

Informe

De evaluación al trámite de las PSQR

Segundo Semestre 2014

Junio de 2015

Oficina de Control Interno

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

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 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 evaluación a los derechos de petición, quejas y reclamos radicados en la Entidad durante el segundo 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.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del Proceso de Atención al Usuario, en lo referente a la respuesta oportuna y constante a los derechos de petición allegados al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. 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.
2. Verificar la operación del Sistema de Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos.
3. Verificar la oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos.
4. Contribuir con información para la toma de decisiones tanto para la mejora del sistema, así como el de respuesta y orientación a los ciudadanos.

ALCANCE DEL INFORME

El alcance se definió para las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, allegados a la Entidad del 1 de julio al 31 de diciembre de 2014.

RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del auditor la planeación de la evaluación 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.

PROCESO AUDITADO

Proceso Auditado: Atención al Usuario y Servicios Compartidos.

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**.

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.

ANÁLISIS JURÍDICO.

En relación con el derecho de petición, es abundante la jurisprudencia de la Corte Constitucional¹. 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.*

¹ 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.

- 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.*
- 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.*

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 MEM15-00004225 del 06 de abril de 2015, en el cual se informó el objeto de la auditoría, 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)

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 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 para las Regiones.
4. Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales
5. Secretaría de Transparencia
6. Secretaría Privada
7. Oficina del Alto Comisionado para la Paz
8. Casa Militar
9. Área de Talento Humano
10. Secretaría Jurídica

II. Verificación de la Gestión Aplicativo PSQR

Se procedió a solicitar a las diez (10) dependencias objeto de auditoria, el reporte de los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema PSQR y de los derechos de petición, del 1 de julio al 31 de diciembre 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 1 julio al 31 de diciembre 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 sea el responsable.**

De lo anterior, se obtuvo un segundo resultado equivalente al total de **19.764** PSQR recibidas durante el período de análisis, como se observa a continuación:

ADMINISTRADOR	PSQR
1. Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.	116
2. Consejería Presidencial para para los Derechos Humanos y DIH.	391
3. Dirección para las Regiones	15
4. Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales.	82
5. Secretaria de Transparencia.	400
6. Secretaria Privada.	17.621
7. Alto Comisionado para la Paz.	791

8. Casa Militar.	4
9. Área de Talento Humano.	143
10. Secretaria Jurídica.	201
TOTALES	19.764

Del anterior resultado, se observa que la Secretaria Privada es la dependencia que maneja la mayor cantidad de PSQR en la Entidad, equivalente al **89.16 %** del total de la muestra; el **10.84%** restante equivale a las 2.143 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 segundo semestre de 2014 es de **6**.

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%** (881) y para las demás áreas del **10%** (214).
2. De los registros seleccionados se realizaron verificaciones a las comunicaciones en el aplicativo PSQR.
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:

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	DPG14-00040697	14/11/2014	01/12/2014	03/12/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00040704	14/11/2014	01/12/2014	03/12/2014	Respuesta Extemporánea Derivado en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00040711	14/11/2014	01/12/2014	03/12/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00040784	03/04/2014	01/12/2014	03/12/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00044051	12/12/2014	29/12/2014	07/01/2015	Respuesta extemporánea

					derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00037406	27/10/2014	11/11/2014	22/11/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00044830	22/12/2014	07/01/2015	20/01/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00043062	03/12/2014	18/12/2014	09/01/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB
Derecho de Petición	DPG14-00034076	01/10/2014	16/10/2014	08/11/2014	Correo de respuesta extemporánea derivada en el SIGOB (*)
Derecho de Petición	DPG14-00042924	02/12/2014	24/12/2014	26/12/2014	Correo de respuesta extemporánea derivada en el SIGOB
Derecho de Petición	DPG14-00033783	29/09/2014	21/10/2014	30/10/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB
Derecho de Petición	DPG14-00032999	22/09/2014	14/10/2014	29/10/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB
Derecho de Petición	DPG14-00033462	25/09/2014	17/10/2014	30/10/2014	Respuesta extemporánea

					derivada en el SIGOB
Derecho de Petición	DPG14-00030502	03/09/2014	24/09/2014	25/09/2014	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB

(*) No se observa correo adjunto mediante el cual se le envió la respuesta al *petionario*

