



**PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA**



**Informe de evaluación al trámite de las PSQR
Segundo Semestre 2018**

Bogotá D.C. Mayo de 2019



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



1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar la gestión 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 dependencias a los requerimientos radicados por los ciudadanos en la Entidad y registrados en el aplicativo ESCRIBE para su trámite.
2. Verificar la operación en el aplicativo ESCRIBE, 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 2018.

3. PROCESO AUDITADO

Proceso Líder: Atención al Usuario, en la coordinación de Atención a la Ciudadanía.

4. MARCO LEGAL O ANTECEDENTES

4.1 Antecedentes

Señala la Constitución Política en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Es por ello que en la Entidad, con el fin de optimizar el desarrollo de la gestión en esta materia, se expide la Resolución 0987 de 2016, 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 rol de evaluación 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 de 2018, 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

- **Decreto 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **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.

4.3 Análisis Jurídico

En relación con el derecho de petición, la jurisprudencia de la Corte Constitucional¹, en sentencia T-377 de 2000, estableció los siguientes parámetros:

- a. *El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como el derecho a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*
- b. *El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*
- c. *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. La propuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*
- d. *Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*
- e. *Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*
- f. *En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe*

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

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.
- 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, coordinación, ejecución y cierre 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 ESCRIBE.

Por último, es responsabilidad del equipo auditor producir un informe objetivo que refleje los resultados del proceso auditor, aspectos conformes, no conformidades 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



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

Auditoría el 28 de marzo de 2019, mediante el cual informó el objetivo, alcance y actividades a ejecutarse.

De conformidad con lo anterior, el equipo auditor de la Entidad mediante prueba selectiva revisó 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 ESCRIBE.

Una vez recibidos los reportes, se realizó la correspondiente verificación en el aplicativo ESCRIBE aplicando los siguientes criterios de búsqueda, mismos aplicados por las dependencias en el momento de generar el reporte:

- a. **Consultar:** Gestión de Respuesta.
- b. **Fecha de Radicación:** Registrado entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018.
- c. **Tipo de Solicitud:** derechos de petición
- d. **Información de la gestión:** se seleccionó el área responsable del trámite en el Aplicativo ESCRIBE.

De lo anterior, se obtuvo un segundo resultado equivalente a un total de **32.406** PSQR recibidas durante el período de análisis y registradas en el aplicativo ESCRIBE.

De conformidad con lo anterior y teniendo en cuenta lo dispuesto en el Manual de Auditorías Internas M-EM-01, se aplicó el método estadístico a fin de obtener la muestra objeto de auditoría, así:

$$n = \frac{((5\%) * (1 - 5\%) * ((1.96)^2) * 32.406)}{(32.406 * ((5\%)^2) + ((1.96)^2) * (5\%) * (1 - 5\%))}$$

$n = 380$ 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:



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

- a) De los registros seleccionados se realizaron verificaciones a las comunicaciones en el aplicativo ESCRIBE.
- b) 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 Resultados de la verificación de la gestión aplicativo ESCRIBE.

Cuadro 1. Consejería Presidencial para la Estabilización y la Consolidación.

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT18-00062608	03/07/2018	17/07/2018	18/07/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
2	Derecho de Petición	EXT18-00063870	05/07/2018	27/07/2018	30/07/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
3	Derecho de Petición	EXT18-00062776	03/07/2018	17/07/2018	17/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
4	Derecho de Petición	EXT18-00066949	13/07/2018	23/07/2018	06/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
5	Derecho de Petición	EXT18-00067833	17/07/2018	01/08/2018	06/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
6	Derecho de Petición	EXT18-00069562	19/07/2018	27/07/2018	30/07/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
7	Derecho de Petición	EXT18-00072582	24/07/2018	15/08/2018	16/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
8	Derecho de Petición	EXT18-00072521	24/07/2018	15/08/2018	16/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
9	Derecho de Petición	EXT18-00073543	26/07/2018	17/08/2018	22/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
10	Derecho de Petición	EXT18-00075417	31/07/2018	23/08/2018	28/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
11	Derecho de Petición	EXT18-00076463	01/08/2018	24/08/2018	27/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
12	Derecho de Petición	EXT18-00076518	01/08/2018	24/08/2018	28/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
13	Derecho de Petición	EXT18-00076518	01/08/2018	24/08/2018	28/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
14	Derecho de Petición	EXT18-00076527	01/08/2018	24/08/2018	27/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
15	Derecho de Petición	EXT18-00076785	02/08/2018	27/08/2018	29/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
16	Derecho de Petición	EXT18-00077132	02/08/2018	27/08/2018	29/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
17	Derecho de Petición	EXT18-00077198	02/08/2018	27/08/2018	28/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
18	Derecho de Petición	EXT18-00077519	03/08/2019	28/08/2018	29/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
19	Derecho de Petición	EXT18-00078112	06/08/2018	19/09/2018	20/09/2018	Respuesta Extemporánea



