



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



**Informe de evaluación al trámite de las PSQR
Primer semestre 2016**

Bogotá D.C. Noviembre de 2016



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA -----	3
2.	ALCANCE DE LA AUDITORIA -----	3
3.	PROCESO AUDITADO -----	3
4.	MARCO LEGAL O ANTECEDENTES -----	3
5.	ASPECTOS GENERALES -----	6
6.	DESARROLLO DE LA AUDITORIA -----	7
7.	EVALUACIÓN DE LAS MEJORAS -----	19
8.	RESULTADOS DE LA AUDITORIA -----	19
9.	CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA -----	21



1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

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.

1.1 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.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

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 2016.

3. PROCESO AUDITADO

Atención al Usuario

4. MARCO LEGAL O ANTECEDENTES

4.1 Antecedentes

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.

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 2016, 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.

4.2 Disposiciones legales

- 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.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

- 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.

4.3 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*

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.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

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.*

5. ASPECTOS GENERALES

5.1 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**.

5.2 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.



5.3 Plan General de Auditoria

La Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE - en cumplimiento de su rol de evaluador independiente, remitió el Plan General de Auditoría el día 04 de octubre mediante el cual informó el objetivo, alcance y actividades a ejecutarse.

De conformidad con lo anterior, el equipo de auditores internos de la Entidad mediante prueba selectiva procedió a revisar los tiempos de respuestas dadas a las PSQR allegadas a las diferentes áreas del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica.

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).

6. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

6.1 Verificación de la Gestión Aplicativo PSQR

De conformidad con las capacitaciones brindadas a los auditores internos de calidad de la Entidad, 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 2016 a todas las 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 2016.
- 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 **29.136** PSQR recibidas durante el período de análisis.

De conformidad con lo anterior y teniendo en cuenta lo dispuesto en el Manual de Auditorías Internas con código M-EM-01- se procede a utilizar como herramienta el Método de muestreo



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

estadístico, el cual requiere de la aplicación formula cuyo resultado arrojó un valor de n = 285 PSQR objeto de auditoria.

6.2 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, los auditores de calidad del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica procedieron a tomar pruebas selectivas de PSQR allegadas las diferentes áreas de la Entidad.
- 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.

6.3 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. Secretaría Privada.

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT 16-00023188	10/03/2016	17/03/2016	30/03/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00012027	09/02/2016	16/02/2016	23/02/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

**Proceso asociado:** Evaluación, Control y Mejoramiento

3	Derecho de Petición	EXT16-00016031	19/02/2016	26/02/2016	03/03/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	EXT16-00002635	14/01/2016	21/01/2016	27/01/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	EXT16-00011026	05/02/2016	12/02/2016	15/02/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
6	Derecho de Petición	EXT16-00012397	09/02/2016	16/02/2016	18/02/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	EXT16-00017158	23/02/2016	01/03/2016	02/03/2016	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	EXT16-00012914	10/02/2016	17/02/2016		No se observa respuesta Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00052355	07/06/2016	14/06/2016	15/06/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00052451	07/06/2016	14/06/2016	15/06/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	EXT16-00030507	06/04/2016	13/04/2016	14/04/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	EXT16-00030731	06/04/2016	13/04/2016	14/04/2016	Respuesta Extemporánea

**Proceso asociado:** Evaluación, Control y Mejoramiento

						a Derivada en el SIGOB.
6	Derecho de Petición	EXT16-00102103	12/10/2016	20/10/2016	21/10/2016	Respuesta Extemporánea a Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	EXT16-00056264	14/06/2016	21/06/2016	22/10/2016	Respuesta Extemporánea a Derivada en el SIGOB.
8	Derecho de Petición	EXT16-00093058	20/09/2016	11/10/2016		No se observa Respuesta Derivada en el SIGOB.

Cuadro 3. Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00014204	15/02/2016	22/02/2016		No se observa Respuesta Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00012255	09/02/2016	01/03/2016	16/03/2016	Respuesta Extemporánea a por correo electrónico
3	Derecho de Petición	EXT16-00047319	24/05/2016	01/06/2016	03/06/2016	Respuesta Extemporánea a Derivada en el SIGOB
4	Derecho de Petición	EXT16-00032390	12/04/2016	19/04/2016	26/04/2016	Respuesta Extemporánea a Derivada en el SIGOB
5	Derecho de Petición	EXT16-00062765	27/06/2016	05/07/2016	13/07/2016	Respuesta Extemporánea a por correo electrónico



