

Informe de Evaluación

Al trámite de las PSQR Primer Semestre 2015

Oficina de Control Interno Diciembre de 2015

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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



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.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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 primer semestre del año 2015, 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.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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 2015.

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:

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

- 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.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA



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.*
- 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*

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.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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 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 MEM15-00015145 del 03 de noviembre de 2015, 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)

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

1. 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.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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. Secretaria de Transparencia
6. Secretaria Privada
7. Oficina del Alto Comisionado para la Paz
8. Consejería Presidencial para la Primera Infancia
9. Área de Talento Humano
10. Secretaria Jurídica

2. *Verificación de la Gestión Aplicativo PSQR*

Se procedió a solicitar 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 2015 a las diez (10) dependencias objeto de auditoria.

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 enero al 30 de junio de 2015.
- 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.**

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

De lo anterior, se obtuvo un segundo resultado equivalente al total de **16.453** PSQR recibidas durante el período de análisis, como se observa a continuación:

ADMINISTRADOR	PSQR
1. Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.	221
2. Consejería Presidencial para para los Derechos Humanos y DIH.	752
3. Dirección para las Regiones	32
4. Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales.	171
5. Secretaria de Transparencia.	763
6. Secretaria Privada.	12.331
7. Alto Comisionado para la Paz.	694
8. Consejería Presidencial para la Primera Infancia	667
9. Área de Talento Humano.	219
10. Secretaria Jurídica.	603
TOTALES	16.453

Del anterior resultado, se observa que la Secretaria Privada es la dependencia que continua manejando la mayor cantidad de PSQR en la Entidad, equivalente al **75%** del total de la muestra; el **25%** restante equivale a las **4.122** PSQR de las otras dependencias que tramitaron Derechos de Petición. De éste último valor, se estimó que el promedio de PSQR allegadas por día durante el primer semestre de 2015 fue de **22**.

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 INFORMACIÓN PÚBLICA

3. *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:

- a) Partiendo de la información reportada por las dependencias la cual guardó consistencia con la del aplicativo SIGOB, se procedió a tomar una segunda prueba selectiva, así: Secretaria Privada se practicó una prueba del **5%** equivalente a **616** y para las demás áreas del **10%** equivalentes a **412**.
- b) De los registros seleccionados se realizaron verificaciones a las comunicaciones en el aplicativo SIGOB.
- c) 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.
- d) 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.

4. *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 la Equidad de la Mujer.

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
-----	-----------	------------	-------------------	-----------------------------------	--------------------	-------------

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA



1	Derecho de Petición	DPG15-00014437	05/05/2015	20/05/2015	22/05/2014	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00013018	21/04/2015	06/05/2015	07/05/2015	Respuesta Extemporánea Derivado en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	DPI15-00000795	23/06/2015	08/07/2015	10/07/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	DPG15-00019825	23/06/2015	08/07/2015	09/07/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	DPG15-00009680	25/03/2015	17/04/2015	No registra	No se observa respuesta en el SIGOB
6	Derecho de Petición	DPG15-00008554	16/03/2015	09/04/2015	10/04/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	DPG15-00001747	22/01/2015	12/02/2015	26/05/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB

Una vez remitido el Informe de Auditoría Preliminar, la Consejería para la Equidad de la Mujer remitió mediante MEM15-00017907 el siguiente informe de descargos:

De manera atenta, me permito dar respuesta al Informe Preliminar de Evaluación al Trámite de las Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos correspondiente al primer Semestre de 2015 remitido por su oficina, informando que no contamos con evidencia para subsanar las observaciones recibidas. En la siguiente tabla se indica la gestión realizada por ésta Consejería en cada uno de los casos.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación	ESTAGO SIGOB	ASESOR
Derecho de Petición	DPG15-00014437	05/05/2015	20/05/2015	22/05/2014	Respuesta Extemporánea	RTA OFI15-00041288 REMISION OFI15-00041280 REMISION OFI15-00041287	NATHALIA GARCIA
					Derivada en el SIGOB.	RESPUESTA EXTEMPORANEA POR INCAPACIDAD DE QUIEN LO TENIA A SU CARGO Y SE DEBIO PEDIR TRASLADO DE RESPONSABLE	
Derecho de Petición	DPG15-00013018	21/04/2015	06/05/2015	07/05/2015	Respuesta Extemporánea	RTA MEDIANTE CORREO	MABY VIERA
					Derivado en el SIGOB.	FUNCIONARIA SE RETIRO DE LA ENTIDAD 07/05/2015	
Derecho de Petición	DP115-00000795	23/06/2015	08/07/2015	10/07/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.	RTA MEDIANTE CORREO 10/07/2015	NEIFFI PORRAS
Derecho de Petición	DPG15-00019825	23/06/2015	08/07/2015	09/07/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.	RTA MEDIANTE CORREO 09/07/2015	NATHALIA GARCIA
Derecho de Petición	DPG15-00009680	25/03/2015	17/04/2015		No se observa respuesta en el SIGOB	EL JUEVES 21 DE MAYO ANTES DE RETIRARSE DEL DAPRE LA FUNCIONARIA ENVIO REPORTE AL DIA EN SIGOB MANIFESTANDO ESTAR AL DÌA.	ANA IANNINI
Derecho de Petición	DPG15-00008554	16/03/2015	09/04/2015	10/04/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB.	RTA MEDIANTE CORREO 10/04/2015	HENRY RUIZ
Derecho de Petición	DPG15-00001747	22/01/2015	12/02/2015	26/05/2015	Respuesta extemporánea derivada en el SIGOB	ERA UNA SOLICITUD DE MATERIAL, EL CUAL SE REMITIO PERO NO SE TIENE EVIDENCIA DE ENVIO, SOLO CORREO DE AGRADECIMIENTO DE LA PETICIONARIA.	PASTORA CHASOY

