

Informe de Evaluación

Al trámite de las PSQR Segundo Semestre 2015

Oficina de Control Interno

Mayo de 2016

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 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 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 segundo 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 Grupo de Atención a la Ciudadanía, 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 registrados en el aplicativo SIGOB, para su trámite.
2. Verificar la operación en el aplicativo SIGOB, referente a las Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos, allegadas a la Entidad.
3. Verificar la oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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



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 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.

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

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



- 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 1755 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ 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

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





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*

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

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 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 MEM16-00004274 del 04 de abril' 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 la Acción Integral contra Minas Antipersonales
4. Secretaria de Transparencia
5. Secretaria Privada
6. Oficina del Alto Comisionado para la Paz
7. Dirección para la Relación con los Medios
8. Área de Talento Humano
9. Secretaria Jurídica
10. Dirección para la Estrategia de Comunicación

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 julio al 31 de diciembre 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 de julio al 31 de diciembre 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.**

De lo anterior, se obtuvo un segundo resultado equivalente al total de **6.653** PSQR recibidas durante el período de análisis, como se observa a continuación:

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

ADMINISTRADOR	PSQR
1. Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.	172
2. Consejería Presidencial para para los Derechos Humanos y DIH.	653
3. Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales.	232
4. Secretaria de Transparencia.	1092
5. Secretaria Privada.	3139
6. Alto Comisionado para la Paz.	769
7. Dirección para la Relación con los Medios.	14
8. Área de Talento Humano	145
9. Secretaria Jurídica.	435
10. Dirección para la Estrategia de Comunicación	2
TOTALES	6.653

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 **47%** del total de la muestra; el **53%** restante equivale a las **3.514** 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 segundo semestre de 2015 fue de 117.

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

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



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 es consistente con la del aplicativo SIGOB, se procedió a tomar una prueba selectiva, del **10%** equivalente a **653**.
- 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 peticionario.

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	DPG15-00031295	16/10/2015	23/05/2015	26/10/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00021389	08/07/2015	15/07/2015	17/07/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

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	DPG15-00028337	16/09/2015	23/09/2015	23/10/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00028763	21/09/2015	28/09/2015	23/10/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	DPG15-00029066	23/09/2015	30/09/2015	23/10/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	DPG15-00040041	21/12/2015	29/12/2015	05/01/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	DPG15-00029581	28/09/2015	05/10/2015	20/10/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
6	Derecho de Petición	DPG15-00026521	28/08/2015	04/09/2015	18/09/2015	Respuesta Extemporánea

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA



						Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	DPG15-00022591	22/07/2015	29/07/2015	11/08/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
8	Derecho de Petición	DPG15-00032451	29/10/2015	06/11/2015	18/11/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
9	Derecho de Petición	DPG15-00037816	03/12/2015	11/12/2015	17/12/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
10	Derecho de Petición	DPG15-00032149	26/10/2015	03/11/2015	12/11/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
11	Derecho de Petición	DPG15-00026467	27/08/2015	03/09/2015	10/09/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
12	Derecho de Petición	DPG15-00024270	05/08/2015	13/08/2015	20/11/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
13	Derecho de Petición	DPG15-00037677	02/12/2015	10/12/2015	15/12/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
14	Derecho de Petición	DPG15-00032229	27/10/2015	04/11/2015	09/11/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
15	Derecho de Petición	DPG15-00026110	25/08/2015	01/09/2015	07/09/2015	Respuesta Extemporánea

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA



						Derivada en el SIGOB.
16	Derecho de Petición	DPG15-00024378	06/08/2015	14/08/2015	18/08/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
17	Derecho de Petición	DPG15-00029272	25/09/2015	02/10/2015	05/10/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
18	Derecho de Petición	DPG15-00026642	31/08/2015	07/09/2015	10/09/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
19	Derecho de Petición	DPG15-00025458	18/08/2015	25/08/2015	28/08/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
20	Derecho de Petición	DPG15-00024760	11/08/2015	19/08/2015	20/08/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
21	Derecho de Petición	DPG15-00024298	05/08/2015	13/08/2015	14/08/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
22	Derecho de Petición	DPG15-00023958	03/08/2015	11/08/2015	12/08/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
23	Derecho de Petición	DPG15-00024093	04/08/2015	12/08/2015	13/08/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
24	Derecho de Petición	DPG15-00021314	08/07/2015	15/07/2015	17/07/2015	Respuesta Extemporánea