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

Cuadro 4. Tecnología de Información y Telecomunicaciones.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00005313	21/01/2016	11/02/2016	16/02/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00045159	18/05/2016	10/06/2016	13/06/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00011134	05/02/2016	16/02/2016	10/03/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Cuadro 5. Talento Humano.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00000284	04/01/2016	19/01/2016	22/01/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB
2	Derecho de Petición	EXT16-00001171	07/01/2016	22/01/2016	08/02/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB
3	Derecho de Petición	EXT16-00020478	03/03/2016	10/03/2016	14/03/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

Cuadro 6. Dirección para el Sector Privado.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00018082	25/02/2016	17/03/2016		No se observa Respuesta Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00018859	29/02/2016	07/03/2016		No se observa Respuesta Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00060933	22/06/2016	29/06/2016	08/09/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB
4	Derecho de Petición	EXT16-00058321	16/06/2016	23/06/2016	19/08/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB
5	Derecho de Petición	EXT16-00017017	23/02/2016	15/03/2016	05/09/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB
6	Derecho de Petición	EXT16-00016426	22/02/2016	14/03/2016	05/09/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB

Una vez remitido el Informe de Auditoría Preliminar, la Dirección para Sector Privado remitió mediante MEM16-00016102 el siguiente informe de descargos:

“(…)

- EXT16-00018082 esta comunicación en efecto está dirigida a la persona competente, es decir, la Delegada. Sin embargo, por ser una comunicación enviada en el marco de la Comisión Nacional de Precios de Medicamentos esta Comisión cuenta con una Secretaría Técnica ubicada en el Ministerio de Salud y donde se centraliza la respuesta a las peticiones. Si bien la comunicación fue respondida por esa Secretaría en tiempo, tal y como se le certificó a Planeación meses antes, se cometió el error de no transferir por competencia pues no aplicaba. Para evitar que se vuelva a presentar esta situación, dado que son peticiones frecuentes en este mismo sentido, se está tramitando un traslado a la Secretaría Técnica del Ministerio de Salud donde se le informa que allí se centralizan las respuestas, y no que esta funcionaria no es competente.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

- EXT16-00018859 y EXT16-00025071 estas comunicaciones fueron atendidas presencialmente y a través del recorrido de cada una de ellas se puede evidenciar la fechas en las que estas peticiones fueron respondidas.
- EXT16-00047980 esta comunicación fue respondida durante el plazo establecido. Consideramos que existe un error dentro del plazo otorgado por el sistema que es de 5 días hábiles cuando debería ser de 15 días hábiles.
- EXT16-00018859 esta comunicación se encuentra repetida y fue atendida como lo indicamos anteriormente.
- EXT16-00017017 y EXT16-00016426 estas comunicaciones manejan diferentes radicados pero atienden la misma petición a la que se le dio respuesta bajo el OF16-00080972. Lamentablemente incurrimos en el error de contestarlas extemporáneamente. (...)"

Una vez revisado el Informe de descargos, se observó que la Dirección para Sector Privado presentó evidencias objetivas que desvirtuaron los siguientes EXT de la revisión inicial:

1. EXT16-00018859
2. EXT16-00025071
3. EXT16-00047980
4. EXT16-00018859

Sin embargo, analizada la información se observa que de las 10 comunicaciones revisadas, 6 fueron extemporáneas, razón por lo cual se mantiene la No Conformidad.

Cuadro 7. Dirección de Posconflicto.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00060361	20/06/2016	12/07/2016	18/07/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00045553	19/05/2016	13/06/2016	23/06/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00061340	22/06/2016	14/07/2016	01/08/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

**Proceso asociado:** Evaluación, Control y Mejoramiento

4	Derecho de Petición	EXT16-00056586	14/06/2016	28/06/2016	26/06/2016	Respuesta Extemporánea por correo electrónico
5	Derecho de Petición	EXT16-00025657	17/03/2016	29/03/2016	01/04/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

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	EXT16-00048959	31/05/2016	08/06/2016		No se Observa Respuesta Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00050708	02/06/2016	10/06/2016		No se Observa Respuesta Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00024468	15/03/2016	23/03/2016	06/04/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB.

Cuadro 9. Despacho del Alto Consejero Presidencial de Comunicaciones.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00051754	03/06/2016	27/06/2016	05/07/2016	Respuesta Extemporánea Derivada en el SIGOB
2.	Derecho de Petición	EXT16-00009846	03/02/2016	24/02/2016	25/02/2016	Respuesta Extemporánea

**Proceso asociado:** Evaluación, Control y Mejoramiento

						a Derivada en el SIGOB
--	--	--	--	--	--	------------------------

Cuadro 10. Dirección de Discursos.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00030730	06/04/2016	20/04/2016	27/04/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00031989	12/04/2016	03/05/2016	04/05/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.