Cuadro 2. Regiones.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	DPG14-00042225	26/11/2014	11/02/2014	16/12/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Cuadro 3. Dirección para la acción contra las Minas Antipersonales.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	DPG14-00022310	21/07/2014	04/08/2014	25/08/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Cuadro 4. 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	DPG14-00021535	14/07/2014	04/08/2014	06/08/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00039931	07/11/2014	01/12/2014	12/12/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00024489	29/07/2014	21/08/2014	22/08/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00033267	24/09/2014	16/10/2014	20/10/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00044567	17/12/2014	12/01/2015	13/01/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00044487	17/12/2014	12/01/2015	13/01/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00035891	17/10/2014	31/10/2014	07/11/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00042844	02/12/2014	24/12/2014	05/01/2015	Respuesta Extemporánea

					Derivada en el SIGOB.
Derecho de Petición	DPG14-00044486	17/12/2014	12/01/2015	09/02/2014	Respuesta Extemporánea enviada por correo físico.
Derecho de Petición	DPG14-00028121	19/08/2014	02/09/2014	19/11/2014	Respuesta Extemporánea enviada por correo físico.
Derecho de Petición	DPG14-00044250	15/12/2014	30/12/2014	02/01/2015	Respuesta Extemporánea enviada por correo físico.
Derecho de Petición	DPG14-00042645	01/12/2014	23/12/2014	24/12/2014	Respuesta Extemporánea enviada por correo físico.

Cuadro 5. Fondo de Programas Especiales para la Paz.

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
Derecho de Petición	DPG14-00042844	02/12/2014	24/12/2014	05/01/2015	Respuesta Extemporánea enviada por correo físico.

Se observan respuestas extemporáneas a los Derechos de Petición, como se evidencia en los cuadros No. 1 al 4 en los cuales se relacionan las comunicaciones por cada dependencia, incumpliendo la Resolución 3046 de 2012. *No Conformidad Real 1.*

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 segundo semestre de 2014.

Se observa que durante el período de análisis, se recibieron un total de **18.717** 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 respuesta de las áreas al grupo de correspondencia, así como la fecha real de envío del grupo de correspondencia al petionario, de la revisión efectuada se encontró lo siguiente:

Cuadro 5. Relación de respuestas a las PSQR remitidas a correspondencia y al petionario.

No.	Área	Número de DPG	Número de Oficio	Fecha de Vencimiento	Fecha de envío por parte del área	Fecha de envío por parte del correspondencia
1	CP. Equidad de la Mujer	DPG14-00038659	OFI14-00112412	18/11/2014	No se encontró	19/11/2014
		DPG14-00023381	OFI14-00079680	19/08/2014	21/08/2014	21/08/2014
		DPG14-00020109	OFI14-00068958	23/07/2015	Por correo electrónico	No se evidencia el correo electrónico de respuesta.
2	CP. Derechos Humanos	DPG14-00030601	OFI14-00091389	18/09/2014	No se encontró	29/09/2014
		DPG14-00034058	OFI14-00024795	16/10/2014	21/10/2014	21/10/2014
		DPG14-00041976	OFI14-00017726	10/12/2014	No se encontró	12/12/2014

		EXT14-00051158	OFI14-00119981	09/12/2014	10/12/2014	12/12/2014
		DPG14-00033185	OFI14-00099635	15/10/2014	16/10/2014	17/10/2014
3	D. Regiones	DPG14-00042005	OFI14-00120684	10/12/2014	No se evidencia envió por parte del proceso	No se envió
4	Secretaría de Transparencia	DPG14-00033825	OFI14-00102538	21/10/2014	Por correo electrónico	No se observa correo adjunto mediante el cual se le envió la respuesta al peticionario.
		DPG14-00031186	OFI14-00095446	30/09/2014	No se encontró	02/10/2014
		DPG14-00042015	OFI14-00120319	10/12/2014	No se encontró	12/12/2014
5	Talento Humano	DPG14-00025311	OFI14-00081051	22/08/2014	No se evidencia envió por parte del proceso	No se envió
6	Alto Comisionado para la Paz	DPI14-00001432	OFI14-00094984	30/12/2014	01/10/2014	02/10/2014
		DPG14-00040198	OFI14-00116033	26/11/2014	27/11/2014	27/11/2014
		DPG14-00031087	OFI14-00094877	29/09/2014	30/09/2014	30/09/2014
		DPG14-00026250	OFI14-00077851	13/08/2014	13/08/2014	14/08/2014
7	Dirección para la acción contra las Minas Antipersonales	DPG14-00036198	OFI14-00107648	04/11/2014	05/11/2014	06/11/2014
		DPG14-00039105	OFI14-00113264	20/11/2014	25/11/2014	26/11/2014
		DPG14-00035439	OFI14-00105196	28/10/2014	25/11/2014	26/11/2014
		DPG14-00035439	OFI140010196	28/10/2014	28/10/2014	29/10/2014
		DPG14-00026403	OFI14-00083143	28/10/2014	No se encontró	29/10/2014

