

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE ENTERRITORIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

1. Justificación

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Asesoría de Control Interno realizó seguimiento para el primer semestre de 2022 de que la dependencia responsable de gestionar el sistema de PQRDSF en ENTerritorio cumpliera con la función; y todos los responsables de la gestión de PQRDSF al interior de la entidad, con las normas legales y procedimientos vigentes en la materia.

2. Metodología

De manera aleatoria fueron seleccionadas y revisadas 216 PQRDSF producto del cálculo de una muestra representativa estadísticamente con nivel de confianza del 97%, de los 803 radicados recibidos durante el segundo semestre de 2023, las cuales fueron revisadas con sus respectivas respuestas, validando en todos los casos pertinencia y oportunidad en la atención de la PQRDSF, según los plazos de respuesta que aplican para las tipologías de solicitudes que establece la norma, y la adecuada clasificación realizada de la misma.

Tal como se evidencia en el archivo excel adjunto a este informe, la Asesoría de Control Interno realizó las siguientes actividades sobre la muestra seleccionada:

- Clasificación por programa, proyecto o tema de la solicitud, de acuerdo con la descripción del contenido
- Revisión y corrección de la clasificación de la tipología de PQRDSF realizada por el Grupo de Servicios Administrativos, según el contenido.
- Clasificación de los remitentes por tipología, para obtener estadísticas.
- Revisión en Orfeo y en los radicados de salida de la fecha de recepción y respuesta de cada solicitud, así como fecha de traslado por competencia cuando aplica.
- Revisión de pertinencia de la respuesta, por el contenido.
- Validación de inconsistencias de la base reportada y corrección de estas.
- Cálculo de días hábiles de retardo, cuando aplica.
- Verificación del certificado de envío, es decir, que este se encuentre asociado al radicado de respuesta de conformidad con el procedimiento P-RC-01 versión 3 “*Seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones*”

3. Resultados del seguimiento

3.1. Estadísticas de solicitudes por remitentes y temas consultados

El 31% de las comunicaciones fueron realizadas por entes de control, el 29% de las solicitudes fueron elevadas por entidades públicas, 20% por particulares en calidad de personas naturales, el 15% corresponde a solicitudes presentadas por personas jurídicas - empresas dedicadas a prestar

servicios de ingeniería civil, arquitectura u otros servicios, 3% por entidades territoriales y el 2% restante corresponde a solicitudes para radicados de prueba.

Los principales proyectos o temas de gestión a cargo de Enterritorio que generaron registro en el sistema de PQRDSF fueron las solicitudes relacionadas con temas asociados al DNP como convenios y/o contratos interadministrativos y sus contratos derivados que corresponden al 12,5% contraloría 9,3% , USPEC 8,8%, comunicaciones relacionadas con el Ministerio de vivienda ciudad y territorio 7,4%, temas de competencia de la oficina de Control Interno Disciplinario 6,5%, certificaciones de contratos y/o convenios 6,0% comunicaciones gestionadas por el la subgerencia de desarrollo de proyectos 4,6 % mismo porcentaje para comunicaciones de temas asociados con DPS, la oficina asesora jurídica y el grupo de contabilidad gestionaron un equivalente de 3,7% de las comunicaciones cada uno; un 3,2 % fueron comunicaciones de temas de la procuraduría, se presentó una equivalencia de porcentajes con relación al tramite de las comunicaciones de las entidades del ministerio de Defensa, gestión de talento humano y fiscalía general de la nación con un 2,8% para cada uno, el grupo de gestión poscontractual dio respuesta al 2,3% mientras que el grupo de contabilidad tramito 1,9% y la subgerencia de estructuración de proyectos 1,4%, en otros porcentajes de menores representatividad fueron tramites de comunicaciones gestionadas por gestión comercial, presupuesto, pagaduría entre otros.

La ACI revisó la clasificación de las 216 PQRDSF para identificar adecuadamente por contenido el plazo de respuesta aplicable según lo dispuesto en la norma vigente, clasificándose así: Petición entre Autoridades (56%), derecho de petición de interés particular (19%), Petición de Información (13%), Notificaciones y/o sugerencia 7,9% Reclamación Administrativa (1,9%), consulta (0,9%), Reclamos (0,5%) y notificaciones de tutela (0,5%).

3.2. Cumplimiento de plazos de respuesta y traslado

La ACI revisó la oportunidad de atención de las PQRDSF en cumplimiento de los términos establecidos en la ley 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”* y la Resolución No. 074 del 13 de mayo de 2021, *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio”*.

Respecto a las PQRDSF clasificadas como peticiones de documentos y/o de información a las que aplica el término máximo de respuesta de 10 días hábiles siguientes a su recepción o lo estipulado por el peticionario, las cuales ascienden a 29 de las 216 solicitudes revisadas, la Asesoría de Control Interno encontró incumplimiento en el plazo de respuesta de tres peticiones, lo que corresponde al 1% (sobre el total) o 10% (sobre 29) (Ver Tabla No. 1)

Tabla 1. Solicitudes de Información atendidas fuera de término durante el primer semestre 2023

No.	FECHA RADICADO	RADICADO	RECLASIFICACIÓN TIPO ACI	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA VÁLIDADO ACI	DÍAS HÁBILES DE RETARDO
1	28/09/2023	20234300324442	Petición de información	EBISU SAS EMPRESA DE SERVICIOS Y SUMINISTROS	19/10/2023	4

2	03/08/2023	20234300252852	Petición de información	CEMOSA INGENIERIA SAS	07/11/2023	64
3	28/07/2023	20234300246912	Petición de información	NATALIA GONZALEZ FRANCO	07/09/2023	27

Fuente: Cálculos de la Asesoría de Control Interno a partir de la base de datos suministrada por Gerencia de Servicios Administrativos (Subgerencia Administrativa) – durante el segundo semestre 2023

De las 216 solicitudes revisadas, 122 correspondían a peticiones formuladas por autoridades, que en aplicación de lo dispuesto en el Art. 25 de la Resolución No. 74 de 2021, debieron ser resueltas en un plazo no mayor a 10 días hábiles o lo estipulado por el peticionario, y para estas se incumplió el plazo en 1 caso que corresponde 0.4% (sobre el total) o 0.8% (sobre 122) (Ver Tabla No. 2)

Tabla 2. Peticiones entre autoridades atendidas fuera de término durante el segundo semestre 2023

No.	FECHA RADICADO	RADICADO	RECLASIFICACIÓN TIPO ACI	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA VÁLIDADO ACI	DÍAS HÁBILES DE RETARDO
1	07/12/2023	20234300417692	Petición entre Autoridades	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA ALEJANDRO ESTRADA CARMONA	04/01/2024	8

Fuente: Cálculos de la Asesoría de Control Interno a partir de la base de datos suministrada por Gerencia de Servicios Administrativos (Subgerencia Administrativa) – durante el segundo semestre 2023

De las 216 PQRDSF revisadas, se evidenció una comunicación que obedecía a una notificación de actuación judicial, remitido por EL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CÚCUTA SALA CIVIL ESPECIALIZADA EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS, documento mediante el cual se requería a la gerente general a pronunciarse sobre los hechos que dieron origen a la acción judicial, el mismo documento establecía un plazo de 5 días contados a partir de la acuse de recibido de la notificación, conforme lo verificado por el grupo de auditores, se evidencia respuesta la actuación de fecha 30/08/2023, presentando un retraso de 16 días,

Tabla 3. Acciones judiciales segundo semestre 2023

No.	FECHA RADICADO	RADICADO	RECLASIFICACIÓN TIPO ACI	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA VÁLIDADO ACI	DÍAS HÁBILES DE RETARDO
1	04/08/2023	20234300253472	Notificación actuación judicial	EL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CÚCUTA	30/08/2024	16

Fuente: Cálculos de la Asesoría de Control Interno a partir de la base de datos suministrada por Gerencia de Servicios Administrativos (Subgerencia Administrativa) – durante el segundo semestre 2023

De las 217 PQRDSF revisadas, 40 corresponden a derechos de petición de interés particular, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, de conformidad con lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 y Resolución No. 074 de 2021, para el presente informe no se presentaron incumplimientos en los tiempos de respuesta de este tipo de solicitudes.

3.3. Pertinencia en las respuestas

De la muestra revisada, 1 caso (0,5%) la respuesta no fue pertinente, en el sentido que no se informó al peticionario del trámite que se dio a la solicitud, teniendo en cuenta que para este caso la culminación del trámite implicaba realizar otros trámites ante otra entidad.

3.4. Certificado de envío de respuesta

De la muestra revisada, el 25 (12%) de las comunicaciones no fue necesario generar una respuesta, toda vez que, obedecieron a radicados de trámite, 23 (11%) comunicaciones de respuestas no tienen el certificado de entrega cargado en el aplicativo de Orfeo, generándose un incumplimiento del procedimiento P-RC-01 versión 3 “Seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones”, por cuanto en la actividad No. 4 del numeral 6.1 RADICACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN Y TRÁMITE DE PQRDSF que establece que se debe “(...)Realizar trazabilidad del envío de respuesta” “Verificando en el SGD vigente, el cargue de la certificación de entrega para los envíos digitales o prueba de entrega para los envíos físicos”, a continuación se relacionan los números de radicados,

Así mismo para 6 radicados que corresponde al 6% de la muestra, no fue posible validar el soporte de entrega, toda vez que fueron radicados que se generaron por el nuevo gestor documental que implemento la entidad y conforme a ello, se encuentra en proceso de implementación el aplicativo para relacionar el certificado de entrega.

4. Traslado a disciplinario

Considerando que durante el período verificado se registraron un total de cinco (5) PQRDSF resueltas por fuera del término legal y normativo previsto para tal efecto, ver tablas No. 1, 2 y 3, del informe, discriminadas en 3 petición de información, 1 petición entre autoridades y 1 notificación de actuación judicial, de lo preceptuado en el Art. 31 de la Ley 1755 de 2015, que expresa: “*Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario*”, la Asesoría de Control Interno corre traslado del informe mediante esta comunicación a Control Interno Disciplinario, para que evalúe la procedencia de adelantar la averiguación disciplinaria a que haya lugar.

Los términos de respuesta de PQRDSF y traslado a otras entidades competentes son de obligatorio cumplimiento y, por ende, los casos identificados de materialización de riesgo legal que afectan el sistema de Compliance de la Entidad serán reportados a la Gerencia de Planeación y Gestión de Riesgos periódicamente. Para el caso de este informe se reportará la materialización del riesgo ROPERC-4 Inoportunidad en el cumplimiento de los términos de Ley para atender las PQRDSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones), con el control CTROPERC-1 con una probabilidad de ocurrencia del 2,62% (5 de 191), es decir, en 0,62% de

803 comunicaciones gestionadas en el período; y para el control CTROPERC-2 se evidenció probabilidad de ocurrencia de 0.5% (1 sobre las 191 respuestas verificadas).

5. Análisis de riesgos y aplicación de controles

La Asesoría de Control Interno evaluó el riesgo ROPERC-4 Inoportunidad en el cumplimiento dentro de los términos de Ley de las PQRDSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias), y solicitudes de información pública y la eficacia del principal control **CTROPERC-1**, encontrando que se materializó el riesgo con una probabilidad de ocurrencia del 2,62% en el segundo semestre del 2023 (5 de 191 PQRS).

Así mismo se evaluó el riesgo ROPERC-4 pero asociado al control **CTROPERC-2**, evidenciando se que se presentó un caso en el cual la respuesta no fue pertinente, con probabilidad de ocurrencia de 0.5%.

La ACI recuerda que los términos de respuesta de PQRDSF y traslado a otras entidades competentes son de obligatorio cumplimiento y, por ende, los casos identificados de materialización de riesgo legal que afectan el sistema de Compliance de la Entidad, deben ser reportados a la Gerencia de Planeación y Gestión de Riesgo

El soporte de evaluación del control se encuentra en el archivo Excel denominado F-AU-08 Efectividad de controles adjunto al informe, y el resultado se señala en la siguiente tabla.

RIESGO	CONTROL	EFICIENCIA DEL DISEÑO DEL CONTROL (%)	EFICACIA DEL CONTROL (%)
ROPERC-4 Inoportunidad en el cumplimiento dentro de los términos de Ley de las PQRDSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias), y solicitudes de información pública	CTROPERC-1: Control y seguimiento a las PQRDSF y solicitudes de información públicas	100%	70%
ROPERC-4 Inoportunidad en el cumplimiento dentro de los términos de Ley de las PQRDSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias), y solicitudes de información pública	CTROPERC-2 Revisión y aprobación de las respuestas de las PQRDSF por parte de los Grupos de Trabajo	100%	100%

6. Conclusiones

- La verificación de la ACI arrojó que la entidad dio cumplimiento a los plazos establecidos en las normas que regulan la materia en el 88.43% de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información gestionadas y verificadas en el segundo semestre de 2023 (191 de 216 con fecha de respuesta validada) y 11.57% (25 solicitudes) que corresponden a solicitudes que no requerían trámite de respuesta, se evidencia un promedio de 5 días hábiles en dar respuesta, excepto en los casos relacionados en las tablas No. 1, 2 y 3.

- La respuesta fue pertinente en el 99% (190 radicados), evidenciando en un caso que no se dio respuesta al peticionario del trámite realizado sobre la solicitud inicial, razón por la se enmarco como no pertinente.
- En el 20% (44 de 216) de los casos, los receptores de atención al ciudadano clasificaron de forma inadecuada las PQRDSF, de la siguiente manera:
 - ✓ 30 casos clasificados como petición de información que corresponden en realidad a: 28 de petición de interés particular; 2 que corresponden a petición entre autoridades.
 - ✓ 4 peticiones entre autoridades que se reclasificaron: 2 en reclamación administrativa y 2 a petición de interés particular.
 - ✓ 8 notificaciones y/o sugerencias que se reclasificaron por la ACI en: 3 petición de información, 3 petición de autoridades y 2 de interés particular.
 - ✓ 1 que se clasifico como petición del congreso de la república y obedece a petición entre autoridades.
 - ✓ 1 reclamación administrativa reclasificada como de interés particular
- De acuerdo con lo anterior en los radicados que presentaron afectación de plazos, en un caso la ACI reclasifico la solicitud a petición entre autoridades porque estaba tipificada como como petición de información.

6. Recomendación para mejorar el sistema de PQRDSF en ENTerritorio

- Continuar con el seguimiento de los radicados con el fin de evitar el incumplimiento a los términos de respuesta para cada solicitud. **(Gerencia de Servicios Administrativos – administrador funcional ORFEO/LIRA)**
- Realizar jornadas de sensibilización a los colaboradores socializando el procedimiento y la adecuada gestión de las PQRSD en el nuevo gestor documental de la entidad. **(Gerencia de Servicios Administrativos).**
- Implementar la opción de visualizar el certificado y/o constancia de entrega de las respuestas en el nuevo gestor documental, estableciendo fecha limite o un periodo de transición con fecha cierta en el aplicativo para su adecuado funcionamiento.
- Reportar los eventos de riesgo operacional materializados e identificados en el presente informe. **(Gerencia de Servicios Administrativos).**

Elaboró: Elaboró: Lina María González Leal, Contrato 2024164, Mercy Angélica Mancipe L Contrato 2024166 y Victor Nicolas Alvarez contrato 2024044 - auditores ACI