



Libertad y Orden

PRESIDENCIA
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**INFORME DE VERIFICACIÓN AL SISTEMA DE
PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS -PSQR- Y A LA
GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN
DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, Marzo de 2013



Contenido

Introducción

Objetivo general

Objetivos específicos

Alcance del informe

Disposiciones legales sobre atención al ciudadano

I- Verificación de la gestión aplicativo PSQR

- Criterios de verificación aplicativo PSQR
- Resultados de la verificación aplicativo PSQR

II- Verificación de la gestión Derechos de Petición a través del SIGOB

Principales aspectos conformes

No conformidad general

Recomendaciones generales del informe



Introducción

Señala la Constitución Política en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Así mismo, tal y como lo manifiesta el Artículo 3 de la Ley 1450 de 2011, un propósito es el de promover y fortalecer el “Buen Gobierno como principio rector en la ejecución de políticas públicas, y en la relación entre la Administración y el ciudadano”. Por ello, no es ajeno para el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el impulsar acciones tendientes a la mejora del procedimiento y estructura tanto de equipos humanos, tecnológicos y físicos que garanticen la satisfacción de los ciudadanos, cuando éste decida realizar cualquier tipo de requerimientos a la Entidad en virtud del cumplimiento de la misión, objetivos y metas institucionales.

El presente informe tiene como finalidad para la Oficina de Control Interno, por una parte, el de verificar el cumplimiento eficiente del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República sobre las disposiciones legales externas¹ e internas en materia de atención al ciudadano. Por otro lado, verificar la oportunidad de atención a los requerimientos ciudadanos y finalmente realizar las recomendaciones que contribuyan a mejorar la operación y el procedimiento del actual sistema de SPQR.

La Oficina de Control Interno, realiza seguimiento a las gestiones adelantadas por las diferentes dependencias que conforman la Presidencia de la República, respecto de la adecuada y oportuna atención de las peticiones elevadas por quienes necesitan obtener de la información de parte de la administración. Lo anterior, en desarrollo de su función de asesoría y acompañamiento, con el fin de velar por el cumplimiento de las normas vigentes y en especial a las atinentes al Derecho de Petición.

¹ Artículo 76, Ley 1474 de 2011, parágrafo segundo: La Oficina de Control Interno deberá vigilar que al atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”



Es por ello que en la Entidad, con el fin de optimizar el desarrollo de la gestión en esta materia, se expidió la Resolución 3046 de 2012, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República de conformidad con lo establecido en la Constitución Política en su Artículo 23.

Define nuestro ordenamiento jurídico, que el Derecho de Petición es “la facultad que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”, por lo que es deber de la Entidad, con fundamento en el estado social de derecho, garantizar el funcionamiento oportuno de los mecanismo que se encuentran a disposición de la ciudadanía para acceder a la administración.

Es por lo anterior, que esta oficina de control realizará auditoria de seguimiento a los derechos de petición, Quejas y Reclamos radicados en la Entidad durante el segundo semestre del año 2012, con miras a determinar si el tratamiento dado por las dependencias que conforman el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, es el adecuado.

1. Objetivo general

Presentar a la Administración del DAPRE un informe pormenorizado del estado de los requerimientos ciudadanos que se canalizan a través del Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos y de los derechos de petición tramitados a través del aplicativo SIGOB.

2. Objetivos específicos

1. Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos a través del aplicativo de PSQR publicado en la Web de la Presidencia de la República.
2. Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos radicados por los ciudadanos en la Entidad y las cuales se tramitan a través del aplicativo SIGOB.
3. Verificar la operación del Sistema de Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos.
4. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales sobre la Atención al Ciudadano.
5. Contribuir con información para la toma de decisiones tanto para la mejora del sistema, así como el de respuesta y orientación a los ciudadanos.



3. Disposiciones Legales sobre Atención al Ciudadano

- Constitución Política, artículos 2º, 123, 209 y 270.
- Ley 1450 de Junio 16 de 2011, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, artículos 3º, 230, 231, 232 y 234.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Documento CONPES 3649 de Marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Resolución No. 3046 del 20 de septiembre de 2012. por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Manual de sistema de gestión de correspondencia y archivos oficiales.

3.1 Análisis Jurídico.

En relación con el derecho de petición, es abundante la jurisprudencia de la Corte Constitucional². En la sentencia T-377 de 2000 se establecieron estos parámetros.

a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como el derecho a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

² Puede consultarse las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, entre muchas otras.



b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: **1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. La propuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario.** Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6 del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

4. Alcance del Informe

El presente informe de verificación al Sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y de los Derechos de Petición comprende el periodo del 1 julio al 31 de Diciembre de 2012.



La Auditoria se realizó con base en la documentación e información aportada por las dependencias del DAPRE como son el Grupo Atención al Usuario y Servicios Compartidos, la Secretaría para la Transparencia, Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH, Programa Presidencial Colombia Joven, Programa Presidencial Acción Integral Minas Antipersona, Alta Consejería para la Equidad de la Mujer, Alta Consejería de Programas Especiales y la Alta Consejería para la Regiones y la Participación Ciudadana siendo éstas las responsables de los contenidos. Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno elabora el presente informe en el que se contiene las observaciones y recomendaciones a las que haya lugar, con el fin de contribuir al mejoramiento de la gestión que la Entidad realiza.