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
						Derivada en el ESCRIBE.
20	Derecho de Petición	EXT18-00078170	06/08/2018	29/08/2018	12/12/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
21	Derecho de Petición	EXT18-00078173	06/08/2018	29/08/2018	12/12/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
22	Derecho de Petición	EXT18-00078280	06/08/2018	29/08/2018	03/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
23	Derecho de Petición	EXT18-00078428	06/08/2018	22/08/2018	23/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
24	Derecho de Petición	EXT18-00078956	08/08/2018	30/08/2018	14/12/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
25	Derecho de Petición	EXT18-00078980	08/08/2018	30/08/2018	06/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
26	Derecho de Petición	EXT18-00081850	14/08/2018	05/09/2018	28/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
27	Derecho de Petición	EXT18-00081892	14/08/2018	05/09/2018	10/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
28	Derecho de Petición	EXT18-00081920	14/08/2018	05/09/2018	11/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
29	Derecho de Petición	EXT18-00082989	16/08/2018	07/09/2018	10/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
30	Derecho de Petición	EXT18-00083483	16/08/2018	07/09/2018	14/12/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
31	Derecho de Petición	EXT18-00083539	17/08/2018	03/09/2018	07/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
32	Derecho de Petición	EXT18-00083885	17/08/2018	10/09/2018	11/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
33	Derecho de Petición	EXT18-00092239	05/09/2018	19/09/2018	20/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
34	Derecho de Petición	EXT18-00097139	17/09/2018	08/10/2018	10/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
35	Derecho de Petición	EXT18-00103029	01/10/2018	08/10/2018	18/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
36	Derecho de Petición	EXT18-00103532	02/10/2018	17/10/2018	19/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
37	Derecho de Petición	EXT18-00104592	03/10/2018	25/10/2018	14/12/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
38	Derecho de Petición	EXT18-00104730	04/10/2018	26/10/2018	27/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
39	Derecho de Petición	EXT18-00104995	04/10/2018	11/10/2018	19/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
40	Derecho de Petición	EXT18-00105267	04/10/2018	26/10/2018	27/12/2018	Respuesta Extemporánea



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
						Derivada en el ESCRIBE.
41	Derecho de Petición	EXT18-00105431	05/10/2018	29/10/2018	27/12/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
42	Derecho de Petición	EXT18-00106488	08/10/2018	30/10/2018	03/11/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
43	Derecho de Petición	EXT18-00068848	18/07/2018	26/07/2018	03/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
44	Derecho de Petición	EXT18-00069207	18/07/2018	10/08/2019	13/08/2019	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.

Cuadro 2. 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	EXT18-00062499	03/07/2018	17/07/2018	09/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
2	Derecho de Petición	EXT18-00068761	18/07/2018	02/08/2018	06/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
3	Derecho de Petición	EXT18-00072402	24/07/2018	15/08/2018	16/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
4	Derecho de Petición	EXT18-00072770	24/07/2018	15/08/2018	04/09/2018	Respuesta Extemporánea



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
						Derivada en el ESCRIBE.
5	Derecho de Petición	EXT18-00073544	26/07/2018	10/08/2018	13/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
6	Derecho de Petición	EXT18-00076561	01/08/2018	03/08/2018	14/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
7	Derecho de Petición	EXT18-00076655	02/08/2018	27/08/2018	12/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
8	Derecho de Petición	EXT18-00077357	03/08/2018	08/08/2018	15/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
9	Derecho de Petición	EXT18-00077360	03/08/2018	08/08/2018	15/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
10	Derecho de Petición	EXT18-00078945	08/08/2018	10/08/2018	17/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
11	Derecho de Petición	EXT18-00079116	08/08/2018	10/08/2018	13/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
12	Derecho de Petición	EXT18-00079139	08/08/2018	10/08/2018	13/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
13	Derecho de Petición	EXT18-00079703	09/08/2018	13/08/2018	17/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
14	Derecho de Petición	EXT18-00080003	10/08/2018	14/08/2018	15/08/2018	Respuesta Extemporánea



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
						Derivada en el ESCRIBE.
15	Derecho de Petición	EXT18-00080399	10/08/2018	14/08/2018	15/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
16	Derecho de Petición	EXT18-00102948	01/10/2018	23/10/2018	24/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
17	Derecho de Petición	EXT18-00112328	19/10/2018	26/10/2018	29/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.

De acuerdo con el MEM19-00007483 del 14 de mayo de 2019, se subsanaron (6) comunicados EXT18- 00068358, EXT18-00076742, EXT18-00077362, EXT18-00079124, EXT18-00097503, y EXT18-00116810, pasando de 23 a 17 PSQR con respuesta extemporánea.

Cuadro 3. 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	EXT18-00077279	03/08/2018	13/08/2018	14/08/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
2	Derecho de Petición	EXT18-00090996	03/09/2018	24/09/2018	26/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
3	Derecho de Petición	EXT18-00096554	14/09/2018	05/10/2018	09/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
4	Derecho de Petición	EXT18-00099721	21/09/2018	28/09/2018	01/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.



