



Informe

De verificación al trámite de las PSQR

Primer Semestre

Octubre de 2013

Oficina de Control Interno

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA



TABLA DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN
- I. OBJETIVO GENERAL
- II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- III. ALCANCE DEL INFORME
- IV. RESPONSABILIDAD
- V. PROCESO AUDITADO
- VI. TÉRMINOS DEL INFORME
- VII. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- VIII. VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN APLICATIVO PSQR
- IX. VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN A TRAVÉS DEL SIGOB
- X. PRINCIPALES ASPECTOS CONFORMES
- XI. NO CONFORMIDAD GENERAL
- XII. RECOMENDACIONES GENERALES DEL INFORME



INTRODUCCIÓN

Señala la Constitución Política en sus artículos 2°, 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.

Es por ello que en la Entidad, con el fin de optimizar el desarrollo de la gestión en esta materia, se expide 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 mecanismos que se encuentran a disposición de la ciudadanía para acceder a la administración.

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.

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.

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 primer



semestre del año 2013, 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.

I. OBJETIVO GENERAL

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.

II. 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 la oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos.
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.

III. ALCANCE DEL INFORME

El alcance se definió para las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, allegados a la Entidad del 1 de enero al 30 de Junio de 2013.

IV. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del auditor la planeación del seguimiento y verificación a realizar al Proceso de Atención al Usuario del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en el marco del Objetivo General.

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”



La información tomada para la elaboración del presente informe y durante el ejercicio de la visita, fue proporcionada bajo la estricta responsabilidad de los funcionarios de las dependencias relacionadas en el alcance así como de la consulta efectuada en el aplicativo SIGOB.

Por último, es responsabilidad del equipo auditor producir un informe objetivo que refleje los resultados del proceso auditor, observaciones y/o recomendaciones, en cumplimiento de los objetivos propuestos para la misma.

V. PROCESO AUDITADO

Proceso Auditado: Atención al Usuario y Servicios Compartidos.

VI. TÉRMINOS DEL INFORME

Se utilizará para el presente Informe, los términos y definiciones establecidos en el Manual de Auditoría Interna (M-EM-01), los cuales deben ser tenidos en cuenta para su entendimiento y posterior formulación de los planes de mejoramiento, a saber:

- *No Conformidad Real – NCR:* Incumplimiento de un requisito legal, técnico, de organización o cliente. Se constituye cuando existe evidencia objetiva del incumplimiento.
- *No Conformidad Potencial - NCP:* Hecho o situación que podría generar el incumplimiento de un requisito legal, técnico, de la organización o del cliente. Se constituye como una **Observación**.
- *Oportunidad de Mejora - OM:* Acción para mejorar un procedimiento, proceso o actividad. Se constituye como una **Recomendación**.

VII. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Constitución Política, artículos 2°, 123, 209 y 270
- ✓ Ley 1450 de Junio 16 de 2011, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, artículos 3°, 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.

i. 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 los siguientes 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.*
- 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.*

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.



- 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.*
- f. *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 14 de la Ley 1437 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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.*
- g. *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.*

VIII. ASPECTOS GENERALES

La Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE - en cumplimiento de su rol de evaluador independiente, efectuó Auditoria de Gestión al Proceso de Atención al Usuario, muestra: Derechos de Petición. De acuerdo a lo definido en el Plan General de Auditoria, remitido mediante MEM13-00012795 del 06 de septiembre de 2013, en el cual se informó el objeto de la auditoria, el alcance, las actividades, la responsabilidad del equipo de trabajo frente al proceso auditor, así como los documentos asociados al proceso que se requieren para su realización.

Frente a lo anterior, y una vez evaluados los documentos solicitados así como los disponibles en los aplicativos de la Entidad, se presentan los siguientes resultados (Conformidades, No conformidades y Oportunidades de Mejora):

IX. DESARROLLO DE LA AUDITORIA



I. Prueba Selectiva

Para la selección de las dependencias a auditar, se tuvieron en cuenta criterios como: la Cantidad de los derechos de petición allegados a la dependencia, resultados de auditorías anteriores y solicitudes de auditoría por parte del responsable del Proceso.

Una vez aplicados estos criterios, se seleccionaron las siguientes trece (13) dependencias del DAPRE:

1. Grupo Atención al Usuario y Servicios Compartidos
2. Alta Consejería para la Equidad de la Mujer
3. Alta Consejería para la Regiones y la Participación Ciudadana
4. Alta Consejería para la Seguridad y la Convivencia
5. Programa Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
6. Programa Presidencial Colombia Joven
7. Programa Presidencial acción Integral Minas Antipersonal
8. Secretaria de Transparencia
9. Secretaria Privada
10. Programa Presidencial para los Pueblos Indígenas
11. Programa Presidencial para pueblos Afros
12. Alto Comisionado para la Paz
13. Casa Militar

II. Verificación de la Gestión Aplicativo PSQR

Se procedió a solicitar a las trece (13) dependencias objeto de auditoría, el reporte de los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema PSQR y de los derechos de petición, del 1 de enero al 30 de Junio de 2013.