5. Verificación de la Gestión Aplicativo PSQR

La Oficina de Control Interno solicitó reporte de la información sobre requerimientos ciudadanos registrados en el sistema SPQR y de los derechos de petición reportados por el SIGOB, correspondiente al periodo del 1 de julio al 31 de Diciembre de 2012.

Como criterio para la presente auditoría a la gestión que realiza la entidad ante los requerimientos ciudadanos, la Oficina de Control Interno define como fuente de información, a ocho de los administradores que tienen funcionalidad del aplicativo SPQR a través de sus páginas Web.

1. Alta Consejería para la Equidad de la Mujer
2. Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana
3. Alta Consejería de Programas Especiales
4. Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
5. Programa Presidencial Colombia Joven
6. Programa Presidencial Acción Integral Minas Antipersonal
7. Secretaria de Transparencia

Del reporte entregado a esta Oficina de Control Interno por parte del Coordinador del Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se presenta el siguiente cuadro que consolida el total de la información recibida y objeto de gestión por parte de los administradores:



Cuadro 1. Resumen SPQR por Administrador.				
Administrador	SPQR			Totales
	Derechos de Petición	Sugerencias	Solicitudes	
Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana	12	0	0	12
Programa Presidencial para la Acción Integral contra las Minas Antipersonal	9	0	12	21
Programa Presidencial para los DDHH y DIH	185	0	2	187
Alta Consejería para la Equidad de la Mujer	21	1	1	23
Programa Presidencial Colombia Joven	30	0	5	35
Alta Consejería de Programas Especiales	97	0	1	98
Secretaría de Transparencia	205	0	1	206
TOTALES	559	1	22	582

Periodo 1 de enero a 31 Diciembre de 2012

Sobre la información reportada por el Coordinador de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se realizó verificación, ingresando al aplicativo PSQR y al enlace Seguimiento a su PSQR, para establecer la gestión realizada por los administradores. Se identificaron los tipos de movimientos y los tiempos de respuesta, para determinar oportunidad o extemporaneidad, según lo establece la normatividad externa e interna.

5.1 Criterios de Verificación a la Gestión de PSQR

Se tomaron los siguientes criterios para determinar la oportunidad de la gestión que realizan los administradores a las comunicaciones ciudadanas, que ingresan a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad.

1. Mediante prueba selectiva del universo registrado en cada administrador, se realizaron verificaciones a la gestión.
2. De los registros seleccionados se realizaron verificaciones a las comunicaciones en el aplicativo SPQR, para corroborar el estado y contrastar la coherencia con los registros reportados por el Grupo de Atención al Usuario.



3. Mediante la misma técnica, se verificó el registro guardado por el aplicativo para determinar la oportunidad de respuesta, tomando como criterio fuente la regulación externa e interna sobre la atención de comunicaciones ciudadanas.

La Oficina de Control Interno escogió aleatoriamente las siguientes dependencias de la Entidad: Alta Consejería para la Equidad de la Mujer, Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana, Alta Consejería de Programas Especiales, Programa Presidencial Para los Derechos Humano y DIH, Programa Presidencial Colombia Joven, programa Presidencial Acción Integral Minas Antipersonal y Secretaria de Transparencia. Es de anotar que sobre éstas dependencias recayó el objeto de la presente auditoría.

5.2 Resultados de la Verificación

5.2.1 Reportes de la Información.

Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana

La Alta Consejería para las Regiones remitió mediante Correo electrónico el día 28 de enero de 2013 a la Oficina de Control Interno, la información relacionada con los trámites dados a las PSQR durante el segundo semestre de 2012. Una vez analizada dicha información, se logra evidenciar que llegaron 108 derechos de petición.

Al realizar un análisis comparativo con la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se observa que la misma no es coherente, al reportar un total de 12 solicitudes.

De conformidad con lo anterior y cotejando la información de la Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana, se evidencia que la misma no fue clasificada, por lo cual no coincide con la reportada por el Grupo de Atención al Usuario.

Respuesta Alta Consejería:

"(...) Así mismo le informo que los derechos de petición allegados a esta Consejería en dicho periodo son: 9 en total, no 12 como se informó en el anexo Cuadro 1. Resumen SPQR por Administrador (3 de estos fueron reclasificados como oficios por la Oficina de Atención al Usuario y Servicios Compartidos), ni 108 como lo informo la Oficina de Control Interno en la verificación (...)"



Respuesta Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos

“(…)1. La Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana, reporta 108 “derechos de petición” y el Grupo de Atención al Usuario reporta 12; una vez verificada la información remitida por la Alta Consejería a la oficina de Control Interno, se evidencia que en el reporte remitido, se incluyó todo tipo de correspondencia (invitaciones, respuesta a comunicaciones, copias de peticiones radicadas inicialmente a otras oficinas, etc.) y en el reporte remitido por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se incluyeron únicamente los registros que efectivamente correspondían a Derechos de Petición y los cuales habían sido radicados y transferidos desde Correspondencia a dicha oficina (EXT12-00061065, EXT12-00099179, EXT12-00100349, EXT12-00100615, EXT12-00102214, EXT12-00102810, EXT12-00106814, EXT12-00107204, EXT12-00107756, EXT12-00107852, EXT12-00108726, EXT12-00110117).

