20235900491231	10	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630608282	Derecho de Petición	DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	25/07/2023	10/08/2023	20233200503361	12	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236000618592	Derecho de Petición	DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	27/07/2023	17/08/2023	20235500525261	15	Internet	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630802482	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	5/10/2023	9/10/2023	20233200642741	3	Presencial	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630820232	CONSULTA	DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	12/10/2023	20/10/2023	20233200697461	6	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630582592	Petición Entre Autoridades	DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	17/07/2023	25/07/2023	20234240464761	6	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630597562	SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA	DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	21/07/2023	1/08/2023	20234240486641	8	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630619552	Derecho de Petición	DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	27/07/2023	4/08/2023	20234240498531	7	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630806582	Derecho de Petición	DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	6/10/2023	19/10/2023	20234240691561	9	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630599942	SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA	DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFF)	21/07/2023	25/07/2023	20234300470391	3	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630795172	Derecho de Petición	DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFF)	3/10/2023	23/10/2023	20234300699921	14	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630795282	Derecho de Petición	DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFF)	3/10/2023	23/10/2023	20234300699921	14	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630811062	Derecho de Petición	DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFF)	9/10/2023	23/10/2023	20234300699851	10	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630813782	Derecho de Petición	DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFF)	10/10/2023	24/10/2023	20234300705561	10	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630808512	Derecho de Petición	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	6/10/2023	12/10/2023	20233100656421	5	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630821812	Derecho de Petición	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	13/10/2023	20/10/2023	20233100693611	5	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630840922	Peticiones Presentadas por el Congreso	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	24/10/2023	30/10/2023	20233100716141	5	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630840932	Peticiones Presentadas por el Congreso	DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	24/10/2023	30/10/2023	20233100716141	5	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630540212	SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA	GRUPO DE CONPES	4/07/2023	5/07/2023	20233180423761	2	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630544392	Derecho de Petición	GRUPO DE CONPES	5/07/2023	21/07/2023	20233180448861	12	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630549862	Derecho de Petición	GRUPO DE CONPES	6/07/2023	21/07/2023	20233180446561	11	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630554812	Derecho de Petición	GRUPO DE CONPES	7/07/2023	26/07/2023	20233180463641	13	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630576082	Derecho de Petición	GRUPO DE CONPES	13/07/2023	3/08/2023	20233180491651	15	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630589992	SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA	GRUPO DE CONPES	18/07/2023	26/07/2023	20233180463671	6	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630597542	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	GRUPO DE CONPES	21/07/2023	3/08/2023	20233180491621	10	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630599232	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	GRUPO DE CONPES	21/07/2023	3/08/2023	20233180491601	10	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630607622	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	GRUPO DE CONPES	25/07/2023	4/08/2023	20233180497601	9	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Marzo 2024

Radicado	Tipo de Petición	Dependencia	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta	Radicado de Respuesta	Tiempo de Respuesta	Canal de Recepción	Oportunidad	Fondo
20236630620112	Derecho de Petición	GRUPO DE CONPES	27/07/2023	14/08/2023	20233180505531	12	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630820502	Derecho de Petición	GRUPO DE CONPES	12/10/2023	27/10/2023	20233180697491	11	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630835542	Derecho de Petición	GRUPO DE CONPES	20/10/2023	3/11/2023	20233180725261	11	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630841532	Derecho de Petición	GRUPO DE CONPES	24/10/2023	25/10/2023	20233180706721	2	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630845042	Derecho de Petición	GRUPO DE CONPES	25/10/2023	25/10/2023	20233180706721	1	Presencial	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630557282	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SUBDIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT	7/07/2023	14/07/2023	20234100450591	6	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630853282	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SUBDIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT	27/10/2023	9/11/2023	20234100735491	10	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630543502	Derecho de Petición	SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	5/07/2023	10/07/2023	20234290433771	4	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630555852	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	7/07/2023	18/07/2023	20234290456611	8	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630574772	Derecho de Petición	SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	13/07/2023	18/07/2023	20234290456611	4	Correo Físico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630804412	Petición Entre Autoridades	SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	5/10/2023	19/10/2023	20234290664921	10	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630576992	Derecho de Petición	SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	13/07/2023	27/07/2023	20235100477561	10	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630577652	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	14/07/2023	27/07/2023	20235100478551	9	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630597092	Derecho de Petición	SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	21/07/2023	2/08/2023	20235100490151	9	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo
20236630827162	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	18/10/2023	30/10/2023	20235100718741	9	Correo Electrónico	En Términos	Respuesta de Fondo

