

## VERIFICACIÓN PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2016

### OBJETO:

El presente documento tiene como propósito verificar el cumplimiento de los principios consagrados en la NTCGP1000:2009 y los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, mediante la cual se dictaron normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en lo relacionado con el trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos.

### NORMATIVIDAD

- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos **73** y **76** de la Ley 1474 de 2011"
- 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."
- Constitución Política de Colombia 1991

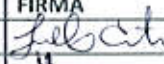

### ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, estableció los parámetros para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos; posteriormente, este artículo fue reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, a través del cual se adoptó el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", señalando allí, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo bajo estudio.

La Oficina de Control Interno, en observancia a lo dispuesto en el artículo 76 de la citada Ley, realizará la verificación de las peticiones, quejas, reclamos, consultas y denuncias presentadas en el segundo trimestre de la vigencia 2016, a fin de evidenciar el nivel de calidad y oportunidad en la respuesta que se les da a las mismas.

### DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

De conformidad con la información suministrada por el Administrador de PQRSD, se pudo establecer que durante el período bajo estudio (abril – junio de 2016), se presentaron 1273, peticiones, quejas reclamos y denuncias, las cuales según el asunto, se encuentran discriminadas de la siguiente manera:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016

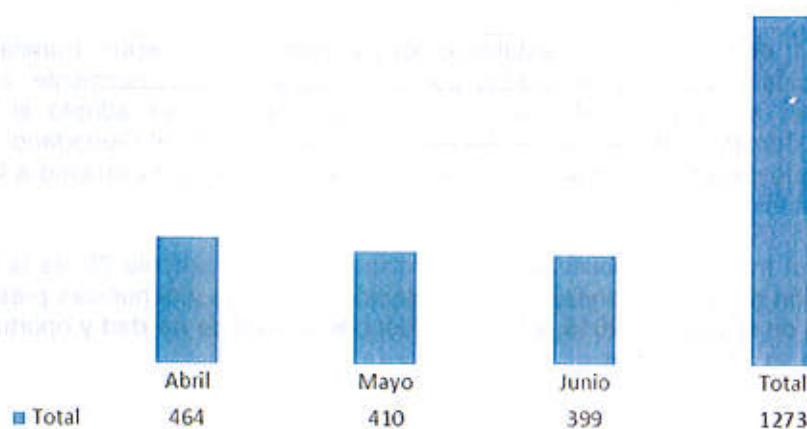
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

MES	Sin clasificar	Acuse de recibido	Quejas	Resoluciones	Respuesta	Solicitudes	Documentos anexos	Informe	Total
Abril	1	1	288	1	28	143	1	1	464
Mayo	6	1	268	0	33	100	1	1	410
Junio	9	1	309	0	28	51	1	0	399
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>865</b>	<b>1</b>	<b>89</b>	<b>294</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1273</b>

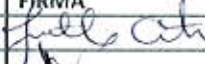

De acuerdo a lo anterior, el mayor número de quejas presentadas, están relacionadas con irregularidades, tales como: (solicitud de información sobre licencias, extralimitación de funciones del personal de vigilancia, prestación del servicio, tarifas, entre otras), seguido de las quejas por temas laborales.

En cuanto al comportamiento mensual, a continuación se representa el siguiente resultado:

### PQRD SEGUNDO TRIMESTRE 2016 POR MES



Del trimestre, el mes que presentó el mayor número de quejas fue: Abril con el 33.4%, de la totalidad de las quejas sin embargo la diferencia porcentual entre un mes y otro no supera el 10%.

FUNCIÓNARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

### TIEMPOS DE RESPUESTA

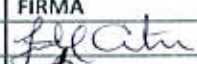
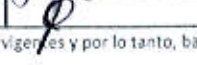
A fin de establecer el promedio de días de respuesta y su oportunidad, se procedió a verificar las PQRSD, que contaban con respuesta encontrando los siguientes resultados:

- Las 1273 PQRSD radicadas en la entidad durante el segundo trimestre de 2016, se encuentran discriminadas de la siguiente manera:

- De la totalidad de solicitudes radicadas, 259 fueron recepcionadas en medio físico y 1014 se recepcionaron vía Web.
- Con estado "Cerradas", 347 peticiones, de las cuales, 36 no tienen respuesta ni fecha de radicado y una de estas se encuentra archivada.
- Remitidas a inspecciones 11 peticiones, de las cuales, 3 no tienen radicado de salida que evidencie su trámite.
- Remitidas a sanciones 2, de las cuales 1 no tiene radicado de salida que evidencie respuesta.
- Se le dio traslado al Ministerio o a otras Entidades a 77 peticiones, de las cuales 15 no tienen radicado de salida que dé cuenta de su traslado.
- Sin estado y sin clasificar se encuentran 38 peticiones, de las cuales 31 no cuenta con radicado de salida, 2 fueron recibidas en abril, 8 en mayo y 21 en julio.
- Se solicitó ampliación de términos a 56, de las cuales 7 no presentan radicado de salida.
- Sin estado 38, de las cuales 31 no tienen respuesta.
- A la fecha del presente informe, 770 PQRSD no presentan radicado de respuesta de acuerdo a la información suministrada.
- De las 464 PQR recibidas en Abril, solo 48 fueron contestadas dentro de los términos legales establecidos.
- De las 410 recibidas en el mes de Mayo, solo 54 se respondieron en términos.
- De las 399 recibidas en junio, con fecha de corte a 30 de junio, debieron ser contestadas 133, de las cuales solo presentan radicado de respuesta 32.
- El promedio de respuesta para la totalidad de las PQRSD gestionadas, fue de 20 días hábiles.

### ESTADO DE LAS PQRSD

En cuanto a su estado actual, es preciso manifestar que no fue posible dar un número real de cuantas se encontraron cerradas y cuantas abiertas, toda vez que según se pudo observar que las

FUNCIÓNARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016

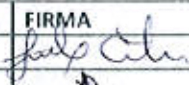

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

503 de las PQRSD que fueron contestadas, en su estado, 65 aparecen como abiertas, evidenciándose así deficiencias en el manejo del sistema, que dificulta obtener estadísticas ciertas para el análisis de datos.

A continuación, se relacionan algunas quejas a las cuales se les verificó las respuestas y sin embargo, según el Gestor Documental ORFEO, se encuentran abiertas:

Radicado	Fecha/radicado	Radicado_salida	Fecha Radicado salida	Medio recepción	Estado
20163400052502	04/04/2016	20167300121181	25/05/2016	WEB	ABIERTO
20163300053812	05/04/2016	20162100155391	01/07/2016	FISICO	ABIERTO
20163700053792	05/04/2016	20162100155361	01/07/2016	WEB	ABIERTO
20163700056372	06/04/2016	20161200130071	26/05/2016	WEB	ABIERTO
20163700056872	07/04/2016	20163200102951	27/04/2016	WEB	ABIERTO
20163400059232	08/04/2016	20167300136491	07/06/2016	WEB	ABIERTO
20163700059902	10/04/2016	20167200151631	28/06/2016	WEB	ABIERTO
20163400061022	11/04/2016	20161200120771	18/05/2016	WEB	ABIERTO
20163700060522	11/04/2016	20161000090511	13/04/2016	WEB	ABIERTO
20163700064532	13/04/2016	20161000110591	10/05/2016	WEB	ABIERTO
20163700063772	13/04/2016	20167200135311	03/06/2016	WEB	ABIERTO
20163700065192	13/04/2016	20167200151911	28/06/2016	WEB	ABIERTO
20163700066582	14/04/2016	20167200152431	29/06/2016	WEB	ABIERTO
20163700065912	14/04/2016	20167200151991	28/06/2016	WEB	ABIERTO
20163700068692	15/04/2016	20163700105911	29/04/2016	WEB	ABIERTO
20163700068842	18/04/2016	20167300136441	07/06/2016	WEB	ABIERTO
20163700071132	19/04/2016	20161000096971	20/04/2016	WEB	ABIERTO
20163700070602	19/04/2016	20161200129511	26/05/2016	WEB	ABIERTO
20163700071892	20/04/2016	20163200102991	27/04/2016	WEB	ABIERTO
20163700074972	22/04/2016	20167300136151	07/06/2016	WEB	ABIERTO
20163700076202	25/04/2016	20161000101701	26/04/2016	WEB	ABIERTO
20163700078002	26/04/2016	20167300145631	21/06/2016	WEB	ABIERTO
20163700079142	26/04/2016	20162100153641	30/06/2016	WEB	ABIERTO
20163400085752	29/04/2016	20163000114741	13/05/2016	WEB	ABIERTO