Una vez recibidos los reportes, se realizó la correspondiente verificación en el aplicativo SIGOB aplicando los siguientes criterios de búsqueda, mismos aplicados por las dependencias en el momento de generar el reporte:

- a. ***Elaborado entre el:*** el 1 de enero al 30 de Junio de 2013.
- b. ***Tipo:*** Derecho de Petición, queja, reclamo, solicitud de congresistas, solicitud de documentación, solicitud de entidad pública, solicitud de información y sugerencias.
- c. ***Información de la gestión:*** se seleccionó el área responsable del trámite.



De lo anterior, se obtuvo un primer resultado equivalente al total de 12.599 PSQR recibidas durante el período de análisis, como se observa a continuación:

ADMINISTRADOR	PSQR
1. Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana	38
2. Programa Presidencial para la Acción Integral contra las Minas Antipersonal	100
3. Programa Presidencial para los DDHH y DIH	596
4. Alta Consejería para la Equidad de la Mujer	175
5. Programa Presidencial Colombia Joven	178
6. Secretaria de Transparencia	315
7. Alta Consejería para la Seguridad y Convivencia	15
8. <u>Secretaria Privada</u>	<u>10.656</u>
9. Programa Presidencial para los Pueblos Indígenas	28
10. Programa Presidencial para pueblos Afros	42
11. Alto Comisionado para la Paz	453
12. Casa Militar	3
TOTALES	12.599

Del anterior resultado, se observa que la Secretaria Privada es la dependencia que maneja la mayor cantidad de PSQR en la Entidad, equivalente al 84% del total de la muestra; el 16% restante equivale a las 1.943 PSQR de las otras dependencias que tramitaron Derechos de Petición. De este último valor, se estimó que el promedio aproximado por día fue de 11 PSQR, allegado a la Entidad.

Esta Oficina observó que, la información reportada por las dependencias relacionadas corresponde a la reportada en el aplicativo SIGOB. Cabe resaltar, que lo anterior es un avance significativo en el proceso de registrar la información en el aplicativo como única fuente oficial de información.



III. Criterios de Verificación a la Gestión de PSQR

Los 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, son los siguientes:

1. Como se observó consistencia en la información reportada por las dependencias con la del aplicativo SIGOB, se procedió a tomar la prueba selectiva desde el aplicativo. Para el caso de la Secretaria Privada se practicó una prueba del 5% y para las demás áreas del 10%.
2. De los registros seleccionados se realizaron verificaciones a las comunicaciones en el aplicativo PSQR, para corroborar el estado.
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 sobre la atención de comunicaciones ciudadanas.

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

De acuerdo al análisis efectuado de la muestra seleccionada, se evidencia que las siguientes dependencias **no contestaron oportunamente y dentro de los términos legales**, los derechos de petición tramitados a través del aplicativo SIGOB, relacionados a continuación:

➤ Alta Consejería para la Equidad de la Mujer

Cuadro 1.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	EXT13-00056681	27/06/2013	19/07/2013	23/07/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00031107	12/04/2013	06/05/2013	08/05/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB
Derecho de Petición	EXT13-00020915	11/03/2013	04/04/2013	08/05/2013	No hay respuesta derivada en el SIGOB



➤ Alta Consejería para las Regiones y la Participación Ciudadana

Cuadro 2.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	EXT13-00058172	04/07/2013	25/07/2013	29/07/2013	Respuesta Extemporánea derivada del SIGOB
Derecho de Petición	EXT13-00052778	17/06/2013	09/07/2013	16/07/2013	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00012045	11/02/2013	04/03/2013	27/02/2013	Respuesta no derivada en el SIGOB, y no se adjuntó el correo del 27/02/2013.
Derecho de Petición	EXT13-00046126	28/05/2013	20/06/2013	25/07/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente Derivada en el SIGOB.

La fila sombreada, indica la comunicación que se había relacionado en Secretaria Privada y en la mesa de trabajo se aclaró que pertenece a la AC Regiones.

➤ Alta Consejería para la Seguridad y Convivencia

Cuadro 3.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	EXT13-00056695	28/06/2013	22/07/2013	25/07/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00054891	24/06/2013	16/07/2013	22/07/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.