Cuadro 11. Despacho del Alto Consejero Presidencial para Regiones.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00058472	16/06/2016	23/06/2016	26/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
2.	Derecho de Petición	EXT16-00045204	18/05/2016	25/05/2016	31/05/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00037984	26/04/2016	03/05/2016	25/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	EXT16-00026879	23/03/2016	01/04/2016	07/04/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	EXT16-00048567	27/05/2016	07/06/2016	24/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.

**Proceso asociado:** Evaluación, Control y Mejoramiento

6	Derecho de Petición	EXT16-00045204	18/05/2016	25/05/2016	31/05/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	EXT16-00037984	26/04/2016	03/05/2016	25/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.

Cuadro 12. Oficina del 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	EXT16-00046794	23/05/2016	31/05/2016		No se observa Respuesta Derivada en el SIGOB.
2.	Derecho de Petición	EXT16-00033488	14/04/2016	21/04/2016	06/05/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00060209	20/06/2016	27/06/2016	28/06/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	EXT16-00038889	28/04/2016	13/05/2016		No se Observa Respuesta Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	EXT16-00039201	29/04/2016	16/05/2016	17/05/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

6	Derecho de Petición	EXT16-00051262	02/06/2016	24/06/2016	No se Observa Respuesta Derivada en el SIGOB.
---	---------------------	----------------	------------	------------	---

Conforme a lo anterior se determinó que:

No se dio respuesta oportuna a los Derechos de Petición allegados a la Entidad en el primer semestre de 2016, como se evidenció al encontrar los siguientes **57 EXT** vencidos:

- 7 EXT Secretaría Privada.
- 8 EXT Consejería Presidencial para los Derechos Humanos.
- 5 EXT Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas.
- 3 EXT Tecnología de la Información y Telecomunicaciones.
- 3 EXT Talento Humano.
- 6 EXT Dirección para el Sector Privado.
- 5 EXT Dirección de Posconflicto.
- 3 EXT Secretaría Jurídica.
- 2 EXT Despacho del Alto Consejero Presidencial de Comunicaciones.
- 2 EXT Dirección de Discursos.
- 7 EXT Despacho del Alto Consejero Presidencial para Regiones.
- 6 EXT Oficina del Alto Comisionado para la Paz.

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

6.4 Verificación del trámite en el SYSCOPE

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 primer semestre de 2016.

Se observó que durante el período de análisis, se recibieron un total de 13.387 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.

6.5 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 285 EXT 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



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

fecha real de envío del grupo de correspondencia al petionario. De la revisión efectuada, se encontró lo siguiente

Cuadro 14. Relación de respuestas a las PSQR remitidas a correspondencia y al petionario

No.	Área	Número de EXT	Número de Oficio	Fecha de Vencimiento	Fecha de recibo por parte de correspondencia
1	Alto Comisionado para la Paz	EXT16-00060119	OFI16-00056622	27/06/2016	28/06/2016
		EXT16-00055958	OFI16-00054071	20/06/2016	21/06/2016
		EXT16-00042802	OFI16-00044017	18/05/2016	19/05/2016
		EXT16-00040039	OFI16-00041519	11/05/2016	13/05/2016
2	CP. Derechos Humanos	EXT16-00062643	OFI16-00059062	05/07/2016	08/07/2016
		EXT16-00060365	OFI16-00056220	27/06/2016	28/06/2016
3	Secretaría Privada	EXT16-00020378	OFI16-00022906	09/03/2016	10/03/2016
		EXT16-00013828	OFI16-00015882	19/02/2016	24/02/2016
4	Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas	EXT16-00044908	OFI16-00046200	25/05/2016	13/06/2016
		EXT16-00043669	OFI16-00046385	20/05/2016	27/05/2016
		EXT16-00047279	OFI16-00047746	01/06/2016	03/06/2016
		EXT16-00029607	OFI16-00032277	11/04/2016	12/04/2016
5	Talento Humano	EXT16-00033262	OFI16-00035773	20/04/2015	21/04/2016
		EXT16-00017203	OFI16-00019906	01/03/2016	02/03/2016

Las respuestas dadas a las PSQR no se remitieron oportunamente al grupo de correspondencia por parte de las áreas, como se evidenció en las 14 comunicaciones relacionadas en el cuadro No. 14 correspondientes, a:

- 2 Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
- 4 Alto Comisionado para la Paz
- 2 Secretaría Privada
- 4 Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas
- 2 Talento Humano

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



7. EVALUACIÓN DE LAS MEJORAS

En desarrollo del ciclo de Auditorías Internas al SIGEPRE 2016, se determinó que las mejoras **NCR-0308, NCR-0309, NCR-0417, NCR-0323, NCR-0325, NCR-0327, NCR-0460 y NCR-0461** no fueron eficaces dado que no se eliminaron las causas generadoras de las no conformidades, toda vez que se continúan respondiendo los derechos de petición allegados a la Entidad por fuera de los términos establecidos en la Ley.