Por lo anterior, no es posible por parte de la Oficina de Control Interno dar un número exacto en cuanto a las quejas que fueron tramitadas, a fin de evitar cifras erradas.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

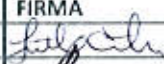

### VERIFICACIÓN

Con el propósito de analizar la calidad de las respuestas además de la oportunidad en las mismas, se realizó verificación a una muestra, la cual fue obtenida teniendo en cuenta la metodología adoptada en el Manual de Control Interno, estimando una proporción de éxito del 10%, nivel de confianza del 92% y un error del 6%, alcanzando como resultado una muestra optima de setenta y dos (72) PQRSD para ser verificadas.

De la muestra seleccionada aleatoriamente, se obtuvieron los siguientes resultados:

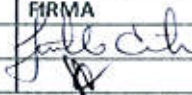

Los radicados que se muestran a continuación, corresponden a los que presentaron deficiencias en la respuesta, como según se observa en los comentarios:

Radicado	Fecha radicado	Radicado salida	Fecha radicado salida	Tipo documental	Fecha de notificación	Observaciones
20163300116212	27/05/2016	20167000154411	30/06/2016	Queja	05/07/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos - se ajusta a lo solicitado.
20163700102782	12/05/2016	20163700123241	20/05/2016	Respuesta	24/05/2016	En términos - la respuesta se ajusta a lo solicitado.
20163700124842	13/06/2016	20163700145721	21/06/2016	Queja	23/06/2016	En términos - la respuesta se ajusta a lo solicitado.
20163700092962	29/04/2016	20167500129581	26/05/2016	Queja	26/05/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos - la respuesta no guarda relación con lo solicitado.
20163700052212	01/04/2016	20161000101261	26/04/2016	Solicitud	29/04/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos, la respuesta no es adecuada.
20163700052802	04/04/2016	20161000104221	27/04/2016	Solicitud	Se realiza el envío el 10/05/2016 y regresa el 18/05/2016- Guía No. YG12679883 2CO	Se dio respuesta por fuera de los términos, la respuesta no es adecuada.
20163400054422	05/04/2016	20161000130521	27/05/2016	Solicitud	02/06/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos pero se ajusta a lo solicitado.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

20163400056402	06/04/2016	20161000130211	01/06/2016	Solicitud	no se realizó el envío de la comunicación	No se dio respuesta al peticionario. Aunque se reservó número de radicado, la respuesta no ha sido digitalizada ni enviada.
20163700056802	07/04/2016	20161000120141	18/05/2016	Solicitud	26/05/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos, la respuesta no es adecuada.
20163700058042	08/04/2016	20161000129661	26/05/2016	Solicitud	02/06/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos - se ajusta a lo solicitado.
20163700070602	19/04/2016	20161200129511	26/05/2016	Queja	no se realizó el envío de la comunicación	No se dio respuesta al peticionario. Aunque se reservó número de radicado, la respuesta no ha sido digitalizada ni enviada
20163700100182	07/05/2016	20161200143951	21/06/2016	Queja	no se realizó el envío de la comunicación	No se dio respuesta al peticionario. Aunque se reservó número de radicado, la respuesta no ha sido digitalizada ni enviada
20163700111032	21/05/2016	20161200152931	29/06/2016	Queja	08/07/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos - se ajusta a lo solicitado.
20163700112982	24/05/2016	20161200154041	30/06/2016	Solicitud	No se realizó el envío de la comunicación	No se dio respuesta al peticionario. Aunque se reservó número de radicado, la respuesta no ha sido digitalizada ni enviada
20163700051412	01/04/2016	20162100146621	21/06/2016	RECLAMO	27/06/2016	No fue posible verificar su contenido debido a que se encuentra catalogado como confidencial, pero se dio respuesta por fuera de los términos.