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. 5 correspondientes a las áreas: Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH, Dirección para Regiones,

Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales, Oficina Alto Comisionado para la Paz, Sc de Transparencia y el Área de Talento Humano. Sin observancia de lo dispuesto en la Resolución 3046 de 2012. No Conformidad 2.

VII. SEGUIMIENTO AL COMPROMISO DE LA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS HUMANOS

La Oficina de Control Interno efectuó seguimiento a la **actividad** de solicitar concepto a la Secretaría Jurídica sobre el procedimiento a seguir para el tratamiento a los **8.532 sobre sellados** recibidos durante los Gobiernos de 2002 al 2012 bajo la responsabilidad de la Consejería para los Derechos Humanos, observando que si bien se acordó como compromiso registrado en Acta 05 del 21 de julio de 2014, página 6, y posteriormente en seguimientos efectuados en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de:

1. Acta 09 del 06 de noviembre de 2014, página 2 y 10.
2. Acta 10 del 09 de diciembre de 2014, página 2.
3. MEM14-00015211 del 14 de noviembre de 2014 mediante el cual se solicita cumplimiento al compromiso adquirido en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.
4. Acta 01 del 28 de enero de 2015, página 2.
5. MEM15-00002854 del 03 de marzo de 2015 mediante el cual se reitera el compromiso.

Finalmente, el concepto se solicitó el 23 de abril de 2015.

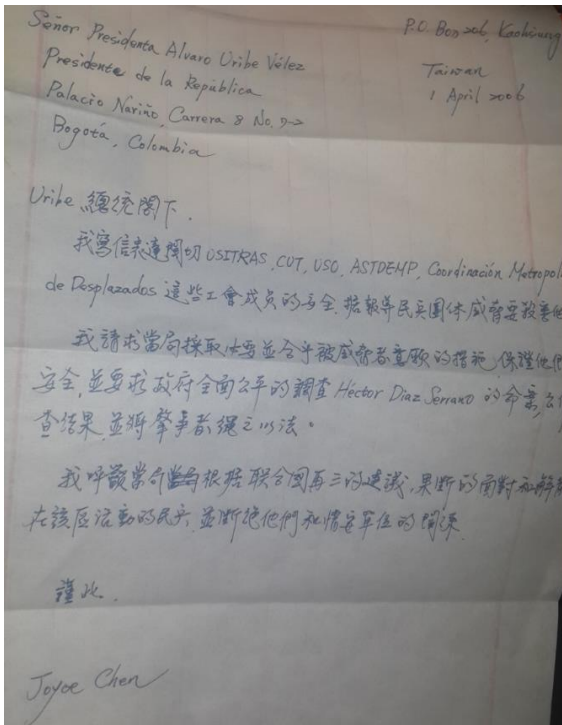
Para el mismo día, la Oficina de Control Interno realizó prueba de recorrido en las instalaciones del Archivo General de la Nación para determinar el estado de las comunicaciones, observando que previo a la realización de la consulta a Secretaría Jurídica, la Consejería realizó lo siguiente:

1. Identificó la procedencia de las comunicaciones, determinando que son de Amnistía Internacional
2. Revisó **8.532** comunicaciones para establecer el idioma, asunto y dirección de correspondencia, con el fin de conformar una base de datos que sirviera para dar respuesta a los escritos si a ello hubiere lugar.
3. Inició el proceso de transcripción y traducción de los escritos y clasificación de los conceptos.

