



**El futuro
es de todos**

**Presidencia
de la República**



**Informe de evaluación al trámite de las PSQR
Segundo semestre de 2019**

Bogotá D.C. marzo de 2020



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	3
3. PROCESO AUDITADO	3
4. MARCO LEGAL O ANTECEDENTES	3
5. ASPECTOS GENERALES	7
6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	8
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	23
8. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA	24



1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

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 de los ciudadanos.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

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 2019.

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, los que entre otros, se deben materializar para que el ciudadano pueda tener la posibilidad de acceder a la



información y los 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 expidió 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.

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 mecanismos 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 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 2019,



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 de 2015 “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.
- Ley 1474 de 2011, 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 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 Constitucional, 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 respuesta 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 anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan 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. (Pueden 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).



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 utilizarán 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 auditor producir un informe objetivo que refleje los resultados del proceso auditado, aspectos conformes, no conformidades y/o recomendaciones, en cumplimiento de los objetivos propuestos para la misma.

5.3 Plan General de Auditoría



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 20 de febrero de 2020, mediante el cual informó el objetivo, alcance y actividades a ejecutarse.

De conformidad con lo anterior, el 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 República.

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 AUDITORÍA

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: Registrados entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.
- 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 30.200 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:



INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	30.200
Error Muestral (E)	7%
Proporción de Éxito (P)	30%
Nivel de Confianza	94%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,881

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	152
Muestra Óptima	151

Se tomó la Muestra óptima.

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 de los ciudadanos que ingresan a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad, son los siguientes:

- De los registros seleccionados se realizaron verificaciones a las comunicaciones en el aplicativo ESCRIBE.
- 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 las comunicaciones de los ciudadanos.

6.3 Resultados de la verificación de la gestión aplicativo ESCRIBE:



Analizada la información pertinente se pudo establecer que en el periodo: julio 1 a diciembre 31 de 2019 se radicaron en el DAPRE 30.200 PSQR, de las cuales se respondieron en tiempo 30.132 y 68 fueron respondidas extemporáneamente, para una eficiencia del 99.88%, como se describe en el siguiente cuadro:

Mes	Radicadas	Rpta Oportuna	Rpta extemporánea	% Cumplimiento	% Extemporánea
Julio	5.175	5.156	19	99,63	0,37
Agosto	5.279	5.276	3	99,94	0,06
Septiembre	4.815	4.809	6	99,88	0,12
Octubre	4.647	4.644	3	99,94	0,06
Noviembre	4.832	4.832	0	100,00	0,00
Diciembre	5.452	5.415	37	99,32	0,68
Totales 2019	30.200	30.132	68	99,89	0,11

A continuación, en un cuadro y en un diagrama de barras se presentan las áreas con mayor incidencia en las respuestas extemporáneas:

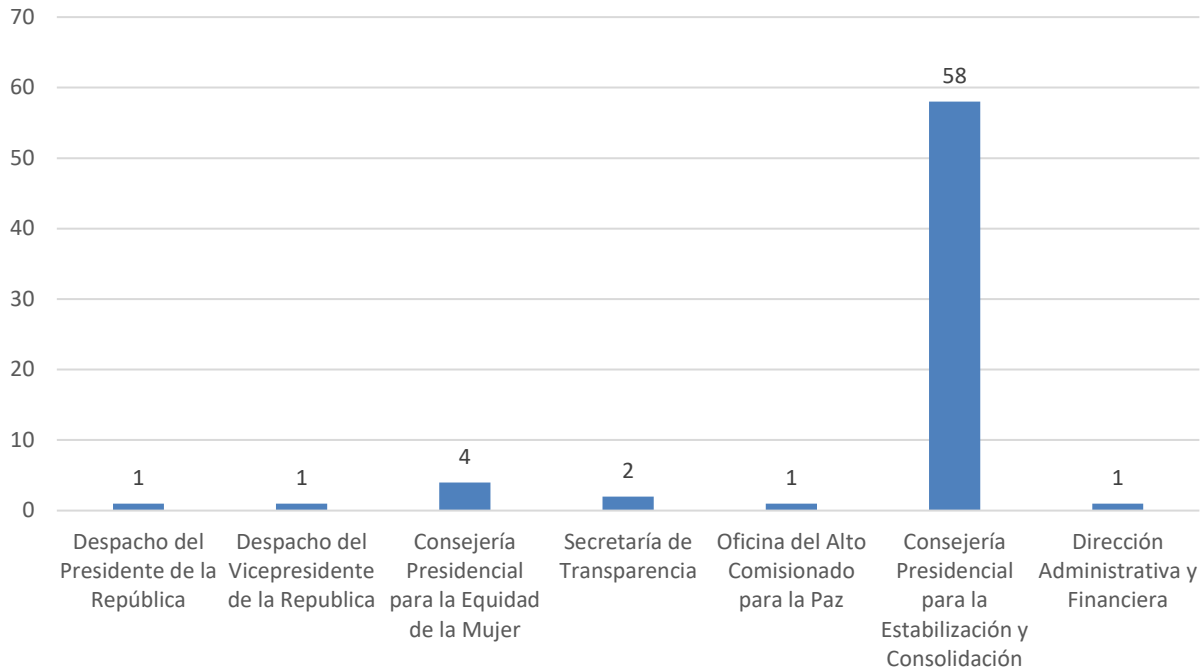
Áreas con mayor índice de respuesta extemporánea								
Dependencia	Cantidad	%	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre
Despacho del Presidente de la República	1	1,47	0	1	0	0	0	0
Despacho de la Vicepresidenta de la República	1	1,47	1	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer	4	5,88	0	1	3	0	0	0
Consejería Presidencial para la Participación de las Personas con Discapacidad	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Transparencia	2	2,94	0	1	0	1	0	0
Despacho del Director del Departamento	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Secretaría Jurídica	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Secretaría Privada	0	0,00	0	0	0	0	0	0



