



Presidencia de la República

PROSPERIDAD
PARA TODOS



Presidencia de la República

Informe
De verificación al trámite de las PSQR
Primer Semestre 2014

Octubre de 2014

Oficina de Control Interno

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

DOCUMENTO PÚBLICO

Calle 7 No. 6-54, Bogotá, Colombia
PBX (57 1) 562 9300
Código Postal 111711
www.presidencia.gov.co



Certificado
No. SC5672-1



Certificado
No. GP055-1



INTRODUCCIÓN 3

I. OBJETIVO GENERAL ¡Error! Marcador no definido.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS ¡Error! Marcador no definido.

III. ALCANCE DEL INFORME ¡Error! Marcador no definido.

IV. RESPONSABILIDAD ¡Error! Marcador no definido.

V. PROCESO AUDITADO ¡Error! Marcador no definido.

VI. TÉRMINOS DEL INFORME ¡Error! Marcador no definido.

VII. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO ¡Error! Marcador no definido.

VIII. ASPECTOS GENERALES ¡Error! Marcador no definido.

IX. DESARROLLO DE LA AUDITORIA ¡Error! Marcador no definido.

VI. *Verificación del envío de la correspondencia por parte de las áreas.* ¡Error! Marcador no definido.

VII. ASPECTOS CONFORMES ¡Error! Marcador no definido.

VIII. ASPECTOS NO CONFORMES ¡Error! Marcador no definido.

IX. RECOMENDACIONES 16

DOCUMENTO PÚBLICO





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.

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 mecanismo 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

DOCUMENTO PÚBLICO



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 2014, 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.

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

DOCUMENTO PÚBLICO



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 2014.

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.

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.

DOCUMENTO PÚBLICO



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 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

DOCUMENTO PÚBLICO



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.

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.

DOCUMENTO PÚBLICO



- 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 Auditoría de Gestión al Proceso de Atención al Usuario, muestra: Derechos de Petición. De acuerdo a lo definido en el Plan General de Auditoría, remitido mediante MEM14-DOCUMENTO PÚBLICO



000011708 del 09 de septiembre de 2014, 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 auditoria por parte del responsable del Proceso.

Una vez aplicados estos criterios, se seleccionaron las siguientes diez (10) dependencias del DAPRE:

1. Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
2. Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
3. Dirección del Sistema Nacional de Juventud Colombia Joven
4. Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales
5. Secretaria de Transparencia
6. Secretaria Privada
7. Oficina del Alto Comisionado para la Paz
8. Casa Militar
9. Área de Talento Humano
10. Secretaria Jurídica

DOCUMENTO PÚBLICO



II. Verificación de la Gestión Aplicativo PSQR

Se procedió a solicitar a las diez (10) 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 2014.

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. **Archivo:** Consulta Externa
- b. **Registrado entre el:** el 1 enero al 30 de junio de 2014.
- c. **Tipo:** Denuncia, Denuncia por corrupción de funcionario del DAPRE, Denuncia por corrupción otra Entidad, Derecho de Petición, Derecho de Petición competencia del DAPRE, Derecho de Petición otra Entidad, queja, reclamo, solicitud de congresistas, solicitud consultas, solicitud de documentación, solicitud de entidad pública, solicitud de información, sugerencias para mejorar un servicio de la Presidencia de la República y sugerencias.
- d. **Información de la gestión:** se seleccionó el área responsable del trámite.
- e. **Que haya finalizado.**

De lo anterior, se obtuvo un primer resultado equivalente al total de 12.384 PSQR recibidas durante el período de análisis, como se observa a continuación:

ADMINISTRADOR	PSQR
---------------	------

DOCUMENTO PÚBLICO



1. Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.	263
2. Consejería Presidencial para para los Derechos Humanos y DIH.	662
3. Dirección del Sistema Nacional de Juventud Colombia Joven.	225
4. Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales.	120
5. Secretaria de Transparencia.	358
6. Secretaria Privada.	9737
7. Alto Comisionado para la Paz.	402
8. Casa Militar.	10
9. Área de Talento Humano.	170
10. Secretaria Jurídica.	437
TOTALES	12.384

Del anterior resultado, se observa que la Secretaria Privada es la dependencia que maneja la mayor cantidad de PSQR en la Entidad, equivalente al 78.6% del total de la muestra; el 21.4% restante equivale a las 2.647 PSQR de las otras dependencias que tramitaron Derechos de Petición. De este último valor, se estimó que el promedio de PSQR allegadas por día durante el primer semestre de 2014 es de 14.

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.

DOCUMENTO PÚBLICO



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 Secretaría 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.
4. Mediante la misma técnica se procedió a verificar la fecha real de envío de la correspondencia de las áreas al grupo de correspondencia, así como la fecha real de envío del grupo de correspondencia al petionario.

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:

DOCUMENTO PÚBLICO



➤ **Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.**

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	DPG14-00003454	11/02/2014	25/02/2014	28/02/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB
Derecho de Petición	DPG14-00003465	11/02/2014	25/02/2014	28/02/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB
Derecho de Petición	DPG14-00013513	07/05/2014	21/05/2014	23/05/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB

Cuadro 1.

➤ **Consejería Presidencial para para los Derechos Humanos y DIH.**

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	DPG14-00013174	06/05/2014	20/05/2014	23/05/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el

DOCUMENTO PÚBLICO



					SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00008298	27/03/2014	10/03/2014	22/04/2014	Respuesta Extemporánea Correo Derivado en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00003458	11/02/2014	04/03/2014	05/03/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00009106	03/04/2014	28/04/2014	02/05/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00008941	02/04/2014	25/04/2014	02/05/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00004147	17/02/2014	10/03/2014	12/03/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.

