



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



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

Bogotá D.C. Abril de 2017



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	17
8.	RESULTADOS DE LA AUDITORIA	17
9.	CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA	18



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 julio al 31 de diciembre 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.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

Define nuestro ordenamiento jurídico, que el Derecho de Petición es “la facultad que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”, por lo que es deber de la Entidad, con fundamento en el estado social de derecho, garantizar el funcionamiento oportuno de los mecanismo que se encuentran a disposición de la ciudadanía para acceder a la administración.

Así mismo, tal y como lo manifiesta el Artículo 3 de la Ley 1450 de 2011, un propósito es el de promover y fortalecer el “Buen Gobierno como principio rector en la ejecución de políticas públicas, y en la relación entre la Administración y el ciudadano”. Por ello, no es ajeno para el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el impulsar acciones tendientes a la mejora del procedimiento y estructura tanto de equipos humanos, tecnológicos y físicos que garanticen la satisfacción de los ciudadanos, cuando éste decida realizar cualquier tipo de requerimientos a la Entidad en virtud del cumplimiento de la misión, objetivos y metas institucionales.

La Oficina de Control Interno, realiza seguimiento a las gestiones adelantadas por las diferentes dependencias que conforman la Presidencia de la República, respecto de la adecuada y oportuna atención de las peticiones elevadas por quienes necesitan obtener de la información de parte de la administración. Lo anterior, en desarrollo de su función de asesoría y acompañamiento, con el fin de velar por el cumplimiento de las normas vigentes y en especial a las atinentes al Derecho de Petición.

Es por lo anterior, que esta oficina de control realizará evaluación a los derechos de petición, quejas y reclamos radicados en la Entidad durante el segundo semestre del año 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.
- Resolución 0987 del 15 de diciembre de 2016. 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*

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

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

- g. *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

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.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

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 17 de febrero de 2017, 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

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 haya finalizado**

De lo anterior, se obtuvo un segundo resultado equivalente al total de **23.321** 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 estadístico obteniendo como resultado el valor de $n = 378$ 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 de los 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 los Derechos Humanos.

Table with 7 columns: No, Documento, Código EXT, Fecha de Registro, Fecha en la que vencía el término, Fecha de respuesta, Observación. It contains 3 rows of data regarding petition processing.

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

4	Derecho de Petición	EXT16-00066613	08/07/2016	01/08/2016	02/08/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	EXT16-00084273	29/08/2016	05/09/2016	06/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
6	Derecho de Petición	EXT16-00084600	30/08/2016	13/09/2016	11/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	EXT16-00068771	14/07/2016	29/07/2016	01/08/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
8	Derecho de Petición	EXT16-00102103	12/10/2016	20/10/2016	21/010/216	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
9	Derecho de Petición	EXT16-00122085	06/12/2016	28/12/2016	29/12/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
10	Derecho de Petición	EXT16-00104292	19/10/2016	26/10/2016	27/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.

Cuadro 2. 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	EXT16-00087815	06/09/2016	13/09/2016	20/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB
2	Derecho de Petición	EXT16-00085110	31/08/2016	07/09/2016	20/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB
3	Derecho de Petición	EXT16-00071074	22/07/2016	05/08/2016	12/08/2016	Respuesta Extemporáne



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

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

Cuadro 3. Dirección para el Post Conflicto

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00080350	17/08/2016	24/08/2016	25/08/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00079265	12/08/2016	22/08/2016	23/08/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00076273	05/08/2016	12/08/2016	27/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	EXT16-00085046	30/08/2016	13/09/2016	19/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	EXT16-00070500	21/07/2016	04/08/2016	08/08/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
6	Derecho de Petición	EXT16-00115674	18/11/2016	12/12/2016	13/12/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	EXT16-00095358	26/09/2016	18/10/2016	20/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
8	Derecho de Petición	EXT16-00088875	08/09/2016	29/09/2016	06/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
9	Derecho de Petición	EXT16-00081048	19/08/2016	09/09/2016	28/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
10	Derecho de Petición	EXT16-00074600	01/08/2016	23/08/2016	27/09/2016	Respuesta Extemporáne

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

						a Derivada en el SIGOB.
11	Derecho de Petición	EXT16-00074960	02/08/2016	24/08/2016	22/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
12	Derecho de Petición	EXT16-00072370	26/07/2016	17/08/2016	19/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
13	Derecho de Petición	EXT16-00065694	06/07/2016	28/07/2016	29/07/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.