Como resultados de estas acciones, la Consejería obtuvo:

1. **114** casos agrupados de los **8.532** sobres en idiomas como el catalán, alemán, francés, inglés e italiano.
2. Que los contenidos de las cartas corresponden a expresión de sentimientos de solidaridad y preocupación con la situación de personas o comunidades de diferentes regiones del país.

A continuación se pueden observar algunos registros fotográficos de la visita:





Finalmente, la secretaria Jurídica remite el concepto mediante MEM15-00005620 del 30 de abril de 2015, con las siguientes sugerencias:

- Darles el trámite correspondiente y publicar en la página web de la dependencia las respuestas de aquellas comunicaciones que cumplan con los requisitos del artículo 5 del Decreto 01 de 1984; puede tratarse de una respuesta conjunta si versan sobre el mismo asunto.
- Publicar en la página web una comunicación en la que se relacionen los derechos de petición presentados en idiomas distintos del castellano y que se invite a los peticionarios, y posibles interesados, para que alleguen la correspondiente traducción, con la advertencia de que de no hacerlo dentro del término de dos (2) meses siguientes a la publicación, se entenderán desistidas la solicitudes y que se procederá con el archivo definitivo de las mismas, de conformidad con los artículos 5, 11, 13 y 15 del Código Contencioso Administrativo.

De lo anterior, la Oficina de Control Interno efectuará seguimiento a la aplicabilidad de las recomendaciones dadas por la Secretaria Jurídica.

VIII. EVALUACIÓN EFICACIA DE LAS MEJORAS

Se procedió a realizar la evaluación de las siguientes (5) mejoras:

Nombre	Código	Eficaz	Resultado de la evaluación
--------	--------	--------	----------------------------

AU- Respuestas extemporánea de Derechos de Petición	NCR-0326	No	Se declara la No eficacia de la mejora dado que aún persiste la respuesta extemporánea para la Dirección para las Regiones y la Consejería para los Derechos Humanos .
AU - Tiempo límite de las respuesta en el aplicativo	NCR-0310	Si	El aplicativo SIGOB, informa el tiempo límite de respuesta correctamente.
AU - Manejo aplicativo SIGOB	NCR-0309	No	Persiste la debilidad en el manejo del aplicativo SIGOB al momento de finalizar la gestión de las comunicaciones, toda vez que no se adjunta el correo mediante el cual se da respuesta a la petición, como en Secretaria de Transparencia, CP Equidad de la Mujer y Alto Comisionado para la Paz.
AU - Respuestas extemporáneas	NCR-0308	No	Persiste la respuesta extemporánea a los Derechos de Petición, como se observó en: CP Equidad de la Mujer, CP. Derechos Humanos, D. MINAS, Alto Comisionado para la Paz, Regiones, Secretaria de Transparencia y Talento Humano.
AU - Respuesta PSQR dentro del término legal	NCR-0307	No	Persiste el traslado extemporáneo a las autoridades competentes, como se observó en: DPG14-00042225 regiones, DPG14-00021535 Alto Comisionado para la paz.
AU - No efectividad NCR-0138 Respuesta a derechos de petición extemporáneos: Secretaria de Transparencia	NCR-0215	No	Conforme a la revisión efectuada y como se relaciona en el presente informe, la Secretaria de Transparencia presentó comunicaciones con respuesta extemporánea. Lo que indica que las acciones establecidas en el plan de mejoramiento no fueron eficaces para eliminar la causa que generó la no conformidad.

De lo anterior se concluye que, las mejoras no eficaces se trataran en un plan de mejoramiento reformulado por el Proceso.

IX. ASPECTOS CONFORMES

1. 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.

X. ASPECTOS NO CONFORMES

1. Se observan respuestas extemporáneas a los Derechos de Petición, como se evidencia en los cuadros No. 1 al 4 en los cuales se relacionan las comunicaciones por cada dependencia, incumpliendo la Resolución 3046 de 2012. **No Conformidad Real 1.**
2. *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. **No Conformidad 2.***

Sin embargo, el proceso de Atención al Usuario deberá establecer nuevas acciones que conduzcan a la eficacia del plan de mejoramiento reformulado, con la participación directa de las dependencias responsables de las respuestas extemporáneas.