Es de aclarar, que para la fecha de envío del reporte a la Oficina de Control Interno, éste Grupo, se encontraba realizando la depuración de la información registrada en el Sigob, siendo reclasificados registros que no correspondían a peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos y los cuales habían sido mal clasificados durante el proceso de radicación, por parte del Grupo de Gestión Documental Correspondencia. (...)”

Conclusión Control Interno

Es importante resaltar que la solicitud inicial efectuada por la Oficina de Control Interno se orientó de manera expresa a la correspondencia relacionada con las PSQR³, por tanto la verificación que realizó esta oficina de control, fue tomada de la información enviada por la Alta Consejería a través de correo electrónico el día 28 de enero de 2013, en la cual se evidenció lo resaltado en este informe, motivo por el cual se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

Programa Presidencial para la Atención Integral contra las Minas Antipersonal

El Programa Presidencial para la Atención Integral contra las Minas Antipersonal remitió mediante correo electrónico el día 22 de enero de 2013, a la Oficina de Control Interno, la información relacionada con los trámites dados a las PSQR durante el segundo semestre de 2012. Una vez analizada dicha información, se logra evidenciar que llegaron 60 derechos de petición.

³ Peticiones, Solicitudes, Queja y Reclamos.



Al realizar un análisis comparativo con la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se observa que la misma no es coherente, al reportar un total de 21 solicitudes.

De conformidad con lo anterior y cotejando la información del Programa Presidencial para la Atención Integral contra las Minas Antipersonal, se observa una diferencia de 39 derechos de petición que no aparecen en el aplicativo SIGOB.

Respuesta Programa Presidencial:

"(...) A través de correo electrónico del 22 de enero el Programa remitió los siguientes reportes de PSQR, los cuales tienen los siguientes tipos de solicitud (establecido a través de la Resolución N° 3046 de 2012).

TIPO SOLICITUD	Oct. 01 a Nov. 15	Nov. 16 a Nov 30	Dic. 01 a Dic. 15	TOTAL
Derecho de petición	8	1	-	9
Solicitud de información	26	8	7	41
Solicitud de documentos	4	-	1	5
Solicitud de consulta	2	-	-	2
Queja	1	-	-	1
Reclamo	-	-	-	-
Sugerencia	3	-	-	3
TOTAL	44	9	8	61

Esta información muestra que durante el segundo semestre de 2012, el Programa tuvo nueve (9) derechos de petición, cuarenta y un (41) solicitudes de información, cinco (5) solicitudes de documentos, dos (2) solicitudes de consulta, una (1) queja y tres (3) sugerencias para un total de 61 PSQR. (...)"

Respuesta Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos

"(...) 2. El Programa Presidencial para la Atención Integral contra Minas Antipersonal, reporta 60 "derechos de petición" y el Grupo de Atención al Usuario reporta 21; una vez verificada la información reportada, se evidencia que dentro de la información remitida por el Programa de Minas, se incluyen copias de peticiones que habían sido transferidas por otras oficinas a dicho Programa (ejemplo: EXT12-00107817 de la Secretaría Privada).

Es importante precisar, que el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos únicamente reportó los registros que a la fecha estaban radicados y transferidos directamente desde el Grupo de Gestión Documental Correspondencia, para el Programa de Minas, de acuerdo con la solicitud realizada por la Oficina de Control Interno. Es decir, la diferencia de 39 registros no es que "no aparecen en el aplicativo SIGOB" como informa la Oficina de Control Interno, sino que pueden corresponder a



peticiones que habían sido radicadas inicialmente para otra oficina o también, que algunas ya habían sido reclasificadas por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos al momento de generar el reporte.

Lo anterior, toda vez que los reportes generados por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se generan como se informó anteriormente, únicamente por cada una de las oficinas a las cuales se les asignó (radicó) inicialmente las comunicaciones desde el Grupo de Gestión Documental Correspondencia.(...)”

Conclusión Control Interno

Una vez analizadas las respuestas del Programa Presidencial y del Grupo de Atención al Usuario, no se deduce el origen y la clasificación que tuvieron los 39 registros faltantes por cuanto el grupo de Atención al usuario expresa que (...) *pueden corresponder a peticiones que habían sido radicadas inicialmente para otra oficina o también, que algunas ya habían sido reclasificadas por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos al momento de generar el reporte (...).* Por lo anterior, se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH

El Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH remitió mediante correo electrónico el día 06 de febrero de 2013, a la Oficina de Control Interno, la información relacionada con los trámites dados a las PSQR durante el segundo semestre de 2012. Una vez analizada dicha información, se logra evidenciar que llegaron 206 derechos de petición.

Al realizar un análisis comparativo con la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se observa que la misma no es coherente, al reportar un total de 187 solicitudes.

De conformidad con lo anterior y cotejando la información que el Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH, existe una diferencia de 19 derechos de petición que no aparecen en el aplicativo SIGOB.

En cuanto el trámite relacionado con el numero EXT12-00104761 no tiene ligada la respuesta, la cual se dio con el numero OFI12-00118270 lo que conlleva a la perdida de trazabilidad el documento.

Respuesta Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos



“ (...) El Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH, reporta 206 derechos de petición y el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos reporta 187; en este caso se presentó lo ocurrido con el Programa de Minas, en el sentido de que se reportaron copias de peticiones transferidas al Programa de Derechos Humanos por otras oficinas (ejemplo: EXT12-00109466 de la Secretaría Privada y EXT12-00053129 de la Secretaría Jurídica), igualmente, otros registros ya habían sido objeto de reclasificación al momento del envío del reporte(...).”