Una vez revisado el Informe de descargos, se observó que la Consejería Presidencial no presentó evidencias objetivas que permitan desvirtuar la No Conformidad, por tal razón se mantiene.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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



Cuadro 2. Consejería Presidencial para los Derechos Humanos.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	DPG15-00003914	09/02/2015	23/02/2015	30/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00004583	12/02/2015	26/02/2015	10/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT15-00005393	16/02/2015	02/03/2015	31/03/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	DPG15-00009002	18/03/2015	06/04/2015	30/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	DPG15-00009003	18/03/2015	06/04/2015	30/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
6	Derecho de Petición	DPG15-00009219	19/03/2015	07/04/2015	30/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	DPG15-00009283	19/03/2015	07/04/2015	30/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
8	Derecho de Petición	DPG15-00009231	19/03/2015	07/04/2015	30/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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



9	Derecho de Petición	DPG15-00009188	19/03/2015	07/04/2015	30/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
10	Derecho de Petición	DPG15-00009223	19/03/2015	07/04/2015	30/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
11	Derecho de Petición	DPG15-00010017	26/03/2015	13/04/2015	30/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
12	Derecho de Petición	DPG15-00000985	15/01/2015	29/01/2015	06/02/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
13	Derecho de Petición	DPG15-00000995	15/01/2015	29/01/2015	06/02/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
14	Derecho de Petición	DPG15-00008730	17/03/2015	01/04/2015	07/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
15	Derecho de Petición	EXT15-00012938	08/04/2015	22/04/2015	27/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
16	Derecho de Petición	DPG15-00013409	24/04/2015	11/05/2015	12/05/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
17	Derecho de Petición	DPG15-00002471	28/01/2015	11/02/2015	13/02/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
18	Derecho de Petición	DPG15-00002329	27/01/2015	10/02/2015	12/02/2015	Respuesta Extemporánea

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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





						Derivada en el SIGOB.
19	Derecho de Petición	DPG15-00002339	27/01/2015	10/02/2015	No registra	No se observa respuesta en el SIGOB
20	Derecho de Petición	DPG15-00002448	27/01/2015	10/02/2015	14/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
21	Derecho de Petición	DPG15-00005284	18/02/2015	04/03/2015	08/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
22	Derecho de Petición	DPG15-00006725	03/03/2015	17/03/2015	14/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
23	Derecho de Petición	DPG15-00007045	05/03/2015	19/03/2015	14/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
24	Derecho de Petición	DPG15-00019933	24/06/2015	09/07/2015	13/07/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
25	Derecho de Petición	DPG15-00000988	15/01/2015	05/02/2015	06/02/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
26	Derecho de Petición	DPG15-00000982	15/01/2015	05/02/2015	06/02/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Cuadro 3. Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonal.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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





No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	DPG15-00019409	19/06/2015	06/07/2015	07/07/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT15-00010525	24/03/2015	09/04/2015	20/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Cuadro 4. Alto Comisionado para la Paz.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	DPG15-00018594	11/06/2015	26/06/2015	No registra	No se observa respuesta en el SIGOB
2	Derecho de Petición	DPG15-00005373	18/02/2015	25/02/2015	No registra	No se observa respuesta en el SIGOB
3	Derecho de Petición	DPD15-00000003	08/01/2015	23/01/2015	No registra	No se observa respuesta en el SIGOB
4	Derecho de Petición	DPG15-00005482	19/02/2015	05/03/2015	No registra	No se observa respuesta en el SIGOB
5	Derecho de Petición	DPG15-00010352	30/03/2015	22/04/2015	No registra	No se observa respuesta en el SIGOB