De acuerdo con el MEM19-00007276 del 13 de mayo de 2019, se subsanó el comunicado EXT18- 00072484, pasando de 5 a 4 PSQR con respuesta extemporánea.

Cuadro 4. Consejería Presidencial de Juventud - Colombia Joven

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT18-00090606	03/09/2018	24/09/2018	28/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
2	Derecho de Petición	EXT18-00093999	10/09/2018	24/09/2018	28/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
3	Derecho de Petición	EXT18-00094713	11/09/2018	25/09/2018	26/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
4	Derecho de Petición	EXT18-00095657	13/09/2018	27/09/2018	28/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE
5	Derecho de Petición	EXT18-00094006	10/09/2018	24/09/2018	28/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE

Cuadro 5. Consejería Presidencial para las Regiones.

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
1	Derecho de Petición	EXT18-00079141	08/08/2018	30/08/2018	12/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
2	Derecho de Petición	EXT18-00080761	13/08/2018	28/08/2018	29/08/2018	Respuesta Extemporánea



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

No.	Documento	Código EXT	Fecha de Registro	Fecha en la que vencía el término	Fecha de respuesta	Observación
						Derivada en el ESCRIBE.
3	Derecho de Petición	EXT18-00081194	13/08/2018	04/09/2018	12/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
4	Derecho de Petición	EXT18-00081315	14/08/2018	05/09/2018	25/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
5	Derecho de Petición	EXT18-00082285	15/08/2018	06/09/2018	25/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
6	Derecho de Petición	EXT18-00083524	16/08/2018	07/09/2018	25/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
7	Derecho de Petición	EXT18-00084016	17/08/2018	10/09/2018	12/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
8	Derecho de Petición	EXT18-00084126	17/08/2018	10/09/2018	12/09/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
9	Derecho de Petición	EXT18-00094553	11/09/2018	02/10/2018	12/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.
10	Derecho de Petición	EXT18-00102896	28/09/2018	22/10/2018	26/10/2018	Respuesta Extemporánea Derivada en el ESCRIBE.

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 2018, como se evidenció al encontrar **80 EXT** vencidos en las siguientes 5 dependencias:



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

1. 44 EXT Consejería Presidencial Para La Estabilización y la Consolidación.
2. 17 EXT Oficina del Alto Comisionado para la Paz.
3. 4 EXT Secretaria de Transparencia.
4. 5 EXT Consejería Presidencial de Juventud - Colombia Joven
5. 10 EXT Consejería Presidencial para las Regiones

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

6.4 Verificación de la reclasificación de los Derechos de Petición en el sistema Escribe.

Se determinó que se efectuaron reclasificaciones de Derechos de Petición a comunicaciones sin ninguna justificación, como se evidenció en la revisión del aplicativo ESCRIBE al encontrar los siguientes EXT:

- a) EXT18-00083754
- b) EXT18-00081124
- c) EXT18-00085103
- d) EXT18-00084221

Sin observancia de lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 4 de la Resolución 0987 de 2016 y el numeral 5.6 del Manual de Atención a la Ciudadanía M-AU-04. **No Conformidad Real 2.**

7. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

7.1 Aspectos conformes

1. El control al trámite de las comunicaciones allegadas a través de ESCRIBE, permiten una mejor trazabilidad de los documentos gestionados por la Entidad.

7.2 Aspectos no conformes

1. No se dio respuesta oportuna a los Derechos de Petición allegados a la Entidad en el segundo semestre de 2018, como se evidenció al encontrar **80 EXT** vencidos en las siguientes 5 dependencias:
 1. 44 EXT Consejería Presidencial Para La Estabilización y la Consolidación.
 2. 17 EXT Oficina del Alto Comisionado para la Paz.
 3. 4 EXT Secretaria de Transparencia.
 4. 5 EXT Consejería Presidencial de Juventud - Colombia Joven
 5. 10 EXT Consejería Presidencial para las Regiones

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



Proceso asociado: Evaluación, Control y Mejoramiento

2. Se determinó que se efectuaron reclasificaciones de Derechos de Petición a comunicaciones sin ninguna justificación, como se evidenció en la revisión del aplicativo ESCRIBE al encontrar los siguientes EXT:

- a) EXT18-00083754
- b) EXT18-00081124
- c) EXT18-00085103
- d) EXT18-00084221

Sin observancia de lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 4 de la Resolución 0987 de 2016 y el numeral 5.6 del Manual de Atención a la Ciudadanía M-AU-04. **No Conformidad Real 2.**

7.3 Oportunidades de Mejora

1. Revisar la conveniencia de habilitar en el aplicativo ESCRIBE un campo de adjuntos en el paso de finalizar gestión, en las opciones de reunión y llamadas telefónicas, a fin de garantizar la evidencia objetiva de la respuesta dada al peticionario.

8. 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 2018, se observó que persisten respuestas extemporáneas a las PSQR por parte de algunas áreas del proceso de misional; así como la reclasificación de los derechos de petición.

Finalmente, el Proceso de Atención al Usuario deberá garantizar mediante la formulación eficaz de un plan de mejoramiento, la subsanación de las situaciones encontradas.