Derecho de Petición	EXT13-00015987	25/02/2013	18/03/2013	19/04/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00002903	15/01/2013	05/02/2013	28/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-000020731	11/03/2013	04/04/2013	No se registra	No se observa respuesta al peticionario ni oficio de traslado. La gestión tiene fecha final en el SIGOB del 11 de abril de 2013.

➤ **Programa Presidencial Derechos Humanos y DIH**

Cuadro 4.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Se reclasificó	EXT13-00017822	01/03/2013	22/03/2013	17/04/2013	N/A
Se reclasificó	EXT13-00013207	14/02/2013	07/03/2013	05/04/2013	N/A
Derecho de Petición	EXT13-00011578	08/02/2013	01/03/2013	18/03/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada respuesta en el SIGOB.

Filas sombreadas corresponden a las comunicaciones tratadas en la mesa de trabajo.

● **Respuesta Programa Presidencial Derechos Humanos y DIH.**

El programa presidencial a través de correo electrónico enviado el día 5 de noviembre de 2013 presento las siguientes observaciones al informe preliminar:

“De conformidad con la mesa de trabajo que se llevó a cabo el día de ayer (28 de octubre de 2013), en la Sala de Juntas del DAPRE, la cual surgió en virtud del informe preliminar de la auditoría realizada al



trámite de las diferentes PSQR's para el primer semestre de 2013, de manera respetuosa nos permitimos realizar los siguiente comentarios de los asuntos reportados:

En el informe preliminar se observa que para el Programa Presidencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, se reportaron tres asuntos:

*Con respecto a las comunicaciones **EXT 000-17822 y EXT 00013207**, con fecha de registro de 1° de marzo y 14 de febrero de 2013, respectivamente y que **fueron respondidas extemporáneamente**, me permito manifestar lo siguiente (negritas fuera de texto)*

El Área de Internacional es una de las dependencias que más correspondencias recibe del Programa Presidencial de DH y DIH, con un aproximado de 250 al mes para la fecha de los hechos.

Al interior del área Internacional se realiza una distribución de temas para el respectivo trámite, uno de ellos es el seguimiento e impulso a las Solicitudes de Información (SI), Medidas Cautelares (MC) y Medidas Provisionales (MP) emanadas de los órganos del Sistema Interamericano de DH (Comisión Interamericana de DDHH – CIDH y Corte Interamericana de DDHH – Corte IDH), las cuales se constituyen en obligaciones internacionales para el Estado colombiano. Actualmente, dicho tema es manejado en su totalidad únicamente por la funcionaria Carolina Rucínque González.

La mencionada funcionaria, en el marco de sus obligaciones, debe cumplir con varias funciones y compromisos tales como asistir a reuniones de seguimiento y concertación de las MC y MP, así como a cualquier otro espacio en el que se aborde la situación de beneficiarios de estas medidas; elaborar informes con respecto a casos específicos de SI, MC y MP; participar en visitas a terreno en el marco del seguimiento e impulso a las MC y MP; brindar respuestas a beneficiarios, peticionarios y público en general sobre casos de MC y MP, entre otros.

Adicionalmente, la funcionaria funge como enlace de comunicación permanente con comunidades en riesgo en el departamento de Chocó y otros beneficiarios de MC y MP, en el marco de un mecanismo extraordinario de protección concertado con los mismos, con el fin de poner en conocimiento de las autoridades competentes (civiles y militares del orden regional y nacional) situaciones de riesgo que potencialmente pongan en peligro a las comunidades y otros beneficiarios, en aras de que se adopten medidas urgentes y en tiempo real.

Igualmente, existe una gran cantidad de solicitudes allegadas vía correo electrónico, lo que significa que no sólo se da respuesta a los requerimientos radicados por SIGOB.

Como se puede observar la mayoría de las solicitudes y requerimientos que allegan al área Internacional son en el marco de las SI, MC y MP otorgadas por los órganos del Sistema Interamericano de DH, lo cual se constituye en una amplia carga laboral.

A manera de ej: de aproximadamente 255 comunicaciones allegadas al Área Internacional, la funcionaria atendió 134, representando el 53% del total en las fechas señaladas. Concretamente, al mes de marzo de 2013, habían llegado 73 solicitudes al Área de Asuntos Internacionales, de las cuales la funcionaria atendió 30, lo que representa el 41% del total. Así mismo, al mes de abril de 2013 se recibieron 113 correspondencias, de las cuales 57 fueron respondidas por la funcionaria, lo que equivale aproximadamente al 50% del total recibido.



Es importante tener en cuenta que los otros temas de competencia del Área Internacional son abordados de manera diferente y bajo términos distintos al ser informes temáticos.