De las mejoras **NCR-0309, NCR-0417, NCR-0323, NCR-0325, NCR-0327** se observó que el Proceso de Atención al Usuario cumplió con el paso de reformulación y se encuentran en estado de ejecución y seguimiento.

En cuanto a la mejora **NCR-0308** se encuentra vencida, se **Recomienda** adoptar las acciones necesarias que permitan mantener las mejoras al día en el aplicativo SIGEPRE, como lo establece el Procedimiento de Formulación, seguimiento y evaluación de planes de mejoramiento (P-EM-06).

De las mejoras **NCR-0460 y NCR-0461** si bien se encuentran en el paso de Evaluar eficacia, estas fueron recogidas en las mejoras **NCR-0517 y NCR-0518** dado que no fueron eficaces. Se **Recomienda** finalizar las mejoras asociando como concepto estas últimas.

Es importante precisar que el proceso de Atención al Usuario deberá incluir acciones en las mejoras NCR-0517 “AU – “Respuesta oportuna a los Derechos de Petición” y NCR-0518 “BS - AU - PSQR remitidas al grupo de correspondencia” que permitan dar tratamiento a la situación encontrada en las **No Conformidades Reales 1 y 2** del presente informe.

Lo anterior, permitirá realizar una depuración y cierre de las mejoras en el aplicativo por los mismos temas.

8. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

8.1 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.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

8.2 Aspectos no conformes

a) No se dio respuesta oportuna a los Derechos de Petición allegados a la Entidad en el primer semestre de 2016, como se evidenció al encontrar los siguientes **57 EXT** vencidos:

- 7 EXT Secretaría Privada.
- 8 EXT Consejería Presidencial para los Derechos Humanos.
- 5 EXT Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas.
- 3 EXT Tecnología de la Información y Telecomunicaciones.
- 3 EXT Talento Humano.
- 6 EXT Dirección para el Sector Privado.
- 5 EXT Dirección de Posconflicto.
- 3 EXT Secretaría Jurídica.
- 2 EXT Despacho del Alto Consejero Presidencial de Comunicaciones.
- 2 EXT Dirección de Discursos.
- 7 EXT Despacho del Alto Consejero Presidencial para Regiones.
- 6 EXT Oficina del Alto Comisionado para la Paz.

Incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2011. **No Conformidad Real 1.** Este aspecto deberá recogerse en las NCR-0517.

b) Las respuestas dadas a las PSQR no se remitieron oportunamente al grupo de correspondencia por parte de las áreas, como se evidenció en las 14 comunicaciones relacionadas en el cuadro No. 14 correspondientes, a:

- 2 Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
- 4 Alto Comisionado para la Paz
- 2 Secretaría Privada
- 4 Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas
- 2 Talento Humano

Sin observancia de lo dispuesto en la Resolución 3046 de 2012. **No Conformidad Real 2.** Este aspecto deberá recogerse en la NCR-0518

8.3 Oportunidad de mejora

a) Adoptar las acciones necesarias que permitan mantener las mejoras al día en el aplicativo SIGEPRE, como lo establece el Procedimiento de Formulación, seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento P-EM-06.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

- b)** Finalizar las mejoras NCR-0460 y NCR-0461 en el aplicativo SIGEPRE - modulo Mejoras asociando como concepto las mejoras NCR-0517 y NCR-0518. ***Transversal al Proceso de evaluación, control y mejoramiento.***

9. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Evaluado el trámite a los Derechos de Petición allegados al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – DAPRE durante el primer semestre de 2016, se observó que persisten respuestas extemporáneas a las PSQR por parte de algunas áreas del proceso de soporte como del proceso misional; así como la remisión extemporánea de las respuestas por parte de las áreas al grupo de correspondencia de la Entidad. Finalmente, el Proceso de Atención al Usuario deberá garantizar mediante la formulación eficaz de un plan de mejoramiento, la subsanación de esta situación encontrada.