Conclusión Control Interno

Una vez analizadas las respuestas del Programa Presidencial y del Grupo de Atención al Usuario, no se deduce el origen y la clasificación que tuvieron los 19 registros faltantes por cuanto el grupo de Atención al usuario expresa que (...) *pueden corresponder a peticiones que habían sido radicadas inicialmente para otra oficina o también, que algunas ya habían sido reclasificadas por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos al momento de generar el reporte (...)*. Por lo anterior, se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

En cuanto el trámite relacionado con el número EXT12-00104761 se evidencio que el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos y el Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH acogieron la recomendación del informe preliminar y procedió a derivar la respuesta con el número OFI12-00118270.

Alta Consejería para la Equidad de la Mujer

La Alta Consejería para las Regiones remitió mediante correo electrónico el día 23 de enero de 2013, a la Oficina de Control Interno, la información relacionada con los trámites dados a las PSQR durante el segundo semestre de 2012. Una vez analizada dicha información, se logra evidenciar que llegaron 24 derechos de petición.

Al realizar un análisis comparativo con la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se observa que la misma no es coherente, al reportar un total de 23 solicitudes.

Respuesta Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos

“ (...) La Alta Consejería para la Equidad de la Mujer reportó 24 peticiones y el Grupo de Atención al Usuario 23, la diferencia corresponde a un registro (EXT12-00108935) que ya había sido objeto de reclasificación por parte del Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos. (...)”



Conclusión Control Interno

En cuanto el trámite relacionado con el número EXT12-00104761 se evidenció que Alta Consejería para la Equidad de la Mujer y el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos acogió la recomendación del informe preliminar y procedió a actualizar el registro.

Programa Presidencial Colombia Joven.

El Programa Presidencial Colombia Joven remitió mediante correo electrónico el día 8 de febrero de 2013, a la Oficina de Control Interno, la información relacionada con los trámites dados a las PSQR durante el segundo semestre de 2012. Una vez analizada dicha información, se logra evidenciar que llegaron 49 derechos de petición.

Al realizar un análisis comparativo con la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se observa que la misma no es coherente, debido a que éste reporta un total de 35 solicitudes.

De conformidad con lo anterior y cotejando la información que el Programa Colombia Joven remitió a esta Oficina, con la del Grupo de Atención al Usuario se observa una diferencia de 14 derechos de petición que no aparecen en el aplicativo SIGOB.

En cuanto el trámite relacionado con el número EXT12-00093857 no tiene ligada la respuesta, la cual se dio con el número OF12-00125012 lo que conlleva a la pérdida de trazabilidad el documento.

Respuesta Programa Presidencial:

" (...) Si bien es cierto en el informe se evidencia que existe una diferencia entre la información reportada por el Programa Presidencial para el Sistema Nacional de Juventud Colombia Joven y la reportada por el Grupo de Atención al Usuario, la cual radica en 14 derechos de petición, anexo al presente correo el informe presentado por el Programa, a efectos de que el Grupo de Atención al Usuario verifique cada caso en particular y corrobore el trámite surtido al interior del Programa a través del SIGOB.

En cuanto trámite relacionado con el número EXT12-00093857, ya se hizo la derivación correspondiente en el aplicativo SIGOB, según se evidencia en el archivo adjunto (Derivada de EXT12-00093857).(...)"



Respuesta Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos

"(...) El Programa Presidencial Colombia Joven reportó 49 derechos de petición y el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos 35, la diferencia de 14 registros, corresponden igualmente a copias de peticiones que habían sido radicadas inicialmente para otras oficinas (ejemplo: EXT12-00062901 y EXT12-00086151 de la Secretaría Privada) y otras que ya habían sido objeto de reclasificación por parte de ésta oficina.

Conclusión Control Interno

Una vez analizadas las respuestas del Programa Presidencial y del Grupo de Atención al Usuario, no se deduce el origen y la clasificación que tuvieron los 14 registros faltantes por cuanto el grupo de Atención al usuario expresa que *"(...) corresponden igualmente a copias de peticiones que habían sido radicadas inicialmente para otras oficinas (...)".* Por lo anterior, se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

En cuanto el trámite relacionado con el número EXT12-00093857 se evidencio que el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos y el Programa Presidencial Colombia Joven acogieron la recomendación del informe preliminar y procedió a derivar la respuesta con el número OFI12-00118270.

Alta Consejería de Programas Especiales

La Alta Consejería de Programas Especiales remitió mediante correo electrónico el día 28 de enero de 2013, a la Oficina de Control Interno, la información relacionada con los trámites dados a las PSQR durante el segundo semestre de 2012. Una vez analizada dicha información, se logra evidenciar que llegaron 1011 derechos de petición.

Al realizar un análisis comparativo con la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se observa que la misma no es coherente, debido a que Atención al Usuario reporta un total de 98 derechos de petición, 1 solicitud de información, 1047 cartas y 875 oficios.