*Particularmente, frente a las dos comunicaciones que nos ocupan, se debe aclarar que **NO SON DERECHOS DE PETICIÓN, por cuanto se debió solicitar su reclasificación oportuna.** No obstante, en ese momento (marzo y abril de 2013) no se tenía conocimiento del procedimiento para hacerlo, lo cual se ha venido saneando mediante acciones puntuales (tales como capacitaciones a los funcionarios) incluidas en el Plan de Mejoramiento. (negrilla fuera de texto).*

Como se mencionó en el punto anterior, se trataba de comunicados públicas y constancias dirigidas de manera generalizada a todas las autoridades del orden nacional que puedan tener incidencia en los casos, como el Ministerio de Defensa Nacional, la Unidad Nacional de Protección, la Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación y el Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otras.

Desde el Área Internacional se elaboró un plan para la atención de solicitudes de otras instituciones, que incluye el acuerdo efectuado con el Coordinador de Asuntos de Protección sobre Derechos Humanos, Dirección de DDHH y DIH del Ministerio de Relaciones Exteriores para que se limitaran las comunicaciones emanadas de dicha entidad, teniendo en cuenta que se estaba incurriendo en duplicidad de funciones y en un desgaste institucional al remitir comunicados que ya se habían recibido y de los cuales el PPDH no era competente.

No se han vuelto a presentar respuestas extemporáneas hasta la fecha; las comunicaciones objeto de revisión corresponden a los meses de marzo y abril de 2013, sin que se haya tenido algún otro reporte en este sentido. Entre el 11 y el 23 de marzo de 2013, la funcionaria se encontraba en la ciudad de Medellín cumpliendo una comisión que fue debidamente tramitada y autorizada por el DAPRE.

Por último, se solicita la reclasificación de las siguientes comunicaciones que en el futuro se alleguen al Área de Asuntos Internacionales, en caso de que sean clasificadas como Derechos de Petición:

- *Comunicados o denuncias públicas remitidas de manera general a varias entidades.*
- *Comunicaciones abiertas remitidas vía correo electrónico (y radicadas en SIGOB) a diferentes entidades, por parte de ciudadanos u organizaciones nacionales y extranjeras (las cuales generalmente hacen parte de cadenas)*
- *Correos electrónicos de ciudadanos extranjeros expresando su preocupación por diferentes casos.*

Ahora bien, para el otro asunto reportado dentro del informe preliminar se pudo observar lo siguiente:

El presente asunto si bien fue radicado en el despacho de la Directora del PPDH, el 8/02/2013, el mismo fue remitido dentro de los términos de Ley 13/02/2013, al Doctor Juan Carlos Mira de conformidad con el inciso 3, Artículo 3 de la Resolución 3046 del 20 de septiembre de 2012, toda vez que se trata de un escrito dirigido al Presidente de la República, por lo tanto se observa en SIGOB, que el asunto tiene una sola copia y que el mismo fue tramitado y termino gestión el funcionario Nicolas Maximiliano Mesa Parra, de la secretaria privada, el 18/03/2013.



Análisis Control Interno. De acuerdo a la repuesta, se indica que la situación real de las Comunicaciones referenciadas, no es de derecho de petición. Razón por la cual, se **subsana** la observación en cuanto a estas dos comunicaciones.

➤ **Programa Presidencial Colombia Joven**

Cuadro 5.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	EXT13-00008305	30/01/2013	20/02/2013	28/02/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00007707	29/01/2013	19/02/2013	28/02/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00007710	29/01/2013	19/02/2013	28/02/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00007715	29/01/2013	19/02/2013	28/02/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00005989	24/01/2013	14/02/2013	28/02/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00027233	02/04/2013	23/04/2013	06/05/2013	Solicitud de consultas - término de gestión 30 días. Respuesta Oportuna
Derecho de Petición	EXT13-00030426	10/04/2013	02/05/2013	08/05/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.

Filas sombreadas corresponden a las comunicaciones tratadas en la mesa de trabajo.



- **Respuesta Programa Presidencial Colombia Joven.**

“El Programa Presidencial Colombia Joven a través de MEN13-00015806/JMSC 34010 de fecha 05 de noviembre de 2013 presento las siguientes observaciones al informe preliminar:

*De acuerdo con el compromiso asumido en la mesa de trabajo realizada en la sala de juntas de la Subdirección de Operaciones el pasado 28 de octubre, de la manera más atenta, me permito solicitarle que se revise el registro **EXT13-00027233** radicado el 2 de abril, dado que por estar clasificado como una solicitud de consultas el término de gestión corresponde a 30 días y no 15 días como aparece en el informe, por lo que fue contestado dentro de los términos. (negrilla fuera de texto).*

En cuanto a los demás registros, es de señalar que los motivos por los cuales no se atendieron oportunamente las comunicaciones obedeció de una parte en la falta de claridad en los procedimientos establecidos al interior del DAPRE y de otra parte a que en su momento se tenía la convicción errada e invencible de que se trataba de correspondencia de trámite normal y por ende que no tenía término de gestión.