- Del 100% (50) de peticiones objeto de la muestra de auditoría, se evidenció que, de acuerdo con la fecha de respuestas, fueron tramitadas de manera oportuna en cumplimiento a los términos normativos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y que estas se realizaron, de manera clara, coherente y de fondo.
- Se observó que del 100% (20) peticiones tienen el expediente asociado, conforme a lo señalado en el numeral 4.3.1 del Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivos CODIGO:M-AD-03 V11 "(...) El funcionario o contratista autorizado por el jefe de la dependencia debe crear el expediente en el sistema de gestión documental ORFEO en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles una vez reciba o genere un radicado o documento, atendiendo la Tabla de Retención Documental (TRD) de la dependencia (...)"

Por lo anterior, se recomienda seguir robusteciendo los controles relacionados con el trámite y respuesta de las PQRSD, dentro del término legal de cada modalidad, con el propósito de gestionar, tramitar y responder de manera oportuna y con calidad las peticiones, quejas y reclamos y/o denuncias presentadas por los ciudadanos y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite, bajo los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social.

Auditoría Integral al proceso: Gestión contractual

Prueba realizada: De las 145 PQRSD se seleccionó una muestra de 24 solicitudes relacionadas con los procedimientos objeto de auditoría:

No.	Radicado ORFEO	Fecha de Radicación ORFEO	Tipo de Solicitud	Fecha de Radicado Peticionario	Respuesta de Fondo radicado SI/NO	Respuesta de fondo dentro del término legal SI/NO
1	20236630008702	2023-01-05	LEY 1755 - PETICIÓN	5 de enero de 2023	SI	SI
2	20236630024912	2023-01-12	LEY 1755 - PETICIÓN	11 de enero de 2023	SI	SI
3	20236630035602	2023-01-17	LEY 1755 - PETICIÓN	13 de enero de 2023	SI	SI
4	20236000053112	2023-01-24	LEY 1755 - DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS	24 de enero de 2023	SI	SI
5	20236630066542	2023-01-27	LEY 1755 - PETICIÓN	25 de enero de 2023	SI	SI
6	20236630078952	2023-01-31	LEY 1755 - PETICIÓN	30 de enero de 2023	SI	SI
7	20236630089712	2023-02-03	LEY 1755 - PETICIÓN	2 de febrero de 2023	SI	SI
8	20236630105982	2023-02-09	LEY 1755 - PETICIÓN	8 de febrero de 2023	SI	SI
9	20236630112112	2023-02-10	LEY 1755 - PETICIÓN	9 de febrero de 2023	SI	SI
10	20236630116582	2023-02-13	LEY 1755 - CONSULTA	10 de febrero de 2023	SI	SI
11	20236630145802	2023-02-23	LEY 1755 - PETICIÓN	17 de febrero de 2023	SI	SI
12	20236630145732	2023-02-23	LEY 1755 - PETICIÓN	17 de febrero de 2023	SI	SI
13	20236630180662	2023-03-04	LEY 1755 - PETICIÓN	2 de marzo de 2023	SI	SI
14	20236000198832	2023-03-10	LEY 1755-DENUNCIA	10 de marzo de 2023	SI	si
15	20236630213142	2023-03-16	LEY 1755-PETICION	14 de marzo de 2023	SI	SI
16	20236630219652	2023-03-17	LEY 1755 - PETICIÓN	17 de marzo de 2023	SI	SI
17	20236630227392	2023-03-22	LEY 1755-PETICION	22 de marzo de 2023	SI	SI
18	20236630237072	2023-03-27	LEY 1755-PETICION	25 de marzo de 2023	SI	SI
19	20236630501852	2023-06-20	LEY 1755- PETICION	20 de junio de 2023	SI	SI
20	20236630569652	2023-07-12	LEY 1755-PETICION	10 de julio de 2023	SI	SI
21	20236630569582	2023-07-12	LEY 1755-PETICION	11 de julio de 2023	SI	SI
22	20236630620052	2023-07-27	LEY 1755-PETICION	25 de julio de 2023	SI	SI
23	20236630659482	2023-08-11	LEY 1755-PETICION	11 de agosto de 2023	SI	SI
24	20236630662972	2023-08-14	LEY 1755- DENUNCIA	11 de agosto de 2023	SI	SI