De conformidad con lo anterior y cotejando la información que, la Alta Consejería de Programas Especiales remitió a esta Oficina con la del Grupo de Atención al Usuario, se observó que existe una diferencia de 913 derechos de petición. Una vez realizada la mesa red de hablantes entre dichos procesos, se pudo establecer que



esta diferencia se debe a una clasificación errónea de la información, lo que no permite la consolidación de la misma en el aplicativo SIGOB.

Respuesta Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos

" (...)La Alta Consejería para Programas Especiales reportó 1011 derechos de petición y el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos "...reporta un total de 98 derechos de petición, 1 solicitud de información, 1047 cartas y 875 oficios", esto no es correcto, toda vez que en el reporte remitido por este Grupo a la Oficina de Control Interno, se reporta un total de 99 registros, los cuales aparecían clasificados por el Grupo de Gestión Documental – Correspondencia así: 97 como "Derecho de Petición", 1 como "Queja" y 1 como "Solicitud Información".

Como se informó en la reunión "Red de Hablantes" realizada el 21 de febrero de 2013, la diferencia en la información remitida por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, la cual correspondía únicamente a la que se encontraba radicada para la Alta Consejería para Programas Especiales, frente a la información reportada por dicha oficina, se evidenció que en el reporte enviado por la Alta Consejería, se incluyó toda la correspondencia registrada a nombre de la primera dama de la nación y la cual también tramita la Alta Consejería, pero que era radicada en el SIGOB desde Correspondencia, para otro despacho.(...)"

Conclusión Control Interno

Una vez efectuada la Mesa Red de Hablantes, la cual contó con la participación del Grupo de Atención al Usuario y la Alta Consejería para Programas Especiales, se concluyó que la observación por parte de Control Interno se mantiene, debido a que en la base de datos de la Alta Consejería se encontraron Derechos de Petición clasificados de manera errónea, por lo cual se mantiene lo observado en el Informe Preliminar.

Sin embargo, se logró observar de la muestra tomada que las PSQR mal clasificadas, fueron tramitadas oportunamente de conformidad con la Ley.

Secretaría de Transparencia

La Secretaría de Transparencia remitió mediante correo electrónico el día 6 de febrero de 2013, a la Oficina de Control Interno, la información relacionada con los trámites dados a las PSQR durante el segundo semestre de 2012. Una vez analizada dicha información, se logra evidenciar que llegaron 195 derechos de petición.



Al realizar un análisis comparativo con la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, se observa que la misma no es coherente, debido a que éste reporta un total de 206 solicitudes.

De conformidad con lo anterior y cotejando la información que la Secretaria de Transparencia remitió a esta Oficina, con la del Grupo de Atención al Usuario existe una diferencia de 11 derechos de petición que no aparecen en el aplicativo SIGOB.

Respuesta Secretaria de Transparencia:

"(...) Para el efecto, es necesario anotar que la Secretaría de Transparencia reportó los derechos de petición a los cuales dio gestión de conformidad con los criterios de la Resolución 3046 del 20 de septiembre de 2012 del DAPRE. No obstante, la diferencia de se halla en: 1) Comunicaciones en las que mediante correo electrónico l, con copia a diferentes entidades entre ellas el DAPRE, se hacen observaciones a procesos de contratación de diversas entidades, y una vez revisado el Portal Único de Contratación se encuentra que han sido atendidas; 2) Respuestas de entidades a solicitudes hechas por la Secretaría para el ejercicio de sus funciones; 3) Informes de hallazgos de oficinas de control interno o de controles de advertencia; 4) Solicitudes de la metodología de plan anticorrupción que se encontraba en elaboración y que se ha venido remitiendo en físico y a través de correo electrónico y está disponible en los sitios web de la Secretaria de la Presidencia de la República, DNP y el DAFP.(...)"

Respuesta Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos

" (...) La Secretaria de Transparencia reportó 195 derechos de petición y el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos reportó 206; una vez verificada la información, se evidencia que la Secretaría de Transparencia reportó las peticiones que efectivamente había tramitado como tal al momento de generar el reporte y en el reporte de este Grupo, se incluían registros que habían sido radicados y clasificados en Correspondencia como peticiones, pero que a la fecha del reporte, no se había realizado la reclasificación correspondiente.(...)"

Conclusión Control Interno

Una vez analizadas las respuestas de la Secretaria de Transparencia y del Grupo de Atención al Usuario, no se deduce el origen y la clasificación que tuvieron los 11 registros faltantes por cuanto el grupo de Atención al usuario expresa que *"(...) se incluían registros que habían sido radicados y clasificados en Correspondencia como peticiones, pero que a la fecha del reporte, no se había realizado la reclasificación correspondiente (...)"*. Por lo anterior, se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.



Conclusión General de la Oficina de Control Interno

El aplicativo SIGOB presenta inconvenientes a la hora de la clasificación de los documentos, por lo cual se **Recomienda** implementar mecanismos que permitan una mejor categorización de los PSQR en el aplicativo, con el fin de tener una información confiable y precisa en la Entidad.

6. Verificación de la gestión Derechos de Petición a través del SIGOB

Es de anotar que la información suministrada por el Grupo no coincide con la información reportada por las áreas objeto de auditoría. Sin embargo, la Oficina de Control Interno consultó con el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos y se manifestó a la Oficina de Control Interno que esa era la información.

Por lo anterior, se recomienda establecer puntos de controles efectivos que permitan la clasificación de tipo documental en lo relacionado a los PQRS puesto que no se evidencia la reclasificación de los mismos en el proceso, por lo cual no es posible tener una información unificada en el SIGOB.