Finalmente, me permito informarle que se han tomado una serie de medidas al interior del Programa para la atención oportuna a los derechos de petición, entre las que se destacan las siguientes:

-Se ha asistido a las capacitaciones sobre derechos de petición.

-Se está reclasificando la correspondencia allegada al Programa, lo que permite depurar la que efectivamente contiene una queja, una petición, una solicitud o un reclamo.

-Hay una persona en el Programa responsable de canalizar en el Sigob los derechos de petición y psqr's, lo que permite tener un control en el vencimiento de términos.

Estas acciones de mejora se han evidenciado en los reportes que semanalmente realiza el asesor del Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos en los Comités de seguimiento liderados por la Subdirección de Operaciones.”

Análisis Control Interno. De acuerdo a la repuesta, se indica que el tiempo de respuesta de la Comunicación referenciada se efectuó en forma oportuna. Sin embargo, es importante continuar implementado las acciones de mejora relacionadas con el fin de garantizar la respuesta oportuna a los PSQR, como se observa en el cuadro 5 con las demás comunicaciones de respuesta extemporánea y las cuales fueron confirmadas.

➤ **Secretaría Transparencia**

Cuadro 6.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía	Fecha de respuest	Observación
-----------	------------	-------------------	------------------------	-------------------	-------------



			el término	a	
Derecho de Petición	EXT13-00006748	25/01/2013	15/02/2013	27/02/2013	No se evidencia respuesta.
Derecho de Petición	EXT13-00001400	10/01/2013	01/02/2013	06/02/2013	Respuesta Oportuna
Derecho de Petición	EXT13-00007792	29/01/2013	19/02/2013	27/02/2013	Respuesta Oportuna
Derecho de Petición	EXT13-00003655	17/01/2013	07/02/2013	27/02/2013	Solicitud de consultas - término de gestión 30 días. Respuesta Oportuna

Filas sombreadas corresponden a las comunicaciones tratadas en la mesa de trabajo.

- **Respuesta Secretaria de Transparencia.**

La Secretaria Privada a través de MEN13-00015794/JMSC 33060 de fecha 01 de noviembre de 2013 presento las siguientes observaciones al informe preliminar:

“EXT13-00006748

Considerando que el quejoso con bastante frecuencia escribe a la Secretaría de Transparencia, en comunicación telefónica sostenida en **la primera semana del mes de febrero del año 2013** con el señor Ramírez se acordó realizar seguimiento a los organismos de control y Fiscalía General de la Nación a finales del mes de febrero, por cuanto estas entidades ya tenían conocimiento de las comunicaciones presentadas. (Negrilla fuera de texto).

EXT13-00003655

Considerando que la quejosa formula solicitud de concepto relacionado con una práctica de revisar las propuestas económicas en los procesos de contratación. La misma implicó adelantar consultas y revisiones del tema en la normatividad vigente, **situación que se le informó a la ciudadana vía telefónica**, manifestándole que la respuesta a su inquietud seria dada a finales del mes de febrero. Adicionalmente, las solicitudes de consulta según lo establecido por el **CPACA en el numeral 2 del artículo 14 cuentan con un tiempo de respuesta de 30 días**. (Negrillas fuera de texto).

EXT13-00007792

Se le informó telefónicamente a la funcionaria del municipio del Bagre que la Metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” se encontraba publicada en la página de la Secretaría de Transparencia y que posteriormente se le enviaría un ejemplar. Lo anterior por cuanto se encontraba en proceso la remisión de la cartilla física a todas las alcaldías del país. Para el Bagre se remitió con **OF13-00013070 del 8 de febrero de 2013** dirigido al señor Harold Alonso Echeverri. (Negrilla fuera de texto).



EXT13-0001400

Esta radicación se devolvió en tiempo a la Oficina de Atención al Ciudadano, ésta dio respuesta en **los términos establecidos** una vez hecha la verificación que la denuncia no había llegado físicamente ni por e-mail sino que se encontraba incorporada en un campo del aplicativo SIGOB.

En esto términos rendimos nuestras observaciones al Informe Preliminar de Verificación Trámite PSQR Primer Semestre 2013”

Análisis Control Interno. De acuerdo a la repuesta, se indica que el tiempo de respuesta de la Comunicación referenciada se efectuó en forma oportuna. Razón por la cual, se **subsanar** tres de las observaciones realizadas a las comunicaciones de la Secretaria de Transparencia. Se confirma la relacionada al Código EXT13-00006748.