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

20163700051382	01/04/2016	20162100076541	01/04/2016	QUEJA O DENUNCIA	01/04/2016	Se dio traslado de la respuesta pero no se evidencia documento adjunto.
20163700051362	01/04/2016	20167200127341	25/05/2016	PETICION	26/05/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos y no se contestó de fondo la solicitud.
20163400051402	01/04/2016	20162100076731	01/04/2016	QUEJA O DENUNCIA	01/04/2016	Solo se dio respuesta a una parte de la solicitud - se contestó dentro de los términos.
20163400052192	01/04/2016	20161000104181	27/04/2016	QUEJA O DENUNCIA	29/04/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos y se trata de la segunda solicitud por parte del peticionario.

En cuanto a las respuestas en las que se hace referencia de un procedimiento, la Corte Constitucional, se ha pronunciado en los siguientes términos:

*"...3.2.2. En segundo término, el derecho de petición exige ciertos requisitos de calidad de la respuesta que debe ser emitida. Así, la jurisprudencia ha sido consistente en el sentido de que las respuestas deben resolver de fondo, de manera precisa y congruente con lo pedido las solicitudes elevadas.*

*Con respecto al contenido de la respuesta que debe proferirse para que ésta cumpla con el requisito de idoneidad, la Corte ha explicado que la indicación acerca del trámite que se le dará a una solicitud no es suficiente para satisfacer el derecho de petición. Igualmente, la respuesta debe consistir en una decisión que defina de fondo - sea positiva o negativamente- lo solicitado, "o por lo menos, que exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para dar una respuesta definitiva y contundente a quien presentó la solicitud"..." Negrilla fuera del Texto.*

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

En consecuencia, el solo hecho de indicar que se iniciará el procedimiento correspondiente, o solicitar al peticionario que debe acercarse a las instalaciones de SuperVigilancia, no puede ser considerada una respuesta de fondo o suficiente para el peticionario, máxime cuando en muchas ocasiones no se explica claramente cuáles son las etapas de los distintos procedimientos que se manejan al interior de la entidad.

Es también importante recalcar, que muchas de las peticiones que se tomaron para la muestra, son reiteraciones de peticiones anteriores a las cuales no se dio respuesta alguna y que en la espera de obtener lineamientos, el usuario se vio obligado a escribir nuevamente a la entidad.

Por lo ya expuesto, es necesario revisar las acciones implementadas para subsanar estas deficiencias; toda vez, que éste, ha sido identificado como hallazgo recurrente en los informes generados por la Contraloría General de la República y la Oficina de Control Interno.

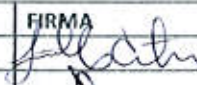

La relación que se muestra a continuación, hace referencia a las quejas que fueron respondidas fuera de los términos legalmente establecidos. Es decir, de 72 quejas revisadas, se observó que 9 de éstas, fueron respondidas fuera de los términos, lo que corresponde al 18% de la muestra:

Radicado	Fecha _ radicado	Radicado _ salida	Fecha radicado salida	Asunto
20163700052212	01/04/2016	20161000101261	26/04/2016	PETICION
20163700052802	04/04/2016	20161000104221	27/04/2016	PETICION
20163700052212	01/04/2016	20161000101261	26/04/2016	PETICION
20163400052192	01/04/2016	20161000104181	27/04/2016	QUEJA O DENUNCIA
20163700052802	04/04/2016	20161000104221	27/04/2016	PETICION
20163300116212	27/05/2016	20167000154411	30/06/2016	ENVIO DE PETICION
20163700100182	07/05/2016	20161200143951	21/06/2016	PETICION
20163700111032	21/05/2016	20161200152931	29/06/2016	QUEJA O DENUNCIA
20163700112982	24/05/2016	20161200154041	30/06/2016	PETICION

A la fecha del presente informe y con base en los resultados obtenidos en la muestra, las siguientes peticiones continúan sin respuesta.

#### Abril:

20163700084962	29/04/2016	20163700053412	04/04/2016
20163400057632	07/04/2016	20163700056962	07/04/2016
20163400070712	19/04/2016	20163400070672	19/04/2016
20163700052002	01/04/2016	20163400070682	19/04/2016
20163700055522	06/04/2016	20163400072752	20/04/2016

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

20163300060782	11/04/2016	20163700074472	21/04/2016
20163700051732	01/04/2016	20163700093282	30/04/2016

**Mayo:**

20163700115132	26/05/2016
20163700116592	28/05/2016
20163700096592	04/05/2016
20163700100102	06/05/2016
20163400100532	10/05/2016
20163700105062	16/05/2016
20163700106202	17/05/2016
20163700115602	26/05/2016



**Junio:**

20163400121122	05/06/2016	20163700141522	28/06/2016
20163700122782	08/06/2016	20163700143722	29/06/2016
20163700131772	19/06/2016	20163700126702	14/06/2016
20163700131762	19/06/2016	20163400131782	20/06/2016
20163400130682	17/06/2016	20163700137632	24/06/2016
20163400131782	20/06/2016	20163700141522	28/06/2016
20163700137632	24/06/2016	20163700143722	29/06/2016

Para un total de 36 quejas sin respuesta dentro de la muestra.