6.1 Trámite a las PSQR

De acuerdo al análisis efectuado de la muestra seleccionada, se evidencia que la Entidad no contestó oportunamente y dentro de los términos legales, los derechos de petición tramitados a través del aplicativo SIGOB que se relacionan a continuación:

Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
Solicitud	EXT12-00102214	26/11/2012	21/12/2012	Respuesta Extemporánea.

Respuesta Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana.

" (...)Cabe la pena aclarar que con respecto al código EXT12-00102214, que según el informe anexo a la comunicación de la Oficina de Control Interno fue respondido de



manera extemporánea, no es así, ya que el mismo NO corresponde a un derecho de petición y así fue informado oportunamente al Grupo de Atención al Usuario. (...)”.

Programa Presidencial para la Atención Integral contra las Minas Antipersonal.

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00106787	10/12/2012	16/01/2013	Respuesta Extemporánea.
Derecho de Petición	EXT12-00109003	14/12/2012	17/01/2013	Respuesta Extemporánea.

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
*Derecho de Petición	EXT12-00100579	21/11/2012	04/12/2012	A la fecha no se encuentra en el sistema ningún oficio relacionado con la respuesta al petionario.

*En el oficio reportado no se evidencia contestación al petionario donde se informe el traslado del derecho de petición al Ministerio de Defensa Nacional.

Respuesta Programa Presidencial para la Atención Integral contra las Minas Antipersonal.

DOCUMENTO	CODIGO EXT	FECHA DE CREACION	FECHA MOVIMIENTO O GESTION	OBSERVACION	COMENTARIO PAICMA
Derecho de Petición	EXT12-00106787	10/12/2012	16/01/2013	Respuesta Extemporánea	<p>A través de OF12-000145207 de fecha 21 diciembre 2012 se envía a la inspección FF.MM. para su proceder.</p> <p>A través de OF13-0003097 de fecha 16 enero de 2013 se le informa al petionario la acción adelantada de la petición solicitada.</p> <p>Si bien no se respondió al petionario, si se realizó el trámite respectivo dentro de los tiempos.</p> <p>Esto se informó al Grupo de Atención al Usuario y se hicieron los respectivos ajustes en el procedimiento al interior del Programa.</p>
Derecho de Petición	EXT12-00109003	14/12/2012	17/01/2013	Respuesta Extemporánea	<p>Mediante OF12-000145207 de fecha 21 diciembre 2012 se envía a la inspección FF.MM. para su proceder.</p> <p>A través de OF13-0003097 de fecha 16 enero de 2013 se le informa al petionario la acción adelantada de la petición solicitada.</p> <p>Si bien no se respondió al petionario, si se realizó el trámite respectivo dentro de los tiempos.</p> <p>Esto se informó al Grupo de Atención al Usuario y se</p>



					hicieron los respectivos ajustes en el procedimiento al interior del Programa.
Derecho de Petición	EXT12-00100579	21/11/2012	04/12/2012	A la fecha no se encuentra en el sistema ningún oficio relacionado con la respuesta al peticionario.	Mediante OFI12-00137117 de fecha 4 de diciembre de 2012 se envía a la inspección FF.MM. para su proceder, se remite el 05 de diciembre copia al peticionario del OFI antes mencionado para su información.

Conclusión Control Interno

Se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00078433	14/09/2012	11/10/2012	Respuesta Extemporánea
Derecho de Petición	EXT12-00086558	09/10/2012	02/11/2012	Respuesta Extemporánea
Derecho de Petición	EXT12-00090710	22/10/2012	14/12/2012	Respuesta Extemporánea

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00070139	22/08/2012	04/09/2012	A la fecha no se encuentra en el sistema ningún oficio relacionado con la respuesta al peticionario.
Derecho de Petición	EXT12-00070141	22/08/2012	05/09/2012	A la fecha no se encuentra en el sistema ningún oficio relacionado con la respuesta al peticionario.

Respuesta Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH

"(...) A. Los no contestados en los términos, los oficios de respuesta están disponibles en SIGOB:

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha limite	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00078433	14/09/2012	05/10/2012	11/10/2012, OFI12-00113047, por Luis Miguel Nieto	4 días en mora - hábiles
Derecho de Petición	EXT12-00086558	9/10/2012	31/10/2012	2/11/2012, OFI12-00122847, por Adela Parra	2 días en mora - hábiles
Derecho de Petición	EXT12-00090710	22/10/2012	14/11/2012	14/12/2012, OFI12-00142050, Igor Correa	22 días en mora - hábiles



B. EXT reportados por la oficina de control interno Disciplinario gestionado sin reportar la acción al peticionario. (...)

Documento	Código EXT	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00070139	Se trasladó por competencia a la Procuraduría Delegada del Ministerio Publica mediante OFI12-00095946, no se informó al peticionario (Natalia Rodriguez), la funcionaria se encuentra en Comisión en Tumaco. A su regreso remite las acciones al peticionario (fecha de verificación 8 de Marzo de 2013).
Derecho de Petición	EXT12-00086558	Se trasladó por competencia el Director del Departamento para la Prosperidad Social mediante OFI12-00096023, no se informó al peticionario. (Natalia Rodriguez), la funcionaria se encuentra en Comisión en Tumaco. A su regreso remite las acciones al peticionario (fecha de verificación 8 de Marzo de 2013).