➤ **Alto Comisionado para la Paz**

Cuadro 7.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	EXT13-00001339	10/01/2013	31/01/2013	11/02/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00001090	10/01/2013	31/01/2013	11/02/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00002240	14/01/2013	04/02/2013	11/02/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00001954	14/01/2013	04/02/2013	11/02/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00008626	31/01/2013	21/02/2013	08/03/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.



Derecho de Petición	EXT13-00017792	28/02/2013	21/03/2013	01/04/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-000039924	08/05/2013	30/05/2013	05/06/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-000046178	28/05/2013	20/06/2013	27/06/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-000049169	05/06/2013	27/06/2013	11/07/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00044899	23/05/2013	17/06/2013	27/06/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00039547	08/05/2013	30/05/2013	05/06/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT13-00020909	04/06/2013	26/06/2013	27/06/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.

➤ Casa Militar

Cuadro 8.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de	EXT13-	23/05/2013	17/06/2013	No	No se evidencia



Petición	00044914			registra	respuesta asociada en el aplicativo
Derecho de Petición	EXT13-00008931	01/02/2013	22/02/2013	No registra	No se evidencia respuesta asociada en el aplicativo
Derecho de Petición	EXT13-00007796	29/01/2013	19/02/2013	No registra	No se evidencia respuesta asociada en el aplicativo
Derecho de Petición	EXT13-00042307	16/05/2013	07/06/2013	No registra	No se evidencia respuesta asociada en el aplicativo
Derecho de Petición	EXT13-000041390	14/05/2013	05/06/2013	No registra	No se evidencia respuesta asociada en el aplicativo
Derecho de Petición	EXT13-000024520	20/03/2013	15/04/2013	No registra	No se evidencia respuesta asociada en el aplicativo

➤ **Secretaría Privada**

Cuadro 9.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Reclasificado. Es Audiencia	EXT13-00055499	25/06/2013	17/07/2013	23/07/2013	N/A
Reclasificado. Es Audiencia	EXT13-00049854	06/06/2013	28/06/2013	12/07/2013	N/A
Reclasificado. Es Audiencia	EXT13-00048690	04/06/2013	26/06/2013	18/07/2013	N/A
5. Derecho de Petición	EXT13-00045233	24/05/2013	18/06/2013	21/06/2013	Respuesta Extemporánea. Derivada en el SIGOB.
Reclasificado. Es Audiencia	EXT13-00041037	10/05/2013	04/06/2013	No registra	N/A
Reclasificado. Es Audiencia	EXT13-00035154	24/04/2013	17/05/2013	11/06/2013	N/A
8. Derecho de Petición	EXT13-00032715	17/04/2013	09/05/2013	15/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad



					competente. Derivada en el SIGOB.
9. Derecho de Petición	EXT13-00033290	18/04/2013	10/05/2013	20/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
Reclasificado. Es Audiencia	EXT13-000025406	21/03/2013	15/04/2013	22/04/2013	N/A
Reclasificado. Es Audiencia	EXT13-00033096	18/04/2013	10/05/2013	No registra	N/A
Reclasificado. Es Audiencia	EXT13-00035013	24/04/2013	17/05/2013	22/05/2013	N/A
13. Derecho de Petición	EXT13-00032613	17/04/2013	09/05/2013	20/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Está derivada en el aplicativo.
14. Derecho de Petición	EXT13-00033984	22/04/2013	15/05/2013	20/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
15. Derecho de Petición	EXT13-00032341	16/04/2013	8/05/2013	20/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
16. Derecho de Petición	EXT13-00029905	10/04/2013	02/05/2013	07/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
17. Derecho	EXT13-	10/04/2013	02/05/2013	07/05/2013	Respuesta



de Petición	00029905				Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
Reclasificado. Es Carta	EXT13- 00032402	16/04/2013	08/05/2013	15/08/2013	N/A
19. Derecho de Petición	EXT13- 00029947	10/04/2013	02/05/2013	22/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
20. Derecho de Petición	EXT13- 00030608	11/04/2013	03/05/2013	29/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
21. Derecho de Petición	EXT13- 00028484	05/04/2013	29/04/2013	28/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
22. Derecho de Petición	EXT13- 00028690	05/04/2013	29/04/2013	22/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
23. Derecho de Petición	EXT13- 00024139	19/03/2013	12/04/2013	24/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
24. Derecho de Petición	EXT13- 00023134	18/03/2013	11/04/2013	22/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado



					Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
25. Derecho de Petición	EXT13-00021932	15/03/2013	10/04/2013	29/05/2013	Respuesta Extemporánea. Secretaría General Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
26. Derecho de Petición	EXT13-00020909	11/03/2013	04/04/2013	04/06/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
27. Derecho de Petición	EXT13-00024047	19/03/2013	12/04/2013	22/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
28. Derecho de Petición	EXT13-00026390	01/04/2013	22/04/2013	27/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
29. Derecho de Petición	EXT13-00028970	08/04/2013	29/04/2013	22/05/2013	Respuesta Extemporánea. Traslado Autoridad competente. Derivada en el SIGOB.
30. Derecho de Petición	EXT13-00009745	04/02/2013	25/02/2013	06/06/2013	N/A



- **Respuesta Secretaria Privada.**

La Secretaria Privada a través de MEN13-00015588/JMSC 33010 de fecha 30 de octubre de 2013 presento las siguientes observaciones al informe preliminar:

“Una vez efectuada la mesa de trabajo y en respuesta al informe de las PSQR reportadas como tramitadas fuera de tiempo, cordialmente presento, en archivo adjunto, las observaciones al mismo:

1. *De las 30 PSQR reportadas, se solicitó la reclasificación de nueve (9) por cuanto no son derechos de petición, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3046 de 2012.*
2. *Dos (2) no pertenecían al trámite de la Secretaría Privada.*
3. *La relacionada en el ítem 17 no tiene número de radicación, al consultar con el señor Abel Quicasaque, informó que el radicado correspondía al EXT13-00029905 (es decir el relacionado en el ítem 17).*

Frente a la respuesta extemporánea de las peticiones a cargo de la Secretaria Privada, esta Coordinación ha implementado las medidas correctivas y acciones pertinentes para eliminar la causa de la demora en el trámite de las PSQR.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS PARA EL TRÁMITE OPORTUNO DE LA CORRESPONDENCIA

1. *Se efectuó una redistribución de las cargas laborales, implementando una nueva estrategia en la que cada funcionario de la coordinación es responsable del trámite de las comunicaciones asignadas, desde su lectura hasta la elaboración, lo que reduce los tiempos de respuesta.*
2. *Con la autorización de la Secretaria Privada, doctora Cristina Plazas, se estableció un nuevo lineamiento sobre las comunicaciones que se deben firmar en la Coordinación y las que debe firmar la doctora Plazas, reduciendo el volumen de comunicaciones enviadas para revisión y firma en la oficina de Palacio,*
3. *Se lleva un control diario de las comunicaciones a cargo de cada funcionario*
4. *Las comunicaciones que son respuesta a anteriores oficios enviados por este Grupo y a los que se les debe establecer precedente, son cargadas a los funcionarios de área responsables del trámite de la correspondencia, quienes con criterio están capacitados para establecer la gestión que requiera el documento y se libera de tal responsabilidad a la persona que hace reparto y que no cuenta del todo con la idoneidad para realizar tal gestión.”*

Análisis Control Interno. De acuerdo a la repuesta, se indica que el estado real de las comunicaciones (sombreadas en el cuadro anterior), no es de derecho de petición razón por la cual se subsana la observación realizada a las mismas. Sin embargo, es importante continuar implementado las acciones de mejora relacionadas con el fin de



garantizar la respuesta oportuna a los PSQR, como se observa en las demás comunicaciones de respuesta extemporánea y las cuales fueron confirmadas.

V. Principales Aspectos Conformes

1. Se observó que los funcionarios encargados de tramitar las PSQR en el aplicativo SIGOB, lo han efectuado conforme a los lineamientos dados por el Grupo de Atención al Usuario, lo que se ve reflejado en el reporte coherente de la información en el aplicativo suministrado tanto por Atención al Usuario como por las dependencias de la muestra.
2. La información presentada en la Página Web <http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Paginas/PSQR.aspx>, orienta con claridad al peticionario para efectuar su solicitud, queja, reclamo o petición. Así mismo, le permite conocer el estado real del trámite de la PSQR radicado en la Entidad.
3. La labor que realiza el grupo de Atención al Usuario al capacitar a los enlaces de los administradores así como la generación de alertas para que las dependencias tramiten con oportunidad las PSQR.
4. Se resalta la labor del PP Derechos Humanos (lineamiento interno para mejorar su proceso); Afros (finaliza en los términos establecidos en el aplicativo), Indígenas y Minas no tienen derechos de petición vencidos.

VI. Aspectos No Conformes

1. Se observó que las PSQR dirigidas al Señor Presidente no se están trasladando de manera inmediata a la autoridad competente o funcionario competente, como se evidenció en las comunicaciones relacionadas en el **Cuadro 9 Secretaria Privada** del presente informe. Incumpliendo lo establecido en el numeral 1 del Artículo 3 de la Resolución 3046 de 2012.
2. Se observó que las PSQR no se están trasladando dentro de los quince (15) días hábiles a las autoridades competentes, como se evidenció en las comunicaciones externas relacionadas en el **Cuadro 1. Alta Consejería para la equidad de la Mujer, Cuadro 3. Alta Consejería para la Seguridad y Convivencia y Cuadro 7. Oficina del Alto Comisionado para la Paz** del presente informe.