Cuadro 4. Secretaria Jurídica.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vence el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00106530	24/10/2016	31/10/2016	02/11/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB
2	Derecho de Petición	EXT16-00071356	22/07/2016	29/07/2016	01/08/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB
3	Derecho de Petición	EXT16-00065647	06/07/2016	31/07/2016	31/08/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB
4	Derecho de Petición	EXT16-00093156	20/09/2016	04/10/2016	11/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB
5	Derecho de Petición	EXT16-00088775	08/09/2016	29/09/2016	08/11/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB

Cuadro 5. Dirección para el Sector Privado.

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que	Fecha de respuesta	Observación
----	-----------	------------	-------------------	-----------------	--------------------	-------------

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

				vencía el término		
1	Derecho de Petición	EXT16-00095401	27/09/2016	04/10/2016	27/10/2016	No se observa Respuesta Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00073780	29/07/2016	05/08/2016	05/09/2016	No se observa Respuesta Derivada en el SIGOB.

Cuadro 6. 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	EXT16-00082672	24/08/2016	31/08/2016	02/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00071967	25/07/2016	01/08/2016	02/08/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00067610	12/07/2016	19/07/2016	22/07/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	EXT16-00065868	07/07/2016	14/07/2016	22/03/2017	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	EXT16-00064678	01/07/2016	11/07/2016	26/07/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
6	Derecho de Petición	EXT16-00108256	28/10/2016	15/11/2016	22/03/2017	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
7	Derecho de Petición	EXT16-00086507	02/09/2016	23/09/2016	29/09/2016	Respuesta Extemporáne



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

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

Cuadro 7. 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	EXT16-00085860	01/09/2016	08/09/2016	14/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00094642	23/09/2016	30/09/2016	04/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00085626	01/09/2016	08/09/2016	14/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	EXT16-00077667	09/08/2016	17/08/2016	07/09/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
5	Derecho de Petición	EXT16-00109699	01/11/2016	09/11/2016	10/11/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
6	Derecho de Petición	EXT16-00080847	18/08/2016	08/09/2016	02/11/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

7	Derecho de Petición	EXT16-00070654	21/07/2016	11/11/2016	04/10/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.
8	Derecho de Petición	EXT16-00085228	31/08/2016	21/09/2016	30/08/2016	Respuesta Extemporáne a Derivada en el SIGOB.

Cuadro 8. Casa militar

No	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT16-00087874	07/09/2016	28/09/2016		No se observa respuesta Derivada en el SIGOB.
2	Derecho de Petición	EXT16-00108466	31/10/2016	23/11/2016		No se observa respuesta Derivada en el SIGOB.
3	Derecho de Petición	EXT16-00082467	23/08/2016	06/09/2016		No se observa respuesta Derivada en el SIGOB.
4	Derecho de Petición	EXT16-00110962	04/11/2016	29/11/2016		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 segundo semestre de 2016, como se evidenció al encontrar los siguientes **52 EXT** vencidos:

- 10 EXT Consejería Presidencial para los Derechos Humanos.
- 3 EXT Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas.
- 13 EXT Dirección de Posconflicto.
- 5 EXT Secretaría Jurídica.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

- 2 EXT Dirección para el Sector Privado.
- 7 EXT Despacho del Alto Consejero Presidencial para Regiones.
- 8 EXT Oficina del Alto Comisionado para la Paz.
- 4 EXT Casa Militar

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

6.4 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 Escribale al presidente durante el segundo semestre de 2016.