Secretaría de Prensa	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Casa Militar	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Jefatura para la Protección Presidencial	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Oficina del Alto Comisionado para la Paz	1	1,47	0	0	0	0	0	1
Consejería Presidencial para la Estabilización y Consolidación	58	85,29	17	0	3	2	0	36
Consejería Presidencial para la Competitividad y la Gestión Público - Privada	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para las Comunicaciones	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para las Regiones	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para Asuntos Económicos y Estratégicos	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para Asuntos Políticos y Legislativos	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y Asuntos Internacionales	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para la Seguridad Nacional	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para la Niñez y Adolescencia	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para la Juventud - Colombia Joven	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para la Innovación y la Transformación Digital	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Consejería Presidencial para la Gestión y Cumplimiento	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Subdirección General	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Dirección Administrativa y Financiera	1	1,47	1	0	0	0	0	0
Área Administrativa	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Área de Contratos	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Área Financiera	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Área de Talento Humano	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Área de Tecnologías y Sistemas de Información	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Oficina de Planeación	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Fondo de Programas Especiales para la Paz	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Documental	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Total	68	100,00	19	3	6	3	0	37



Respuesta extemporánea por dependencia



PSQR Extemporáneas segundo semestre de 2019

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Tipo Solicitud	Término para resolverla (en días hábiles)	Dependencia Responsable	Oficio Respuesta	Fecha Respuesta	Fecha Vencimiento
Julio							
EXT19-00065424	4/07/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	OFI19-00086553 / IDM	29/07/2019	25/07/2019



EXT19-00068053	11/07/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	DESPACHO DEL VICEPRESIDENTE DE LA REPÚBLICA	OFI19-00088716 / IDM	2/08/2019	1/08/2019
EXT19-00068391	11/07/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	OFI19-00085415 / IDM	5/08/2019	1/08/2019
EXT19-00066003	5/07/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068539	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068552	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068631	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068749	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019



EXT19-00068756	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068772	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068776	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068796	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068810	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068821	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068851	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019



EXT19-00068858	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068864	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068866	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
EXT19-00068791	12/07/2019	Solicitud Información	10	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión	En gestión	26/07/2019
Agosto							
EXT19-00076868	5/08/2019	Solicitud Entidad Pública	10	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA EQUIDAD DE LA MUJER	OF19-00093530 / IDM	29/08/2019	21/08/2019
EXT19-00085375	29/08/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA	OF19-00109971 / IDM	20/09/2019	19/09/2019



EXT19-00077817	8/08/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	DESPACHO DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA	En gestión fuera de términos	En gestión fuera de términos	30/08/2019
Septiembre							
EXT19-00086663	2/09/2019	Solicitud Consultas	30	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA EQUIDAD DE LA MUJER	OFI19-00119641 / IDM	16/10/2019	15/10/2019
EXT19-00091456	16/09/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA EQUIDAD DE LA MUJER	OFI19-00110380 / IDM	8/10/2019	7/10/2019
EXT19-00093802	20/09/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA EQUIDAD DE LA MUJER	OFI19-00118506 / IDM	16/10/2019	11/10/2019
EXT19-00088189	5/09/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión fuera de términos	En gestión fuera de términos	26/09/2019
EXT19-00088192	5/09/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión fuera de términos	En gestión fuera de términos	26/09/2019



EXT19-00088193	5/09/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión fuera de términos	En gestión fuera de términos	26/09/2019
Octubre							
EXT19-00103927	21/10/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA	OFI19-00127625 / IDM	14/11/2019	13/11/2019
EXT19-00098168	3/10/2019	Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	39	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión fuera de términos	En gestión fuera de términos	2/12/2019
EXT19-00098172	3/10/2019	Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	39	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	En gestión fuera de términos	En gestión fuera de términos	2/12/2019
Diciembre							
EXT19-00118284	3/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI19-00149603 / IDM	26/12/2019	24/12/2019
EXT19-00121655	11/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	OFI20-00009679 / IDM	27/01/2020	3/01/2020



EXT19-00121658	11/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	OFI20-00009682 / IDM	27/01/2020	3/01/2020
EXT19-00122232	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	OFI20-00009686 / IDM	27/01/2020	4/01/2020
EXT19-00122321	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	OFI20-00009759 / IDM	27/01/2020	4/01/2020
EXT19-00122323	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	OFI20-00009693 / IDM	27/01/2020	4/01/2020
EXT19-00122476	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	OFI20-00009695 / IDM	27/01/2020	4/01/2020
EXT19-00122478	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	GRUPO DE PROGRAMA NACIONAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS - PNIS	OFI20-00009743 / IDM	27/01/2020	4/01/2020
EXT19-00125725	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	OFICINA DEL ALTO COMISIONADO PARA LA PAZ	OFI20-00005459 / IDM	17/01/2020	14/01/2020



EXT19-00120777	9/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	En gestión fuera de términos	En gestión fuera de términos	31/12/2019
EXT19-00121655	11/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009679	27/01/2020	3/01/2020
EXT19-00121658	11/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009682	27/01/2020	3/01/2020
EXT19-00122232	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009686	27/01/2020	4/01/2020
EXT19-00122321	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009759	27/01/2020	4/01/2020
EXT19-00122323	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009693	27/01/2020	4/01/2020
EXT19-00122476	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009695	27/01/2020	4/01/2020



EXT19-00122478	12/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	14	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009743	27/01/2020	4/01/2020
EXT19-00122751	13/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009872	29/01/2020	8/01/2020
EXT19-00122793	13/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009882	29/01/2020	8/01/2020
EXT19-00122855	13/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009908	29/01/2020	8/01/2020
EXT19-00122896	13/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009918	29/01/2020	8/01/2020
EXT19-00123013	13/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009937	29/01/2020	8/01/2020
EXT19-00123047	13/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00009948	29/01/2020	8/01/2020



EXT19-00125278	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010087	29/01/2020	14/01/2020
EXT19-00125280	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010090	29/01/2020	14/01/2020
EXT19-00125285	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010092	29/01/2020	14/01/2020
EXT19-00125323	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010101	29/01/2020	14/01/2020
EXT19-00125361	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010148	29/01/2020	14/01/2020
EXT19-00125411	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010181	29/01/2020	14/01/2020
EXT19-00125484	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010169	29/01/2020	14/01/2020



EXT19-00125606	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010198	29/01/2020	14/01/2020
EXT19-00125739	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010207	29/01/2020	14/01/2020
EXT19-00125746	19/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010225	29/01/2020	14/01/2020
EXT19-00126018	20/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010234	29/01/2020	15/01/2020
EXT19-00126040	20/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010242	29/01/2020	15/01/2020
EXT19-00126107	20/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	OFI20-00010278	29/01/2020	15/01/2020
EXT19-00126515	23/12/2019	Derecho de Petición competencia del DAPRE	15	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN	En gestión fuera de términos	29/01/2020	16/01/2020



7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

7.1 Aspectos conformes

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

7.2 Aspectos no conformes

1. No Conformidad Real 1:

No se dio respuesta oportuna a algunas de las PSQR allegadas a la Entidad, en el segundo semestre de 2019, incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. como se evidenció al encontrar 68 EXT vencidos en las siguientes 7 dependencias:

- 1). 58 EXT. Consejería Presidencial Para La Estabilización y la Consolidación
- 2). 4 EXT. Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
- 3). 2 EXT. Secretaria de Transparencia
- 4). 1 EXT. Oficina del Alto Comisionado para la Paz
- 5). 1 EXT. Despacho de la Vicepresidenta de la República
- 6). 1 EXT. Despacho del Director
- 7). 1 EXT. Dirección Administrativa y Financiera

7.3 Oportunidades de Mejora

Adelantar un seguimiento más cuidadoso al proceso de registro de las respuestas a las PSQR, con el fin de que el registro de las respuestas al peticionario refleje el documento final de respuesta; y no que se anote en las bases internas del Grupo Atención a la Ciudadanía el memorando interno de traslado entre dependencias como respuesta al peticionario. Por ejemplo, en el caso del EXT19-00071668 en el que se anotó como respuesta el MEM19-00011348, siendo este un traslado entre dependencias al interior del DAPRE, la respuesta final al peticionario se dio mediante el OFI19-00086964.



8. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Evaluado el trámite a las PSQR allegadas al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – DAPRE, durante el segundo semestre de 2019, se observó que algunas dependencias han dado respuestas extemporáneas a las PSQR, tal como se evidenció en la No Conformidad Real 1, sin embargo, se mantiene un bajo porcentaje de respuestas extemporáneas (0.11%); se debe continuar con el proceso de mejoramiento continuo para seguir reduciendo dicho porcentaje.