Así mismo, se evidenció que en el aplicativo SIGOB se confirman fechas que no corresponden a la fecha de envío de la Oficina de Correspondencia al Peticionario, como se observó en la verificación de los derechos de petición **EXT13-00068477 y EXT13-00064670 de competencia de la Secretaria Privada**, los cuales fueron objeto de acción de tutela por violación al Derechos de Petición.

Incumpliendo lo dispuesto en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. La correspondencia externa clasificada como PSQR se está direccionando a las dependencias internas de la entidad por el Grupo de Gestión Documental, siendo ésta función del Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, tal como se evidenció en los oficios **EXT13-00053287, EXT13-00052832, EXT13-00054555, EXT13-00049770, EXT13-00023964, EXT13-00056736, EXT13-00056853, EXT13-00055509 y EXT13-00055073**. Incumpliendo el Artículo 3 *Radicación y trámite de peticiones*, de la Resolución 3046 de 2012.
4. Se evidencia recurrencia en las respuestas extemporáneas a los derechos de petición, como se observó en la verificación a las comunicaciones relacionadas por dependencias en los **Cuadros del 1 al 9** del presente informe. Incumpliendo lo dispuesto en el Artículo 5 y 7 de la Resolución 3046 de 2012.
5. Persiste la debilidad en el manejo del aplicativo SIGOB al momento de finalizar la gestión de las comunicaciones así como de efectuar la derivación para garantizar la trazabilidad de las PSQR, como se observó en las comunicaciones **EXT13-00033096, EXT13-00041037** así como las relacionadas en el **Cuadro 8 Casa Militar**. Incumpliendo lo dispuesto en el numeral 4.1.8 Seguimiento y control al trámite de la Correspondencia Oficial Externa³ del Manual de Correspondencia y Archivo Oficial SIGOB.

³ 4.1.8 Todas las comunicaciones oficiales de origen externo, radicadas en el Sistema SIGOB, deberán ser tramitadas a través del mismo y garantizando el cumplimiento a los tiempos establecidos para su respuesta; igualmente, se deberá garantizar un seguimiento y control eficaz, por parte de cada funcionario que intervenga en su gestión, teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

a. 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, siguiendo los pasos descritos en el Capítulo III “Correspondencia Oficial Enviada”.

b. Se deberá dar por finalizada la gestión del documento de origen externo, una vez se garantice que se ha dado la gestión total a dicho documento; igualmente y sin ninguna justificación, se deberá registrar siempre, el resultado de la gestión realizada por cada funcionario, antes de finalizarlo oficialmente.

Los responsables o jefes de cada dependencia, deberán tomar las medidas pertinentes para que en el menor tiempo posible, se dé el trámite oficial a las comunicaciones reportadas por la oficina de Correspondencia o en su defecto, para que se realicen los ajustes y procedimientos pertinentes en el Sigob, que evidencien que a dichas comunicaciones se les dio una respuesta oportuna



VII. *Seguimiento Mejora NCR-0229 denominada "AU-Mejora integral Peticiones, Quejas y Reclamos"*

Es importante resaltar que la Mejora NCR-0229 de 2013, se formuló en atención a la mejora NCR-0195 de 2012 que si bien cumplió con las acciones programadas, las mismas no fueron eficaces. Esta NCR-0195 a su vez se formuló para atender el hallazgo NCR-0068 del 2011 con ocasión de la Auditoria Externa del ICONTEC.

La NCR-0229 se encuentra en ejecución y seguimiento con fecha de vencimiento el 31 de enero de 2014.

De lo anterior, es importante que el Proceso de Atención al Usuario formule nuevas acciones que eliminen o reduzcan la causa generadora de las No conformidades, con el fin que los aspectos no conformes detectados por Auditoria Internas minimicen, y se incrementen las solicitadas por Oportunidad de Mejora.

VIII. Recomendaciones

1. Establecer mecanismos alternativos que garanticen el trámite y respuesta oportuna de las PSQR en la Entidad.
2. Establecer puntos de control eficaces para el manejo de la correspondencia devuelta por error en la dirección del peticionario, como se observó en las comunicaciones EXT13-00059380 y EXT13-00061256.
3. Revisar la conveniencia de ajustar el aplicativo SIGOB para evitar el paso de tramitado a confirmar en lo referente a PSQR.