Cuadro 2.

➤ **Alto Comisionado para la Paz.**

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	DPG14-00018733	19/06/2014	07/07/2014	09/07/2014	Respuesta extemporánea derivada en el

DOCUMENTO PÚBLICO



					SIGOB.
Derecho de Petición	DPD14-00000041	02/04/2014	16/04/2014	24/04/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00005205	26/02/2014	12/03/2014	21/03/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	EXT14-00003388	24/01/2014	07/02/2014	18/02/2014	Respuesta Extemporánea Correo Derivado en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00008808	01/04/2014	15/04/2014	08/05/2014	Se dio respuesta Telefónica.
Derecho de Petición	DPG14-00007336	20/03/2014	04/04/2014	08/04/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00008393	28/03/2014	11/04/2014	22/04/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPD14-00000021	24/02/2014	10/03/2014	20/03/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00006693	14/03/2014	31/03/2014	02/04/2014	Respuesta Extemporánea

DOCUMENTO PÚBLICO



					Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00004248	18/02/2014	04/03/2014	13/03/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00016039	27/05/2014	18/06/2014	19/06/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00007694	26/03/2014	21/04/2014	30/04/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00002714	04/02/2014	25/02/2014	05/03/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00001020	16/01/2014	06/02/2014	25/02/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00017638	10/06/2014	03/07/2014	09/07/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00017699	11/06/2014	04/07/2014	09/07/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de	DPG14-	30/05/2014	24/06/2014	01/07/2014	Respuesta

DOCUMENTO PÚBLICO



Petición	00016535				Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00016429	29/05/2014	13/06/2014	01/07/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00006707	14/03/2014	07/04/2014	22/04/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00005225	26/02/2014	19/03/2014	25/03/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00003286	10/02/2014	03/03/2014	25/03/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Cuadro 3.

➤ **Casa Militar.**

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	DPG14-00001575	21/01/2014	11/02/2014	28/03/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

DOCUMENTO PÚBLICO



V. Verificación del trámite en el SYSCOPRE

Se procedió a solicitar al Área de Información y Sistemas y a la Coordinadora del Grupo de Atención de Derechos de Petición al Presidente de la República – Secretaria Privada, la relación de los correos recibidos y respondidos a través del link Escríbale al presidente durante el primer semestre de 2014.

Se observa que durante el período de análisis, se recibieron un total de 21.366 correos electrónicos que se clasificaron como petición, queja, reclamo o sugerencia. En revisión efectuada mediante prueba selectiva, se observó que los mismos se respondieron en los términos establecidos en la ley. Se observa coherencia de la información entre el Área de Información y Sistemas y la Secretaria Privada.

VI. Verificación del envío de la correspondencia por parte de las áreas.

Una vez efectuada la revisión de las PSQR en el aplicativo, se procedió a tomar una prueba selectiva con el fin de verificar la fecha real de envío de la correspondencia de las áreas al grupo de correspondencia, así como la fecha real de envío del grupo de correspondencia al petitionario, de la revisión efectuada se encontró lo siguiente:

Table with 7 columns: No., Área, Número de DPG, Numero de Oficio, Fecha de Vencimiento, Fecha de envío por parte del área, Fecha de envío por parte del correspondencia. It lists 5 rows of data for different areas like CP. Equidad de la Mujer and CP. Derechos Humanos.

DOCUMENTO PÚBLICO



6	D. MINAS	DPG14-00004056	OFI14-00017726	03/03/2014	18/03/2014	18/03/2014
7		DPG14-00008520	OFI14-00034442	21/04/2014	28/04/2014	29/04/2014
8	Alto Comisionado para la Paz	DPG14-00011536	OFI14-00037876	30/04/2014	05/05/2014	06/05/2014
9		DPG14-00006446	OFI14-00026254	27/03/2014	31/03/2014	31/03/2014
10		DPG14-00006379	OFI14-00026489	27/03/2014	31/03/2014	31/03/2014
11	Talento Humano	DPG14-00000680	OFI14-00008409	03/02/2014	04/02/2014	05/02/2014

Cuadro. 4

Como se observa en el cuadro anterior, los DPG seleccionados y verificados, se respondieron en forma extemporánea. **No Conformidad 1.**

VII. ASPECTOS CONFORMES

1. De la revisión efectuada, se resalta que las PSQR solicitadas a través del Link *Escríbale al Presidente* fueron contestadas en forma oportuna.
2. El mantenimiento de la tendencia de responder oportunamente las PSQR allegadas a la Entidad, ya que se observaron dependencias comprometidas con la respuesta oportuna y eficaz hacia nuestros clientes externos.

VIII. ASPECTOS NO CONFORMES

1. Se observa que las respuestas dadas a las PSQR no se están remitiendo oportunamente al grupo de correspondencia por parte de las áreas, como se evidenció en las comunicaciones relacionadas en el cuadro No. 4 correspondientes a las áreas: Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH, Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales, Oficina Alto Comisionado para la Paz y el Área de Talento Humano. Sin observancia de lo dispuesto en la Resolución 3046 de 2012.

DOCUMENTO PÚBLICO



Presidencia de la República

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

IX. RECOMENDACIONES

1. En relación a las respuestas extemporáneas dadas a las PSQR relacionadas en los cuadros 1, 2 y 3, es importante que el Grupo de Atención al Usuario dé tratamiento a las mismas, agregando acciones eficaces en los planes de mejoramiento que se encuentran en ejecución y seguimiento.

DOCUMENTO PÚBLICO

Calle 7 No. 6-54, Bogotá, Colombia
PBX (57 1) 562 9300
Código Postal 111711
www.presidencia.gov.co