- Las respuestas de las quejas que se relacionan, fueron remitidas al quejoso varios días después de la fecha que registra el documento u oficio de respuesta:

Radicado	Fecha radicado	Radicado salida	Fecha radicado salida	Tipo document al	Fecha de notificación	Observaciones
20163400056402	06/04/2016	2016100013 0211	01/06/2016	Solicitud	no se realizó el envío de la comunicación	No se dio respuesta al peticionario. Aunque se reservó número de radicado, la respuesta no ha sido

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

						digitalizada ni enviada
20163700070602	19/04/2016	20161200129511	26/05/2016	Queja	no se realizó el envío de la comunicación	No se dio respuesta al peticionario. Aunque se reservó número de radicado, la respuesta no ha sido digitalizada ni enviada
20163700100182	07/05/2016	20161200143951	21/06/2016	Queja	no se realizó el envío de la comunicación	No se dio respuesta al peticionario. Aunque se reservó número de radicado, la respuesta no ha sido digitalizada ni enviada
20163700112982	21/05/2016	20161200154041	30/06/2016	Solicitud	no se realizó el envío de la comunicación	No se dio respuesta al peticionario. Aunque se reservó número de radicado, la respuesta no ha sido digitalizada ni enviada
20163700051412	01/04/2016	20162100146621	21/06/2016	RECLAMO	27/06/2016	No fue posible verificar su contenido debido a que se encuentra catalogado como confidencial, pero se dio respuesta por fuera de los términos.
20163400052192	01/04/2016	20161000104181	27/04/2016	QUEJA O DENUNCI A	29/04/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos y se trata de la segunda solicitud por parte del peticionario.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

20163700056802	07/04/2016	2016100012 0141	18/05/2016	Solicitud	26/05/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos, la respuesta no es adecuada.
20163700058042	08/04/2016	2016100012 9661	26/05/2016	Solicitud	02/06/2016	Se dió respuesta por fuera de los términos - se ajusta a lo solicitado.

Según se observó, las respuestas a los quejosos, fueron enviadas varios días después de la fecha con la que cuenta el oficio de las mismas o en algunas ocasiones no se envió la respuesta.

Al respecto, se reitera lo señalado por la Corte Constitucional:


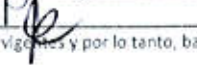
*“...3.2.3. En tercer lugar, la Corte Constitucional ha considerado que las autoridades tienen el deber de poner en conocimiento del peticionario la respuesta que emitan acerca de una solicitud o sea, notificar la respuesta al interesado.*

*Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida. De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia T-477 de 2002, en donde se determinó que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: “(i) el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y (ii) el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante” **Negrilla fuera del texto***

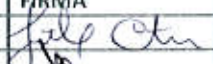

En virtud de lo expuesto, la Oficina de Control Interno:

**RECOMIENDA:**

1. Cumplir con los términos legales establecidos en el artículo 23 de la Constitución Política y demás normas reglamentarias en consideración a que toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante las autoridades, implica el ejercicio de un derecho y como tal, debe ser acatado.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Lissette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