Se observó que durante el período de análisis, se recibieron un total de **13.736 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 378 EXT tomados en la muestra inicial, 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 peticionario. De la revisión efectuada, se encontró lo siguiente

Cuadro 9. Relación de respuestas a las PSQR remitidas a correspondencia y al peticionario

No.	Área	Número de EXT	Número de Oficio	Fecha de Vencimiento	Fecha de recibo por parte de correspondencia
1	CP. Derechos Humanos	EXT16-00093913	OFI16-00089925	29/09/2016	30/09/2016
		EXT16-00086650	OFI16-00083553	12/09/2016	13/06/2016
		EXT16-00078918	OFI16-00077264	25/08/2016	No registra recibo
		EXT16-00069609	OFI16-00068705	02/08/2016	11/08/2016
		EXT16-00065792	OFI16-00064728	21/07/2016	No registra recibo
3	Secretaría Privada	EXT16-00114546	OFI16-00110080	22/11/2016	23/11/2016
		EXT16-00110531	OFI16-00107003	11/11/2016	15/11/2016



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

		EXT16-00103506	OFI16-00099252	24/10/2016	25/10/2016
		EXT16-00083564	OFI16-00080058	02/09/2016	02/09/2016
4	Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas	EXT16-00103324	OFI16-00099093	24/10/2016	24/10/2016
		EXT16-00090114	OFI16-00086507	19/09/2016	20/09/2016
		EXT16-00111330	OFI16-00109966	21/11/2016	22/11/2016
5	Secretaría Jurídica	EXT16-00124857	OFI16-00119997	20/12/2016	21/12/2016
		EXT16-00112844	OFI16-00108476	17/11/2016	No registra recibo
		EXT16-00105552	OFI16-00100986	27/10/2016	01/11/2016
		EXT16-00090104	OFI16-00086656	20/09/2016	21/09/2016
		EXT16-00066510	OFI16-00062917	15/07/2016	18/07/2016

Una vez cumplido con el Procedimiento de Auditoría Interna de remitir el Informe Preliminar de Auditoría al proceso auditado, se recibió el 10 de abril la siguiente observación por parte de la Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas:

“(...) A continuación enviamos 2 observaciones para que por favor se realicen las respectivas correcciones:

- 1. En la Pág. 16 dice “las respuestas no se remitieron oportunamente al grupo de correspondencia...” menciona que por parte de la Dirección de Gobierno fueron 4 y lo correcto es 3, obsérvese que la primera llegó a tiempo*
- 2. En la misma página dice que el OFI16-00069154 no se recibió en correspondencia, adjunto envío el soporte donde consta que si se recibió el 4 de agosto con radicado 22491 (...)”*

Una vez analizada la información, se observó que la Dirección presentó evidencias objetivas que desvirtuaron la muestra de la revisión inicial respecto al EXT 16-00073489 y su oficio de respuesta OFI16-00069154.

Sin embargo, se observó que las 3 comunicaciones restantes fueron remitidas de manera extemporánea al grupo de correspondencia, razón por lo cual se mantiene la No Conformidad.

Conforme a lo anterior se determinó que:

Las respuestas dadas a las PSQR no se remitieron oportunamente al grupo de correspondencia por parte de las áreas, como se evidenció en las 17 comunicaciones relacionadas en el cuadro No. 9 correspondientes, a:

- 5 Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
- 4 Secretaría Privada



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

- 3 Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas
- 5 Secretaría Jurídica

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

7. EVALUACIÓN DE LAS MEJORAS

Las mejoras asociadas a las PSQR fueron evaluadas y registradas en el Informe Anual de Evaluación de la Eficacia de Planes de Mejoramiento correspondiente a la vigencia 2016.

Sin embargo, 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.

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.

8.2 Aspectos no conformes

- a) No se dio respuesta oportuna a los Derechos de Petición allegados a la Entidad en el segundo semestre de 2016, como se evidenció al encontrar los siguientes **52 EXT** vencidos:
 - 10 EXT Consejería Presidencial para los Derechos Humanos.
 - 3 EXT Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas.
 - 13 EXT Dirección de Posconflicto.
 - 5 EXT Secretaría Jurídica.
 - 2 EXT Dirección para el Sector Privado.
 - 7 EXT Despacho del Alto Consejero Presidencial para Regiones.
 - 8 EXT Oficina del Alto Comisionado para la Paz.
 - 4 EXT Casa Militar



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

Incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. **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 17 comunicaciones relacionadas en el cuadro No. 9 correspondientes, a:

- 5 Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH
- 4 Secretaría Privada
- 3 Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas
- 5 Secretaria Jurídica

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.

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 segundo 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 las situaciones encontradas.