Fuente: PQRSD vigencia 2023- SCT -muestra seleccionada- Fuente ORFEO- elaboración OCI

Calle 26 N° 13-19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
	Seguimiento a la Atención de PQRSD	Marzo 2024

De acuerdo con la tabla anterior, se evidenció que algunas solicitudes trataban sobre observaciones a procesos contractuales en entidades territoriales, pero no relacionadas con el DNP; otras eran denuncias sobre posibles actos de corrupción en procesos contractuales de otros municipios y otras versaban sobre solicitud de pruebas en trámites disciplinarios.

De la revisión a la muestra, se observó que todas fueron respondidas en los términos de ley según el tipo de solicitud, que en aquellas donde la solicitud fue reasignada, esta no superó el término de cinco días hábiles para ser gestionada, que fueron enviadas a los correos electrónicos de los solicitantes y a las autoridades competentes en caso de tratarse de peticiones entre autoridades o traslados por competencia.

También se observó que las PQRSD de la muestra están incluidas en un expediente ORFEO, no obstante, se observó que los radicados 20236630501852, 20236630569652, 20236630569582, 20236630620052 y 20236630659482 fueron incluidos en el expediente 202364017699800003E- SOLICITUD DE CERTIFICACIONES, cuando las solicitudes estaban relacionadas con temas diferentes, lo cual puede afectar el cumplimiento de lo establecido en el Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivos M-AD-03, V11, “4 Políticas de Operación para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo, numeral 4.3.1 Creación del Expediente Virtual por Parte de las Dependencias, El funcionario o contratista autorizado por el jefe de la dependencia debe crear el expediente en el sistema de gestión documental ORFEO en un lapso no mayor a diez (10) días hábiles **una vez reciba o genere un radicado o documento, atendiendo la Tabla de Retención Documental (TRD) de la dependencia, Se debe verificar si el tipo documental a ser incluido hace parte de un expediente de la dependencia y/o expedientes de otras dependencias.**” (negrilla fuera de texto)

5.11 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA EN EJECUCIÓN ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE PQRSD

De acuerdo con lo evidenciado en el Balance de APCM con fecha de corte 31 de diciembre de 2023 se encontraron las siguientes acciones:

CÓDIGO DE LA APCM	DEPENDENCIA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ESTADO
23-014	SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	01/05/2023	31/12/2023	Cumplida
22-086	Grupo Conpes – Grupo relacionamiento con la ciudadanía – Mesa ayuda ORFEO	19/02/2022	30/09/2023	Cumplida
22-017	Dirección de Programación de Inversiones Públicas - Grupo de Gerencia Nacional de Pactos Territoriales	06/06/2022	30/06/2024	Dentro del Plazo

Fuente: Elaboración OCI con base en el Balance APCM corte 31 de diciembre de 2023.