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

Cuadro 5. Área de Talento Humano.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	DPG15-00004505	12/02/2015	05/03/2015	09/03/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00001921	23/01/2015	06/02/2015	10/02/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	DPG15-00007955	11/03/2015	06/04/2015	07/04/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Cuadro 6. Secretaria Jurídica

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT15-00007104	27/02/2015	06/03/2015	09/03/2015	No se observa correo de respuesta en el SIGOB
2	Derecho de Petición	EXT15-00020650	22/05/2015	05/06/2015	06/07/2015	SUBSANADA
3	Derecho de Petición	DPG15-00013713	28/04/2015	13/05/2015	14/05/2015	No se observa correo de respuesta en el SIGOB

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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





Una vez remitido el Informe de Auditoría Preliminar, la Secretaría Jurídica presentó el Informe de descargos mediante MEM15-00017878, en el cual presenta lo siguiente:

Me refiero a su comunicación de radicada en esta oficina el 17 de diciembre de 2015, mediante la cual remite el Informe Preliminar de Evaluación al Trámite PSQR - Primer Semestre 2015 donde se reportan como "vencidos" 3 derechos de petición tramitados por esta Secretaría Jurídica. En atención a la misma me permito presentar las observaciones que merece cada reporte en el mismo orden que fueron expuestos:

1.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT15-00007104	27/02/2015	06/03/2015	09/03/2015	No se observa correo de respuesta en el SIGOB

El documento radicado bajo el código EXT15-00007104 correspondió a una solicitud mediante la cual la Comisión de Investigación y Acusación de la Cámara de Representantes requirió a esta Secretaría Jurídica para que le fuera suministrada información relacionada con la calidad foral de unos magistrados del Consejo Superior de la Judicatura.

Para suministrar dicha información, esta Secretaría debió asumir previamente el trámite respectivo ante el Archivo General de la Nación, dado que la misma ejercía la custodia sobre la información requerida, con el fin de lograr acceder a la misma y posteriormente remitirla a la Comisión de Investigación y Acusación.

Valga resaltar que el trámite ante Archivo General del Nación resulta ajeno a nuestra gestión y conlleva a que nos veamos supeditados a concertar previamente una autorización de ingreso, para que luego, la única persona habilitada para tal fin disponga de tiempo para separarse del ejercicio de sus responsabilidades y proceda a desplazarse ante dicha entidad.

El desplegar el trámite anteriormente descrito, constituyó la razón que ocasionó emplear un día más del plazo previsto legalmente para dar respuesta a este tipo de peticiones.

2.

N o	Document o	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observació n
2	Derecho de Petición	EXT15-00020650	22/05/2015	05/06/2015	06/07/2015	No se observa

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

						correo de respuesta en el SIGOB
--	--	--	--	--	--	---------------------------------

El documento radicado bajo el código EXT15-00020650 corresponde a una solicitud de concepto formulada por la gerencia de la Empresa Nacional de Renovación y Desarrollo Urbano Virgilio Barco Vargas S.A.S., relacionada con la necesidad o no de regular el cobro de honorarios de gerencia mediante un decreto.

De lo anterior, se aclara que la gestión realizada se ajustó al tratamiento previsto para la formulación de consultas establecido en el artículo 25 del C.C.A. que resultaba aplicable en su momento, el cual fijaba como plazo para resolver el máximo de treinta (30) días, entendidos estos como hábiles.

Así las cosas, entre la fecha de registro del radicado (22/05/2015) y la fecha de su respuesta (06/07/2015) no se excedió el plazo legalmente establecido para atender la consulta formulada.

3.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
3	Derecho de Petición	DPG15-00013713	28/04/2015	13/05/2015	14/05/2015	No se observa correo de respuesta en el SIGOB

El documento radicado bajo el código EXT15-00013713 correspondió a la solicitud de copia auténtica de un decreto mediante el cual se autorizó, en el año de 1997, una comisión de servicios al exterior al Director del Departamento Administrativo de Seguridad - DAS.

Teniendo en cuenta la fecha de expedición del documento solicitado, este no se encontraba dentro de los archivos que custodiaba la Entidad, razón por la cual, correspondió a esta Secretaría adelantar el trámite ya tratado en el punto primero de esta comunicación ante el Archivo general de la Nación, con el fin de realizar la verificaciones propias del caso. Esta actuación incidió en el plazo de tratamiento que debía darse a la petición formulada, toda vez se empleó un día más para disponer el traslado ante el funcionario competente.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

De lo anterior, se subsanó la comunicación Derecho de Petición EXT15-00020650 y se mantiene la No Conformidad con los Derechos de Petición EXT15-00007104 y DPG15-00013713.