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA



						por correo electrónico.
25	Derecho de Petición	DPG15-00028101	14/09/2015	21/09/2015	22/09/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
26	Derecho de Petición	DPI15-00001295	19/10/2015	03/11/2015	13/11/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
27	Derecho de Petición	DPG15-00021394	08/07/2015	23/07/201	24/07/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
28	Derecho de Petición	DPG15-00022016	14/07/2015	29/07/2015	11/09/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
29	Derecho de Petición	DPG15-00020578	01/07/2015	23/07/2015	28/07/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
30	Derecho de Petición	DPG15-00027183	04/09/2015	25/09/2015	23/10/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.

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

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	DPG15-00020620	01/07/2015	15/07/2015	16/07/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA



2	Derecho de Petición	EXT15-00050188	16/12/2015	31/12/2015	04/01/2016	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.
3	Derecho de Petición	DPG15-00040593	30/12/2015	15/01/2016	20/01/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	DPG15-00027435	08/09/2015	29/09/2015	09/10/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.

Cuadro 4. Secretaria de Transparencia.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	DPG15-00038441	09/12/2015	16/12/2015	17/12/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00031219	15/10/2015	22/10/2015	23/10/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	DPG15-00024363	06/08/2015	14/08/2015	21/08/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	DPG15-00021567	10/07/2015	17/07/2015	03/08/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
5.	Derecho de Petición	DPG15-00024474	10/08/2015	01/09/2015	09/09/2015	Respuesta Extemporánea

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA



						Derivada en el SIGOB.
--	--	--	--	--	--	-----------------------

Cuadro 5. Secretaria Privada.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	DPG15-00022965	03/07/2015	31/07/2015	03/08/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00020924	03/07/2015	10/07/2015	13/07/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	DPG15-00022965	24/07/2015	31/07/2015	03/08/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	DPG15-00027005	02/09/2015	09/09/2015	14/09/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	DPG15-00027234	04/09/2015	11/09/2015	14/09/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
6	Derecho de Petición	DPG15-00029979	30/09/2015	15/10/2015	20/10/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	DPG15-00034730	19/11/2015	03/12/2015		No se observa respuesta en el SIGOB

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA



8	Derecho de Petición	EXT15-00041031	22/10/2015	13/11/2015		No se observa respuesta en el SIGOB
---	---------------------	----------------	------------	------------	--	-------------------------------------

Cuadro 6. 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	DPG15-00039028	11/12/2015 15-00039028 Ofi15-00105114	18/12/2015	22/12/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00035077	20/11/2015 00035077 98328	27/11/2015	30/11/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Cuadro 7. Dirección para la Relación con los Medios.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	DPI15-00001422	17/11/2015	01/12/2015	14/12/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00027608	08/09/2015	22/09/2015	25/09/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

3	Derecho de Petición	DPG15-00026360	27/08/2015	10/09/2015	25/09/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	DPG15-00033710	11/11/2015	03/12/2015	21/12/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	DPG15-00033453	09/11/2015	01/12/2015	04/12/2015	Respuesta Extemporánea por correo electrónico.

Cuadro 8. Secretaria Jurídica

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT15-00034419	03/09/2015	10/09/2015	27/11/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	DPG15-00039294	15/12/2015	22/12/2015	25/01/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	DPG15-00029897	30/09/2015	07/10/2015	08/10/2015	No se observa Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	DPG15-00037683	02/12/2015	10/12/2015	11/12/2015	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



5	Derecho de Petición	DPG15-00039152	14/12/2015	06/01/2015		No se observa respuesta en el SIGOB
6	Derecho de Petición	DPG15-00034221	17/11/2015	09/12/2015	10/12/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	DPG15-00033894	12/11/2015	04/12/2015	10/12/2015	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Conforme a lo anterior, se determinó la siguiente No Conformidad:

No se dio respuesta oportuna a los Derechos de Petición allegados a la Entidad en el segundo semestre de 2015, como se evidenció al encontrar los siguientes **63** DPG vencidos:

- 2 DPG Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
- 30 DPG Consejería Presidencial para los Derechos Humanos
- 4 DPG Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonal
- 5 DPG Secretaria de Transparencia
- 8 DPG Secretaria Privada
- 2 DPG Oficina del Alto Comisionado para la Paz.
- 5 DPG Dirección para la Relación con los Medios.
- 7 DPG Secretaría Jurídica.

Incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2011. **No Conformidad Real 1**

5. Verificación del trámite en el SYSCOPRE

Se procedió a solicitar al Área de Información y Sistemas la relación de los correos recibidos y respondidos a través del link *Escríbale al presidente* durante el segundo semestre de 2015.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

Se observa que durante el período de análisis, se recibieron un total de **14.373** 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.

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 10% de los 6.653 DPG tomados en la muestra, con el fin de verificar la fecha real de envío de la respuesta por parte de las dependencias 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 9. Relación de respuestas a las PSQR remitidas a correspondencia y al petionario.

No.	Área	Número de DPG	Número de Oficio	Fecha Vencimiento de	Fecha de recibo por parte de correspondencia de
1	CP. Equidad de la Mujer	DPG15-00027498	OFI15-00073306	15/09/2015	16/09/2015
2	CP. Derechos Humanos	DPG15-00033523	OFI15-00091612	18/11/2015	No se encontró
		DPG15-00025213	OFI15-00066921	24/08/2015	26/08/2015
		DPG15-00031906	OFI15-00086351	29/10/2015	30/10/2015
3	Dirección para la acción contra las Minas Antipersonales	DPG15-00022010	OFI15-00059459	29/07/2015	31/07/2015
		DPG15-00026103	OFI15-00070941	08/09/2015	11/09/2015
4	Secretaría de Transparencia	DPG15-00026160	OFI15-00069549	01/09/2015	04/09/2015
		DPG15-00028294	OFI15-00075608	22/09/2015	28/09/2015
5	Alto Comisionado para la Paz	DPG15-00034231	OFI15-00099216	09/12/2015	10/12/2015

Conforme a lo anterior, se determinó la siguiente No Conformidad:

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

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. 9 correspondientes, a:

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

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

7. Conclusiones

Como resultado de la auditoria se obtuvieron los siguientes aspectos:

Aspectos	Cantidad	Porcentaje
Aspecto Conforme	2	33%
No Conformidad	2	33%
Observación	0	0%
Recomendación	2	33%
Total	6	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.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA

7.2 Aspectos no conformes

- a) No se dio respuesta oportuna a los Derechos de Petición allegados a la Entidad en el segundo semestre de 2015, como se evidenció al encontrar los siguientes 63 DPG vencidos:
- 2 DPG Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
 - 30 DPG Consejería Presidencial para los Derechos Humanos
 - 4 DPG Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonal
 - 5 DPG Secretaria de Transparencia
 - 8 DPG Secretaria Privada
 - 2 DPG Oficina del Alto Comisionado para la Paz.
 - 5 DPG Dirección para la Relación con los Medios.
 - 7 DPG Secretaría Jurídica.

Incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. **No Conformidad Real 1**

Sin embargo, como se encuentra en proceso de formulación la mejora NCR-0517 “AU - Respuesta oportuna a los Derechos de Petición”, se deberán incluir acciones que permitan dar tratamiento a la situación encontrada en la 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. 9 correspondientes, a:
- 1 de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
 - 3 de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
 - 2 de la Dirección para la Acción Integral contra Minas Antipersonales
 - 2 de la Secretaria de Transparencia
 - 1 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

Sin embargo, como se encuentra en proceso de formulación la mejora NCR-0518 BS - AU - PSQR remitidas al grupo de correspondencia”, se deberán incluir acciones que permitan dar tratamiento a la situación encontrada en la No Conformidad Real 2.

7.3 Oportunidad de Mejora

- a) Se **Recomienda** revisar la conveniencia de establecer un procedimiento en el SIGOB, que permita eliminar las copias derivadas del documento recibido, una vez el mismo ya tenga respuesta.

- b) Se **Recomienda** identificar en una parte visible de la página WEB de la Entidad, la información referente al grupo de Atención a la Ciudadanía donde se identifique el nombre y cargo del servidor público, a quien se debe dirigir el ciudadano en caso de una queja o reclamo.

DOCUMENTO INFORMACIÓN PÚBLICA