6. CONCLUSIONES

- Revisada la gestión de peticiones ciudadanas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2023, las cuales se encuentran soportadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se observó que se recibieron 39.008 PQRSD, de las cuales se atendieron 38.697 (99.20%). Respecto a las 311 (0.8%) restantes, se observó que estas no registran fecha de finalización en el reporte extraído del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, lo cual afecta el porcentaje de cumplimiento, debido a que la calidad y coherencia de la información difiere entre el número de peticiones recibidas respecto a las atendidas. **Ver Anexo 1.**

Dado lo anterior se consultó con el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SARC y estas corresponden a “*respuesta masiva del SISBEN*”, realizada en el mes de diciembre y la fecha de respuesta no se asoció en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, lo cual implica debilidad de autocontrol, en el manejo y uso del sistema de los registros existentes y a su vez podría generar la materialización de un riesgo para el acceso a la información respecto a la disponibilidad, conservación, calidad y coherencia de la información. **Ver Oportunidad de Mejora No 01.**

- Respecto a la radicación de peticiones en el primer semestre (25.922) versus el segundo semestre (39.008) del 2023, se evidenció un aumento en el 50.48% (13.086) debido al cambio y ajustes en el “Registro de Hogares” del SISBEN.
- En atención a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 del 2014 “(...) *Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional* (...)” y en el Anexo No 2 “*Estándares de Publicación y Divulgación de Información*” de la Resolución 1519 de 2020, se verificó la estandarización del contenido relacionado con la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos y se encontró que la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía, publicó los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSD, en la página web de la Entidad en el link: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Informes-PQRS.aspx>.
- En lo relacionado a la publicación del “*Informe Cuatrimestral Posibles Denuncias por Actos de Corrupción*” de la vigencia 2023, se observó que el Grupo de Instrucción Disciplinaria y la Oficina de Control Interno Disciplinario, realizaron la publicación de este y en el segundo cuatrimestre se recibieron nueve (9) denuncias, seis (6) se resolvieron conforme lo establecido en la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario” y tres (3) se encuentran con actuación vigente en sede de instrucción disciplinaria (GID). Así mismo, en el 3er cuatrimestre, se recibieron 3 denuncias que fueron tramitadas en concordancia con lo establecido en la normatividad vigente.
- Al comparar, la información registrada en los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRSD, relacionada con el número de peticiones versus el reporte consolidado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se encontraron 32 diferencias entre las fuentes de información. Por lo cual se evidenció debilidad de

control por parte del grupo de radicación y las áreas técnicas, respecto a los registros que se capturan, crean y gestionan en las diferentes dependencias del DNP, lo cual afecta la publicación de la información y los principios de transparencia y acceso de esta, lo que podría generar la materialización del riesgo asociado a la disponibilidad, oportunidad y veracidad de la información. **Ver Oportunidad de Mejora No 01.**

- En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a derechos de petición (35.342; 90.60%).
- En lo referido a los temas de las peticiones atendidas, se observó que la mayor proporción (37.455; 96.02%) corresponde a solicitudes relacionadas con SISBEN, por inconformidad con la clasificación, solicitud de encuesta, actualizaciones y/o correcciones de información, solicitudes de inclusión, consulta de clasificación, quejas contra las oficinas de SISBÉN locales, solicitudes de retiro, denuncias ciudadanas, consultas asociadas a programas sociales, traslado de ciudad, entre otras.
- En lo referido a las peticiones que en el primer semestre del 2023 no registraban tema (185; 0.71%), se observó que esta situación fue atendida por la SARC mediante APCM No 22-038, por medio de la cual se realizaron los ajustes respectivos en el Sistema ORFEO y fueron puestos en producción el 1 de enero de 2023. Así mismo, se evidenció que las acciones realizadas por la Subdirección Administrativa y Relaciónamiento con la Ciudadanía en conjunto con las áreas técnicas contribuyen a que las peticiones tengan su tema relacionado y así asegurar la correcta tipificación de las PQRSD.
- En lo referido a los canales de comunicación dispuestos por el DNP para atender las peticiones ciudadanas, se observó que el correo electrónico es el principal medio de radicación con 27.603 (70.8%) peticiones, seguido del internet 10.918 (28.0%) y los medios con menos representatividad son el correo físico 267 (0.7%), presencial 214 (0.5%) y telefónico 6 (0.0%).
- Respecto a las peticiones recibidas bajo peticionario “Anónimo”, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, se recibieron 1.122 las cuales disminuyeron en 1.088 (97%) respecto a las 2.210 radicadas en el semestre anterior, cuyas respuestas se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.
- En lo referente a denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción, se observó que durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023 se radicaron 356, de las cuales 12 (3.37%) fueron atendidas por competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario conforme a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario”.
- En lo referido a las peticiones recibidas (39.008) durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2023, se observaron tres situaciones que limitaron el ejercicio de verificación en la atención oportuna de 529 (1.36%) peticiones, las cuales se detallan a continuación:

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Marzo 2024

- 311 (0.80%) se atendieron a través de “*respuesta masiva*”, donde no se asoció la dependencia ni fecha de finalización de estas.
- 132 (0.34%) corresponden a peticiones a reiterativas de fechas anteriores que se radican nuevamente y la fecha de respuesta se asocia a la fecha del expediente o respuesta anterior, lo cual implica que se reporte con un tiempo negativo.
- 86 (0.22%) fueron gestionadas como PQRSD a corte del 31 de diciembre. No obstante, en el reporte enviado el 11 de marzo del 2024, por el grupo de relacionamiento ciudadano estas fueron objeto de modificación de la TRD donde se cambió la tipología, posterior al cierre de la vigencia 2023. **Ver Anexo 1.**

Dado lo anterior, se evidenció debilidad en la aplicación oportuna del control asociado al seguimiento de los registros, reporte oportuno de las fechas de atención y finalización de las PQRSD, cambios de las TRD conforme al procedimiento, lo que puede implicar la posible materialización del riesgo de calidad de información publicada. **Ver Oportunidad de Mejora No 01.**

- En lo referido al comportamiento mensual de la oportunidad en la atención de peticiones se observó, que en el periodo comprendido entre el mes de julio y noviembre se recibieron 18.155 solicitudes, de las cuales 17.888 (98.53%) se atendieron de manera oportuna y 267 (1.5%) excedieron el término legal establecido, identificando que las acciones formuladas en la APCM 22-038 estaban contribuyendo a la atención oportuna de las PQRSD. No obstante, en el mes de diciembre se incrementaron las solicitudes relacionadas con el Registro de Hogares del SISBEN (19.699), lo cual implicó aumento en las peticiones fuera de términos debido a la limitación del recurso humano para su gestión.
- Dadas las limitantes mencionadas para el ejercicio de verificación en la atención oportuna, se realizó la revisión de 38.479 PQRSD, de las cuales 37.250 (96.81%) se atendieron de manera oportuna y 1.229 (3.19%) excedieron el término legal establecido, lo cual implica incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, so pena de incurrir en falta disciplinaria artículo 31.
- En verificación de la efectividad y oportunidad en el traslado de las peticiones, se observó que de las 3.680 PQRSD objeto de verificación, se trasladaron por competencia y de estas 3.631 (98.67%) se atendieron de forma oportuna y 49 (1.33%) de manera extemporánea.
- En lo relacionado a las solicitudes con respuesta anticipada (132) con corte a 31 de diciembre, se observó que estas aumentaron en 116 respecto al primer semestre del 2023, las cuales corresponden a peticiones reiterativas, lo cual implica que la respuesta y fecha de cierre inicial se asociara a los posteriores registros de reiteración de estas PQRSD, quedando como fecha de cierre con cumplimiento anticipado, afectando la trazabilidad entre las nuevas fechas de radicación vs la fecha de cierre de estas solicitudes reiterativas.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a la Atención de PQRSD

Marzo 2024

- En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 y la Política de Servicio al Ciudadano 3.3.1, se realizó la verificación de los atributos de acceso efectivo, oportunidad y calidad, mediante muestra representativa de 50 PQRSD, donde se concluye que el nivel de desempeño relacionado con los atributos de la muestra seleccionada fue del 93.33%.
- Como resultado de las auditorias integrales realizadas por la Oficina de Control Interno en el tercer ciclo de la vigencia 2023, se tomó una muestra de 74 peticiones las cuales el 100% se gestionaron con respuesta de fondo.

7. RECOMEDACIONES

- Respecto a la oportunidad de la atención de las peticiones, se recomienda reformular el plan de mejoramiento APCM 22-038, donde se identifiquen nuevas causas y establezcan acciones que complementen el plan existente, con el fin de eliminar la causa raíz y asegurar respuesta oportuna de las peticiones para mitigar el riesgo de incumplimiento normativo, debido a que la extemporaneidad aumentó en 478(63.65%) PQRSD, respecto al primer semestre del 2023.
- En lo referente a las peticiones reiterativas, se recomienda a la Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía y áreas técnicas, seguir fortaleciendo los puntos de control para atender cada solicitud de manera individual que permita verificar el tiempo real de su atención independientemente si es reiterativa o no, con el propósito de asegurar la transparencia, trazabilidad y coherencia de la información.
- En lo que respecta al nivel de desempeño, se recomienda a la Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía y áreas técnicas, seguir fortaleciendo los puntos de control para gestionar las peticiones conforme a los atributos de acceso efectivo, calidad y oportunidad, con el propósito de garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles **de manera adecuada, veraz y oportuna** a sus solicitudes, logrando un nivel de desempeño óptimo.
- En lo referido a las políticas de operación (Circular 006-8 de 2024) que realizó la SARC en el mes de febrero, se recomienda a las áreas técnicas atender los lineamientos establecidos, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en la atención y gestión de las PQRSD, especialmente las de respuesta múltiple.

8. OPORTUNIDAD DE MEJORA

No. 01

TITULO HALLAZGO: Calidad, coherencia, acceso, disponibilidad de la Información y uso del Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

DEPENDENCIAS RESPONSABLES: Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía – SARC; Dirección de Desarrollo Social; Oficina Asesora de Planeación; Subdirección de Contratación; Subdirección de Pobreza y Focalización; Dirección Corporativa; Dirección de Desarrollo Rural Sostenible; Dirección de Descentralización y Fortalecimiento Fiscal Territorial; Dirección De Estrategia Regional; Dirección de Gestión y Promoción del Sistema General de Regalías; Dirección De Gobierno, DDHH y Paz; Dirección De Ordenamiento y Desarrollo Territorial; Dirección de Programación de Inversiones Públicas; Dirección de Seguimiento, Evaluación y Control del SGR; Dirección General; Grupo de Administración de Salarios; Grupo de Conpes; Grupo de Gerencia Nacional de Pactos Territoriales; Grupo de Relacionamiento Ciudadano; Grupo Gestión de Personal; Oficina Asesora Jurídica; Proyecto Fortalecimiento de las Entidades Territoriales; Secretaria General; Sub. de Inversiones Sociales y de La Administración del Estado; Subdirección de Análisis y Resultados; Subdirección de Asistencia Técnica; Subdirección de Control; Subdirección de Derechos Humanos y Paz; Subdirección de Distribución de Recursos Territoriales; Subdirección de Educación, Cultura y Deporte; Subdirección de Empleo y Seguridad Social; Subdirección de Energía y Minas; Subdirección de Evaluación; Subdirección de Fortalecimiento Fiscal Territorial; Subdirección de Gestión de Proyectos; Subdirección de Gobierno y Asuntos Internacionales; Subdirección de Justicia; Subdirección de Proyectos; Subdirección de Salud; Subdirección General de Inversiones, Seguimiento y Evaluación; Subdirección de Logística; Subdirección General de Prospectiva y desarrollo Nacional; Subdirección General del SGR; Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas; Grupo de Tesorería; Oficina Asesora Jurídica; Oficina País Caribe Uno / Santa Marta; Subdirección de Crédito y Cooperación Internacional; Subdirección de Gestión del Talento Humano y Subdirección de Seguimiento al Desempeño.

TEMÁTICA: Debilidad de control, por parte del grupo de radicación y las áreas técnicas respecto a los registros que se capturan, crean, gestionan y usan en el SGD – ORFEO, en cuanto al reporte oportuno de las fechas de atención y finalización de las PQRSD, cambios de la tipología documental de las TRD; lo cual podría generar la materialización del riesgo asociado al acceso, disponibilidad, conservación, calidad y coherencia de la información.

DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

En lo referido a las peticiones recibidas (39.008) durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2023, se observaron tres situaciones que limitaron el ejercicio de verificación en la atención oportuna de 529 (1.36%) peticiones, las cuales se detallan a continuación:

- 311 (0.80%) se atendieron a través de “*respuesta masiva*”, donde no se asoció la dependencia ni fecha de finalización de estas.
- 132 (0.34%) corresponden a peticiones a reiterativas de fechas anteriores que se radican nuevamente y la fecha de respuesta se asocia a la fecha del expediente o respuesta anterior, lo cual implica que se reporte con un tiempo negativo.
- 86 (0.22%) fueron gestionadas como PQRSD a corte del 31 de diciembre, no obstante, en el reporte enviado el 11 de marzo del 2024, por el Grupo de Relacionamento Ciudadano estas fueron objeto de modificación de la TRD, se cambió la tipología posterior al cierre de la vigencia 2023.

Dado lo anterior, se evidenció debilidad en la aplicación oportuna del control asociado al seguimiento de los registros, reporte oportuno de las fechas de atención y finalización de las PQRSD, cambios en la tipología documental de las TRD conforme al procedimiento, lo que puede implicar la posible materialización del riesgo de calidad de información publicada y un posible incumplimiento de lo establecido en el artículo 3 “*Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública*” de la Ley 1712 del 2014 – “*Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser **oportuna, objetiva, veraz, completa**, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad*”.

Criterios

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- 3ª. Gestión con valores para resultados. 3.3.1 Política de Servicio al Ciudadano “(...) *tiene como propósito garantizar el **acceso efectivo, oportuno y de calidad** de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado*”.
- 5ª. Información y Comunicación. 5.3. Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental). Lineamientos Generales para la implementación: (...) Procesos de la Gestión Documental: Comprende el diseño e implementación de los procesos de la gestión documental a través de actividades relacionadas con la información y la documentación institucional para que sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y fuente de la historia. Dichos procesos son: planeación (técnica), producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo, y valoración”.
- 7ª. Dimensión: Gestión Control Interno. 4. Información y Comunicación. La información sirve como base para conocer el estado de los controles, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad. La comunicación permite que los servidores públicos comprendan sus roles y responsabilidades, y sirve como medio para la rendición de cuentas.
- ISO 9001:2015. 7.5.3 Control de la información documentada, 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”.
- ISO 30301:2019. 7. SOPORTE 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 Control de la información documentada. a) está disponible y es adecuado para su uso, cuando y donde sea necesario.

ISO 27001:2013. 7.5.3 Control de la información documentada “La información documentada requerida por el sistema de gestión de seguridad de la información y por este documento debe ser controlada para asegurarse, de que:

- a. La información sea disponible y adecuada para su uso, donde y cuando se necesite; y
- b. La información este adecuadamente protegida.

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar, las siguientes actividades, según sea aplicable:

- c. Distribución, acceso, recuperación y uso.

- Ley 1712 de 2014 artículo 3 “*Otros Principios de la Transparencia y Acceso a La Información Pública*”.

- Ley 1712 del 2014 artículo 7 “*Disponibilidad De La Información*”.

MIPG		NORMAS TÉCNICAS		CRITERIOS LEGALES	REQUISITOS INTERNOS
DIMENSIÓN	POLÍTICA	ISO	NUMERAL		
3ª. Gestión con valores para resultados	3.3.1 Política de Servicio al Ciudadano	ISO 9001:2015.	7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”.	Ley 1712 de 2014 Art. 3 y 7	Procedimiento “Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código PT-PG05 Versión 9
5ª. Información y Comunicación.	5.3. Política Gestión Documental	ISO 30301:2019	7.5.3 Control de la información documentada. a) está disponible y es adecuado para su uso, cuando y donde sea necesario.		Manual para la Atención Integral al Ciudadano Código M-PG-09 Versión 9.
7ª. Dimensión: Gestión Control Interno.	4.Información y Comunicación	ISO 27001:2013.	7.5.3 Control de la información documentada “La información documentada requerida por el sistema de gestión de seguridad de la información y por este documento debe ser controlada para asegurarse		Código de Integridad: Diligencia. Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.