2. La respuesta al derecho de petición debe ser de fondo; debe brindar una solución efectiva al peticionario, o si esta no es posible, expresarlo claramente, y si es necesario, sugerir el procedimiento a seguir, o indicar la autoridad o instancia a la que se debe recurrir para conseguir la solución o respuesta que se pretende con el derecho de petición, un derecho de rango constitucional, y que por eso mismo no se debe ignorar.
3. Se recomienda la utilización adecuada de la herramienta Orfeo con el fin de clasificar correctamente la información no solo dependiendo de su tipo documental sino frente al trámite real que se encuentra surtiendo con el fin de obtener información clara sobre los indicadores de respuesta y cierre de estos.
4. Es importante contar con una adecuada clasificación de la información que se recibe con el fin de brindar atención prioritaria a las peticiones que así lo requieran, es decir, cuando verse sobre el reconocimiento de un derecho fundamental o cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.
5. Realizar dentro de los términos establecidos, la correcta notificación de la respuesta a la petición.
6. Realizar informes o arqueos periódicos con el fin de evaluar la efectividad de las actividades definidas en el Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos, con el propósito de afianzarlas o reformularlas.
7. Tomar las medidas necesarias de conformidad con los resultados del arqueo con el fin de minimizar las deficiencias presentadas.
8. Dar respuesta completa a aquellos casos donde el usuario no recibió respuesta frente a la primera solicitud realizada, con el fin de posicionar a la SuperVigilancia, como un ente responsable que ejecuta las funciones de control, inspección y vigilancia sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada y adelanta una gestión adecuada y oportuna de las peticiones, quejas y reclamos para identificar las fallas recurrentes con el propósito de lograr una mejor prestación del servicio.
9. Realizar seguimiento a la implementación y eficacia de acciones correctivas y preventivas derivadas de los resultados obtenidos en el presente informe y de las necesidades de mejoramiento del servicio frente a tramites de PQRs
10. Implementar un mecanismo de seguimiento, medición y análisis a la respuesta de las peticiones, quejas reclamos, consultas y sugerencias, a fin de mejorar los niveles de calidad, en términos de eficiencia y efectividad, en las respuestas.
11. Capacitar al personal asignado, para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y consultas, a fin de ampliar los conocimientos, frente a los requisitos que deben reunir las respuestas que emite la Entidad, en el ámbito de su competencia y en cumplimiento de los principios que rigen la función administrativa.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

20163700056802	07/04/2016	2016100012 0141	18/05/2016	Solicitud	26/05/2016	Se dio respuesta por fuera de los términos, la respuesta no es adecuada.
20163700058042	08/04/2016	2016100012 9661	26/05/2016	Solicitud	02/06/2016	Se dió respuesta por fuera de los términos - se ajusta a lo solicitado.

Según se observó, las respuestas a los quejosos, fueron enviadas varios días después de la fecha con la que cuenta el oficio de las mismas o en algunas ocasiones no se envió la respuesta.

Al respecto, se reitera lo señalado por la Corte Constitucional:


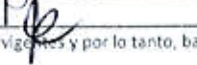
*"...3.2.3. En tercer lugar, la Corte Constitucional ha considerado que las autoridades tienen el deber de poner en conocimiento del peticionario la respuesta que emitan acerca de una solicitud o sea, notificar la respuesta al interesado.*

***Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida. De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia T-477 de 2002, en donde se determinó que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: "(i) el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y (ii) el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante"* **Negrilla fuera del texto****

En virtud de lo expuesto, la Oficina de Control Interno:

**RECOMIENDA:**

1. Cumplir con los términos legales establecidos en el artículo 23 de la Constitución Política y demás normas reglamentarias en consideración a que toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante las autoridades, implica el ejercicio de un derecho y como tal, debe ser acatado.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Lisette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

A continuación, se detalla de manera discriminada las No Conformidades y No Conformidades Potenciales identificadas en el desarrollo del presente informe:



OBSERVACIÓN	NC	NCP
Incumplimiento al artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "CPACA", (sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015), por el incumplimiento a los términos de respuesta.	X	
El envío de la respuesta, una vez se genera el número del radicado, es superior a los ocho días, situación que coadyuva a generar insatisfacción por parte de los peticionarios, lo cual incumple el literal a) "Enfoque hacia el cliente", del numeral 1.2 "principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios" de la NTCGP 1000:2009.	X	

Se recomienda, solicitar el acompañamiento a la Oficina Asesora de Planeación, para efectos de definir las acciones a que haya lugar, a fin de subsanar las causas que dieron origen a las NC, identificadas en el informe.

Cordialmente,



**RITA CECILIA COTES COTES**  
 Jefe Oficina Control Interno

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Projectado por	Lissette Cervantes Martelo		15/07/2016
Revisado para firma por	Rita Cecilia Cotes Cotes		15/07/2016
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			