Conclusión Control Interno

Se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

Alta Consejería para la Equidad de la Mujer

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00060595	19/07/2012	28/09/2012	Respuesta Extemporánea
Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00072346	28/08/2012	17/08/2012	A la fecha no se encuentra en el sistema ningún oficio relacionado con la respuesta al peticionario.

Respuesta Alta Consejería para la Equidad de la Mujer

"(...) Revisado el informe enviado por la oficina de Control Interno tenemos las siguientes observaciones:

1. Con relación al EXT12-00072346 que figura en el informe como Derecho de Petición sin respuesta. Me permito informar que no se dio respuesta debido a que es una copia informativa enviada por parte del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo a la Directora Territorial de Caprecom - Valle del Cauca y el cual se reclasifico como carta.

2. En cuanto al EXT12-00060595, me permito aclarar que el mismo, no fue un derecho de petición fue un radicado por parte del Juzgado Segundo Civil del Circuito de Ocaña, solicitando información referente a posibles beneficios otorgados por parte de esta



consejería a los demandantes, en donde se verifico la información y se otorgó la respuesta que adjunto

Así mismo nos permitimos informar que para esta Consejería ha sido de gran importancia dar cumplimiento a la normatividad, razón por la cual se ha venido socializando dentro del equipo, mediante las diversas capacitaciones dictadas por el DAPRE, la importancia de dar respuesta oportuna. Igualmente se hace reiteradamente un seguimiento juicioso a todos los PSQR. (...)"

Conclusión Control Interno

Se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

Programa Presidencial Colombia Joven

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00105432	05/12/2012	05/02/2013	Respuesta Extemporánea
Derecho de Petición	EXT12-00111371	20/12/2012	14/02/2013	Respuesta Extemporánea

Respuesta Programa Presidencial Colombia Joven

"(...)Si bien es cierto el Programa Presidencial dio respuesta al radicado EXT12-00111371 el 14 de febrero de 2013, no realizó respuesta extemporánea al mismo, puesto que de la lectura del documento referido no se evidencia que éste haya incorporado una petición, una solución, una queja, un reclamo, o una solicitud de información que ameritara dar cumplimiento a los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Resolución No. 3046 de 2012.

En cuanto al radicado EXT12-105432, es de señalar que dado el volumen de actividades desarrolladas al interior del Programa durante el mes de diciembre, entre otros, ajuste del plan operativo del 2013, reportes de actividades del Plan operativo 2012, la estructuración de la contratación del Programa para la vigencia 2013, y los compromisos fuera de la ciudad, por un error al interior del Programa, no se advirtió el vencimiento del plazo de gestión del derecho de petición de consulta, razón por la cual se dio respuesta de fondo al peticionario pero de forma extemporánea a pesar de tener como principio rector en el Programa la respuesta oportuna y de fondo como lo evidencian los demás derechos de petición. (...)"


Conclusión Control Interno

Se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

Alta Consejería de Programas Especiales

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00073376	30/08/2012	13/11/2012	Respuesta Extemporánea

Respuesta Alta Consejería de Programas Especiales.

" (...)Con relación al informe remitido el pasado 27 de febrero de 2013 y luego de verificar el EXT12-00073376 encontramos que se envió la respuesta extemporánea al peticionario mediante OF112-00126940.(...)"

Conclusión Control Interno

Se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

2.7 Secretaria de Transparencia

Documento	Código EXT	Fecha de Creación	Fecha Movimiento o Gestión	Observación
Derecho de Petición	EXT12-00108992	14/12/2012	14/01/2013	Respuesta Extemporánea

Respuesta Secretaria de Transparencia.

"(...) La comunicación No. EXT12-00108992 enviada por la señora Mariela Mercedes Gómez, manifestaba inconformidades en el manejo de recursos del Programa "Supérate" desarrollado por el Instituto Departamental de Deportes del Tolima – INDEPORTES, con el fin de que la Secretaría de Transparencia iniciara investigación contra algunos funcionarios de dicha entidad.

Por tal razón, la Secretaría inició la búsqueda de los elementos de juicio que pudieran soportar los hechos narrados en la queja, y poder así adelantar acciones conjuntas con los órganos de control competentes.



Así las cosas al no haber podido verificar con la Procuraduría Regional del Tolima y el Instituto Departamental de Deportes, los presuntos hechos irregulares puestos en conocimiento de esta Secretaría, el 14 de enero de 2013 se requirió a la quejosa para que ampliara y soportara los hechos, sin que a la fecha se haya pronunciado nuevamente.

Por tal razón, al tratarse de una queja ordinaria donde deben constatar los hechos, no corresponde a un derecho de petición como fue defectuosamente clasificado. (...)"

Conclusión Control Interno

Se mantiene lo expuesto en el informe preliminar.

No Conformidad General. En los casos señalados anteriormente se evidencia que las Áreas y/o dependencias que atiende derechos de petición en la Entidad, no cumplieron con las disposiciones de Ley y con las regulaciones internas sobre la materia de atención al aplicativo PSQR.