No se dio respuesta oportuna a los Derechos de Petición allegados a la Entidad en el primer semestre de 2015, como se evidenció al encontrar los siguientes **46** DPG vencidos:

- 7 DPG de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
- 26 DPG de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos
- 2 DPG de la Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonal
- 5 DPG de la Oficina del Alto Comisionado para la Paz,
- 3 DPG vencidos del Área de Talento Humano
- 2 DPG vencidos de la Secretaría Jurídica.

Incumpliendo la Resolución 3046 de 2012. **No Conformidad Real 1.**

5. 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 2015.

Se observa que durante el período de análisis, se recibieron un total de **16.103** correos electrónicos que se clasificaron como petición, queja, reclamo o sugerencia. En revisión efectuada mediante prueba selectiva del 50%, 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.

6. 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 del 14% del total de los 1028 DPG tomados en la muestra selectiva, con el fin de verificar la fecha real de envío de la respuesta de las áreas al grupo de

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

correspondencia, así como la fecha real de envío del grupo de correspondencia al peticionario. De la revisión efectuada, se encontró lo siguiente:

Cuadro 7. Relación de respuestas a las PSQR remitidas a correspondencia y al peticionario.

No.	Área	Número de DPG	Número de Oficio	Fecha de Vencimiento	Fecha de envío por parte del correspondencia
1	CP. Equidad de la Mujer	DPG15-00001961	OFI15-00009143	06/02/2015	09/02/2015
2	CP. Derechos Humanos	DPG15-00013966	OFI15-00038859	14/05/2015	20/05/2015
		DPG15-00002339	OFI15-00010354	10/02/2015	No se encontró
		DPG15-00013495	OFI15-00035463	04/05/2015	05/05/2015
		DPG15-00016684	OFI15-00045884	09/06/2015	10/06/2015
3	Dirección para la acción contra las Minas Antipersonales	DPG15-00017075	OFI15-00044793	03/06/2015	10/06/2015
		DPG15-00014074	OFI15-00038817	15/05/2015	20/05/2015
6	Alto Comisionado para la Paz	DPG15-00009185	OFI15-00029761	14/04/2015	15/04/2015
		EXT15-00013844	OFI15-00033876	27/04/2015	29/04/2015
		DPG15-00010764	OFI15-00031645	20/04/2015	21/04/2015

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. 7 correspondientes, a:

- 1 de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
- 4 de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
- 2 de la Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales
- 3 de la Oficina Alto Comisionado para la Paz

Sin observancia de lo dispuesto en la Resolución 3046 de 2012. **No Conformidad Real 2.**

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

7. Conclusiones

Como resultado de la auditoria se obtuvieron los siguientes aspectos:

Aspectos	Cantidad	Porcentaje
Aspecto Conforme	2	40%
No Conformidad	2	40%
Observación	0	0%
Recomendación	1	20%
Total	5	100%

7.1 Aspectos conformes

- a) El mantenimiento en 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.
- b) La coherencia de la información reportada por las áreas con la consignada en el aplicativo SIGOB, facilitan el control de las comunicaciones en el cumplimiento de los requisitos legales.

7.2 Aspectos no conformes

- a) No se dio respuesta oportuna a los Derechos de Petición allegados a la Entidad en el primer semestre de 2015, como se evidenció al encontrar los siguientes **46** DPG vencidos:
 - 7 DPG de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
 - 26 DPG de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos
 - 2 DPG de la Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonal
 - 5 DPG de la Oficina del Alto Comisionado para la Paz,
 - 3 DPG del Área de Talento Humano
 - 2 DPG de la Secretaría Jurídica.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

Incumpliendo la Resolución 3046 de 2012. **No Conformidad Real 1.**

b) 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. 7 correspondientes a:

- 1 de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
- 4 de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
- 2 de la Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales
- 3 de la Oficina Alto Comisionado para la Paz

Sin observancia de lo dispuesto en la Resolución 3046 de 2012. **No Conformidad Real 2.**

7.3 Oportunidad de Mejora

a) Se **Recomienda** revisar la conveniencia de establecer un procedimiento que defina tiempos límites para la radicación de los Derechos de Petición allegados por correo electrónico, en el aplicativo SIGOB. Lo que permitirá un trámite más eficiente y por ende una respuesta oportuna de los mismos.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA