

1. DATOS GENERALES

CIUDAD Y FECHA:

Bogota D.C., Julio de 2018

DEPENDENCIA:

Secretaria General

SEGUIMIENTO A:

PQRSD recibidas en la entidad durante el primer semestre del 2018

OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y procedimientos aplicables.

ACTIVIDADES:

Revisión Base de datos PQRSD Secretaria General.

PERIODO DEL SEGUIMIENTO:

Enero 1 a Junio 30 del 2018

2. EJECUCIÓN

ASPECTOS GENERALES:

La Oficina de Control Interno efectuó seguimiento y verificación a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA:

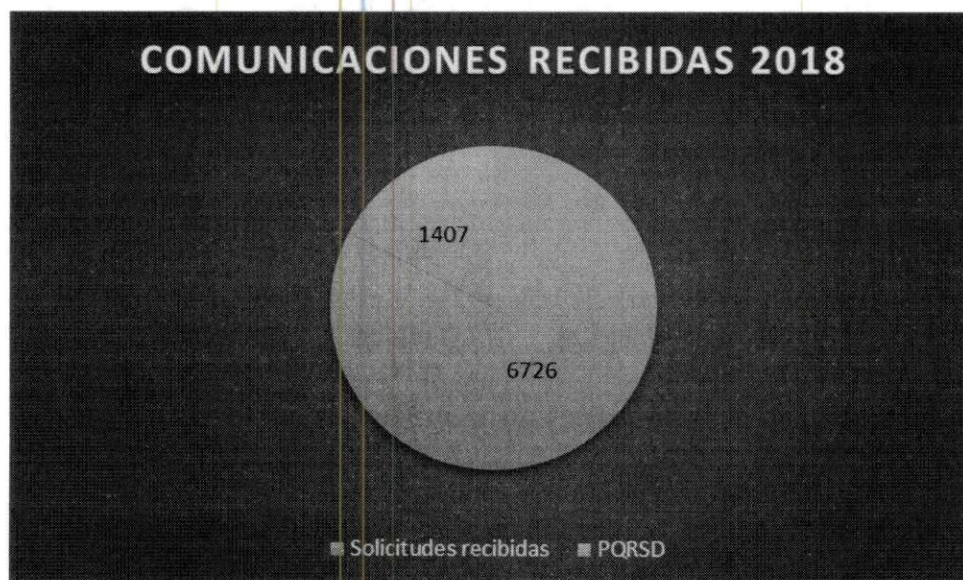
Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información la base de datos de la Secretaria General BASE DE DATOS PRQRSD 2018, la información suministrada por el grupo de Gestión Documental, el cual recopila todas las comunicaciones oficiales ingresadas a través de la plataforma eSigna.

Es del caso precisar que no todas las comunicaciones requieren respuesta por tratarse de solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros. Con base en lo anterior, la cifra señalada en el presente informe es una muestra de la gestión que realizan las diferentes dependencias con relación a las respuesta a las peticiones en el periodo en seguimiento.

Las comunicaciones recibidas en el periodo del 1 de enero al 30 de junio de la presenta vigencia se detalla de la siguiente manera:

Comunicaciones Recibidas	Cantidad	PQRSD	Porcentaje
Archivo General de la Nación	4.855	370	7.6%
Proyecto DAS	1.871	1.037	55.4%
TOTAL	6.726	1.407	20.9%

*fuente: Grupo de Gestion Documental enviada el 11/07/2018

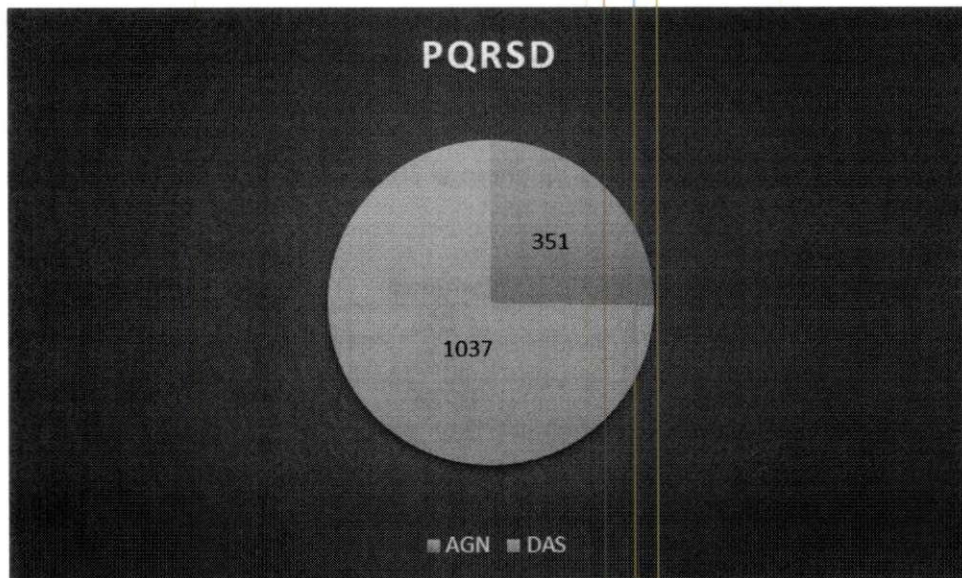


Del total de las comunicaciones recibidas en el AGN el 20.9% de ellas corresponden a PQRSD, siendo un porcentaje alto para el primer semestre del 2018 comparado con la vigencia anterior que el anual fue de 19.45%.

Para la generación del presente informe persiste el mismo inconveniente presentado en el año 2017, el cual genero una observación en el informe y se puede evidenciar que no se ha tenido en cuenta la recomendación dada por la Oficina de Control Interno para implementar mejoras en esta actividad, a continuación se muestra la diferencia en la información enviada por la Secretaria General y Gestion Documental:

MES	PQRSD - SG	PQRSD - GD
Enero	207	201
Febrero	269	277
Marzo	242	247
Abril	216	223
Mayo	260	267
Junio	194	192
TOTAL	1.388	1.407

La información en el presente informe se basara en la entregada por la Secretaria General por deber legal en el archivo en Excel BASE DE DATOS PQRSD 2018. Sin embargo, como la Secretaria General no consolida las solicitudes radicadas en la entidad por el proyecto DAS se tomara la información suministrada por Gestion Documental.



A continuación se discrimina las PQRSD en la entidad:

- Por tipo de requerimiento:

Tipo de requerimientos	Cantidad	Porcentaje
Petición (AGN-DAS)	1.371	98.8%
Queja	11	0.8%
Reclamo	1	0.1%
Sugerencia	2	0.1%
Denuncia	3	0.2%
TOTAL	1.388	100%



El tipo de requerimiento más utilizado por la ciudadanía es la **petición** con un 98.8% de las PQRSD atendidas en la entidad y con un porcentaje del menos de 1% se encuentran las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



• Por mes

Mes	Periodo: Enero a Junio de 2018					Total	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias		
Enero	203	2	0	0	2	207	14.91%
Febrero	266	3	0	0	0	269	19.38%
Marzo	237	2	0	2	1	242	17.44%
Abril	213	3	0	0	0	216	15.56%
Mayo	259	0	1	0	0	260	18.73%
Junio	193	1	0	0	0	194	13.98%
TOTAL	1.374	9	1	2	2	1.388	100,00

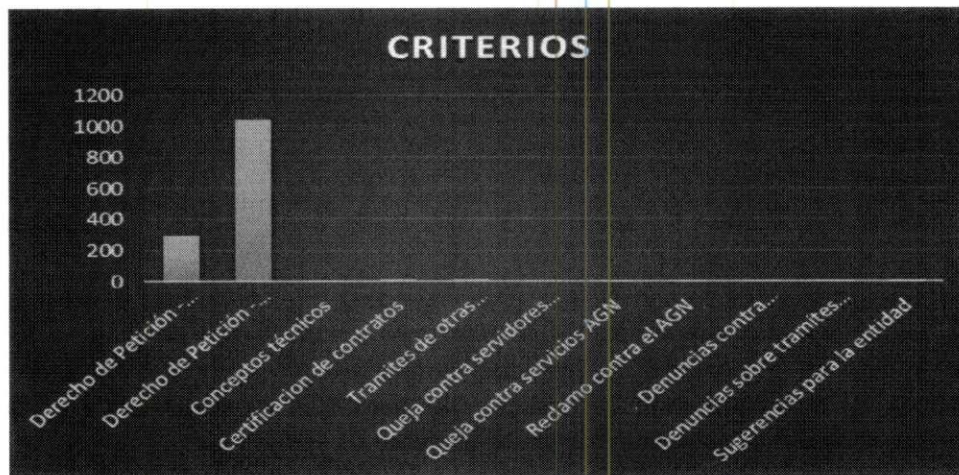
El AGN recibió en promedio 231 comunicaciones que ingresaron a la entidad como PQRSD. Se observa que el mes de febrero se recibieron el mayor número de peticiones con un 19.38% de ellas, luego mayo con 18.73%. La entidad por medio del mecanismo de vigencias futuras tuvo al personal contratado durante el primer semestre del 2018 en lo concerniente al proyecto DAS para que las respuestas a los peticionarios no se represaran ni se atrasaran en el cumplimiento de los términos de Ley.



- Por criterio

Criterios	Cantidad	%
Derecho de Petición - solicitud de información	295	21,3
Derecho de Petición - solicitudes DAS	1037	74,7
Conceptos técnicos	9	0,6
Certificación de contratos	15	1,1
Tramites de otras entidades - traslado	15	1,1
Queja contra servidores públicos AGN	3	0,2
Queja contra servicios AGN	8	0,6
Reclamo contra el AGN	1	0,1
Denuncias contra entidades externas	2	0,1
Denuncias sobre tramites en general	1	0,1
Sugerencias para la entidad	2	0,1
TOTAL	1.388	100

Se evidencia que el Derecho de Petición fue la tipología más utilizada con un 96% del cual el 74.7% son solicitudes DAS y el 21.3% solicitud de información AGN. Aun cuando la entidad presenta un porcentaje menor en quejas, reclamos y denuncias, se deben analizar para implementar acciones de mejora.



• Por dependencias

Dependencias	Cantidad	%
Proyecto DAS	1037	74,7
Oficina Asesora Juridica	33	2,4
Secretaria General	34	2,4
Subdireccion de Asistencia Técnica	105	7,6
Gestion Financiera	4	0,3
Oficina Asesora de Planeación	1	0,1
Subdireccion de Tecnologías de la Información	24	1,7
Gestion Humana	12	0,9
Oficina de Control Interno	4	0,3
Subdireccion de Gestion del Patrimonio	102	7,3
Grupo de Recursos Fisicos	2	0,1
Subdireccion del Sistema Nacional de Archivos	28	2,0
Grupo de Asistencia Técnica	1	0,1
Grupo de Sistemas	1	0,1
TOTAL	1388	100

Las dependencias del AGN con un mayor número de PQRSD son el proyecto DAS con el 74.7%, le sigue la Subdireccion de Asistencia Técnica con el 7.6%, luego la Subdireccion de Gestion de Patrimonio Documental con el 7.3%, y en menor proporción otras dependencias que suman aproximadamente el 10% de las PQRSD.

• Por cumplimiento de terminos

Solicitudes	Cantidad	%
Contestadas (AGN-DAS)	853	61,5
Pendientes por contestar	535	38,5
TOTAL	1.388	100

Se evidencia que solo el 61.5% de las solicitudes recibidas en el AGN han sido contestadas. La NO respuesta oportuna a los derechos de petición radicados en la entidad por los ciudadanos solicitantes genera acciones de tutela encaminadas a la protección del derecho de petición.

SOPORTES Y/O HERRAMIENTAS: (Documentos, Sistemas de Información, links u otros)

Base de datos PQRSD 2018 de Secretaria General

Correo electrónico recibido de Gestion Documental

Excel de informes generados por la plataforma eSigna del primer semestre 2018

3. CONCLUSIONES

OBSERVACIONES:

La Oficina de Control Interno tiene las siguientes observaciones:

- Los datos de PQRSD suministrados por el Grupo de Gestion Documental y Secretaria General no concuerdan, haciendo más dispendioso la elaboración del informe.
- Revisada la página web se pudo evidenciar que el REGISTRO PUBLICO DE PETICIONES no se lleva conforme a lo establecido en la Circular 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

DIFICULTADES:

La información suministrada por las áreas no contienen los atributos y características tales como exactitud, completa y comparable. La diferencia de cifras en los reportes de cada área dificulto la realización de este informe.

RECOMENDACIONES:

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones:

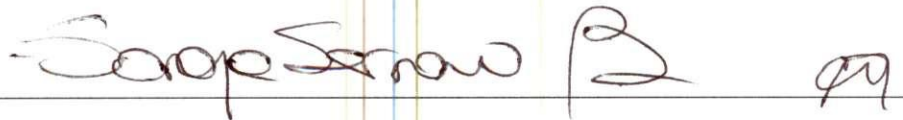
- Realizar acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo de incumplimiento en las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.
- Los líderes o coordinadores de grupo de trabajo tanto de proyecto DAS como AGN efectúen los controles y seguimientos para minimizar los riesgos de futuras denuncias, tutelas u otro tipo de acción legal en contra de la entidad.
- En aquellos casos donde se demuestre negligencia o descuido en los responsables de emitir las respuestas de las solicitudes, la Oficina de Control Interno recomienda tomar las medidas disciplinarias necesarias conforme a la normatividad.
- Unificar el manejo de la información en una sola área, para evitar las diferencias presentadas en los reportes de las dependencias solicitadas.
- Actualizar página web en lo relacionado al REGISTRO PUBLICO DE PETICIONES.

4. DATOS FINALES

ANEXOS: (si aplica)

ELABORÓ

SORAYA SERRANO BORNACELLY



FIRMA JEFE OCI