Principales Aspectos Conformes

1. La Oficina de Control Interno resalta la labor del grupo de atención al usuario, en cuanto se pudo verificar que adelanta labor de actualización de la información represada en el aplicativo, dando en algunos casos respuesta a PSQR sin gestión. Por otra parte, la labor de capacitación a los enlaces de los administradores y el aviso de requerimientos para atender con oportunidad la información.
2. En el aplicativo PSQR de la página web de la Presidencia se mejoró la información en conceptos que facilita la orientación al ciudadano sobre requerimientos que le realice a la Entidad y estado en que se encuentra el trámite.
3. La conformación del Grupo de Atención al Usuario, mejora el control de la operación del sistema y las condiciones de orientación al ciudadano, para atender los requerimientos con oportunidad y mejorar el seguimiento de las transferencias a los competentes en cada tema.



Conclusiones generales del informe

Realizada la verificación del sistema PSQR, la Oficina de Control Interno considera importante reiterar nuevamente algunas de las recomendaciones que en informe anterior se presentó al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

1. Se requiere mejorar y dar mayor difusión el procedimiento con sus respectivos controles para garantizar la gestión oportuna, eficiente y eficaz a los requerimientos realizados por los ciudadanos.
2. Generar acompañamiento a los responsables y enlaces que funcionan como administradores sobre las responsabilidades en la gestión oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, indicando que la gestión se deberá cumplir acorde con el procedimiento y con las disposiciones externas e internas dadas por la Entidad a través de la Resolución No. 3046 de 2012 y consecuente con el Manual del Sistema de Correspondencia y Archivos oficiales adoptado por el SIGEPRE.

Respuesta Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos

“ (...) Esta oficina no está de acuerdo frente a la recomendación “Generar acompañamiento a los responsables y enlaces que funcionan como administradores sobre las responsabilidades en la gestión oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, indicando que la gestión se deberá cumplir acorde con el procedimiento y con las disposiciones externas e internas dadas por la Entidad a través de la Resolución No. 3046 de 2012 y consecuente con el Manual del Sistema de Correspondencia y Archivos oficiales adoptado por el SIGEPRE.”

toda vez, que se está desconociendo y como es de conocimiento de la Oficina de Control Interno, que el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos ha venido realizando conjuntamente con la Secretaría Jurídica y la Oficina de Control Interno Disciplinario, charlas especializadas relacionadas con la adecuada aplicación de la Resolución 3046 del 20 de septiembre de 2012, del Procedimiento P-AU-02 y de las incidencias disciplinarias al no dar cumplimiento a la normatividad interna como externa para la gestión y trámite de las peticiones recibidas en la Entidad.

Así mismo, las capacitaciones que se han venido llevando a cabo por parte del Área de Sistemas, el Grupo de Gestión Documental y esta oficina, para el manejo adecuado del SIGOB. Acciones que buscan fortalecer los conocimientos



y competencias de los funcionarios especialmente en el manejo adecuado del SIGOB (...)”.

La Oficina de Control Interno, se mantiene en la conclusión por cuanto se debe garantizar el correcto manejo del aplicativo SIGOB.

3. Con el fin, que se cumpla con uno de los requisitos del derecho de petición que reside en la resolución oportuna de éste. La oficina de Control Interno recomienda a la Entidad establecer puntos de controles efectivos con el propósito de cumplir con los requisitos legales que regula esta materia. Controles dirigidos a evitar que los Programas o Áreas del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República incurran nuevamente en la extemporaneidad de la respuesta a los derechos de petición y la clasificación de los mismos.
4. Es necesario fortalecer la cultura del buen manejo, correcto uso y la debida administración del SIGOB, ya que es responsabilidad de todos los funcionarios el manejo del sistema.
5. Es importante indicar que la falta de competencia de la Entidad que recibe el derecho de petición no la exonera del deber de responder e indicar al peticionario a donde se remitió su comunicación.
6. De conformidad con el Manual de Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivos Oficiales, numeral 4.1.8. Literal a. el cual establece “(...) *Se deberá derivar siempre la respuesta oficial, desde el registro correspondiente a la correspondencia oficial externa recibida en cada uno de los despachos del SIGOB (...)*” de lo anterior es importante concientizar a los usuarios del SIGOB la responsabilidad de dar correcto uso del mismo, con el fin de preservar la trazabilidad de todas las comunicaciones, evitando una futura materialización de un riesgo para la Entidad.
7. Es preciso finalizar la gestión del documento cuando se tenga certeza y se haya garantizado la protección al derecho de petición, a través de la gestión del documento. De la misma manera, se deberá registrar el resultado de la gestión realizada por cada funcionario, antes de finalizarlo oficialmente.
8. Definir el rol del funcionario que actualmente clasifica la información en el aplicativo SIGOB. Toda vez que se observa un manejo inadecuado de la clasificación de la misma, lo que pone en riesgo el cumplimiento al Derecho de Petición.



9. Se evidencia claramente que el porcentaje de respuestas extemporáneas ha disminuido. Sin embargo, conviene advertir que el riesgo persiste, puesto que de estos incumplimientos nace el hecho de futuros fallos de tutelas adversos a la Entidad, por violación al derecho de petición.

Por lo expuesto anteriormente, es importante recordar que los responsables o jefes de cada dependencia, deberán tomar las medidas pertinentes para que en el menor tiempo posible, se gestione el trámite oficial a las comunicaciones reportadas por el Grupo de Atención al Usuario.