



**01. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF).
SEGUNDO
SEMESTRE DE 2022**

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones establecidas el Manual de Funciones de la Gobernación de Caldas y en armonía con el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el informe de atención a las PQRSDF, correspondiente al segundo semestre de 2022.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el segundo semestre de 2022 en materia de cumplimiento a PQRS.

La información mostrada a continuación corresponde al análisis realizado sobre el archivo en Excel suministrado por la coordinación de ventanilla única documental, al igual que la revisión de las evidencias presentadas en la plataforma Forest BPM.

Cabe anotar que no se solicitó evidencia de respuesta a las diferentes Secretarías y Dependencias de la Gobernación de Caldas, con miras a determinar el uso de la plataforma antes anotada; pero con base en los resultados arrojados por este informe se procederá en consecuencia.

2. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo en la Gobernación de Caldas, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad, durante el segundo semestre de 2022, mediante el análisis de la base de datos de Gestión Documental (FOREST BPM), suministrado por la Jefatura de Gobierno Abierto; grupo de ventanilla única documental, con el fin de verificar la adecuada atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes.

3. ALCANCE

El seguimiento se realizó a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones allegadas a la Gobernación de Caldas, a través de los



diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad, y radicadas por la plataforma Forest BPM, en el segundo semestre de 2022, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

4. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Preámbulo; y artículos 1º y 23.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76, 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.
- Ley 2080 de 2021, Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- Ley 5 de 1992, Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representante artículo 258
- Ley 1909 de 2018, Por medio de la cual se adoptan el estatuto de la oposición política y algunos derechos a las organizaciones políticas independientes. Artículo 16

5. OBSERVACIONES

5.1 TIEMPOS DE RESPUESTA

Criterio:

El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, en cuanto a la reglamentación interna de la atención al derecho fundamental de petición, a la letra reza “**Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones**”. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo; es por esto que en este informe y como se viene reiterando a través del tiempo, les recuerda a los funcionarios la obligatoriedad de expedir el acto administrativo de “**Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones**” y por tanto se permite recordar a todos los servidores y contratistas la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo cualquiera de las denominaciones en las tipologías de los derechos de petición, presente la ciudadanía, de acuerdo a los plazos máximos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 2015, así



- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la Gobernación del Departamento de Caldas

Observación:

En la Gobernación de Caldas, aún no se da cumplimiento al artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 en comento. Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021 se registraron entre otros datos, radicados en el Sistema de Información Electrónico Forest BPM, un total de 844 comunicaciones oficiales clasificados como derechos de petición en las diferentes tipologías, así:

	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Denuncias	9	0	9
Felicitaciones	3	3	6
Peticiones de Congresistas o Diputados	23	3	26
Petición de consulta	54	3	57
Petición de Copias	72	1	73
Petición de Información	206	14	220
Petición de Interés genera / particular	337	36	373
Petición de organismos de control	19	0	19
Petición entre autoridades	19	1	20
Quejas	25	0	25
Reclamos	15	0	15
Sugerencias	1	0	1
TOTAL GENERAL	783	61	844

De este primer cuadro se dan las siguientes consideraciones:

1. Llegaron en el semestre comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, un total de 844 comunicaciones clasificados como derechos de petición.



- De los 844 derechos de petición presentados se encuentran fuera de términos un total de 783 DP, lo que arroja un porcentaje de 92,77%, que no se puede establecer claramente si ha dado o no respuesta a los mismos.
- Ahora bien, se encuentran finalizadas dentro del sistema Forest BPM, un total de 61 DP, lo que quiere decir que las respuestas brindadas a los derechos de petición presentados apenas alcanzan un 7,23%.

Los siguientes cuadros muestran la estadística de tiempo de respuesta por Secretaría:

En el presente título se muestra los DP tramitados a cada secretaria; sin realizar un análisis de las calidades de las respuestas, únicamente se mostrará la traza entregada por la coordinación de VUD de la plataforma FOREST BPM.

DESPACHO DEL GOBERNADOR			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Denuncias	1	0	1
Felicitaciones	1	1	2
Petición de Copias	1	0	1
Petición de Información	6	3	9
Petición de Interés genera / particular	3	0	3
Petición de organismos de control	2	0	2
Quejas	1	0	1
TOTAL GENERAL	15	4	19

De los 19 derechos de petición allegadas al despacho del Gobernador; únicamente aparecen finalizadas dentro del sistema 4, equivalente al 21,05%, el restante 88,95% no se encuentran finalizadas.

SECRETARIA DE CULTURA			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Petición de Copias	0	1	1
Petición de Información	0	6	6
Petición de Interés genera / particular	0	1	1
TOTAL GENERAL	0	8	8

Se muestra finalizados el 100% de los derechos de petición.



SECRETARIA DE AGRICULTURA			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Petición de Información	1	5	6
Petición de Interés genera / particular	2	1	3
TOTAL GENERAL	3	6	9

Se encuentra finalizados el 66,66%; fuera de términos el 33,33%

SECRETARIA DEPORTES			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Petición de consulta	0	2	2
Petición de Información	0	6	6
Petición de Interés genera / particular	0	2	2
Petición de organismos de control	0	1	1
TOTAL GENERAL	0	11	11

Finalizados el 100% de los derechos de petición.

SECRETARIA DE GOBIERNO			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Denuncias	0	2	2
Peticiones de Congresistas o Diputados	0	1	1
Petición de Información	0	10	10
Petición de Interés genera / particular	0	11	11
Petición entre autoridades	0	1	1
Quejas	0	3	3
TOTAL GENERAL	0	28	28

100% de los derechos de petición finalizados dentro del sistema.



SECRETARIA DE HACIENDA			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Denuncias	1	0	1
Peticiones de Congresistas o Diputados	2	0	2
Petición de consulta	10	0	10
Petición de Copias	13	0	13
Petición de Información	44	3	47
Petición de Interés genera / particular	163	15	178
Petición de organismos de control	2	0	2
Petición entre autoridades	9	0	9
Quejas	5	0	5
Reclamos	11	0	11
Sugerencias			0
TOTAL GENERAL	260	18	278

A la secretaria de hacienda y sus dependencias, fueron tramitados por VUD, un total de 278 DP; de los cuales finalizaron 18, lo que corresponde a un 6,47%, estando pendientes por finalizar en el sistema un total de 93,53%.

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Denuncias	2	0	2
Felicitaciones	1	0	1
Peticiones de Congresistas o Diputados	4	0	4
Petición de consulta	7	1	8
Petición de Copias	3	0	3
Petición de Información	38	1	39
Petición de Interés genera / particular	60	1	61
Petición de organismos de control	3	0	3
Petición entre autoridades	4	0	4
Quejas	8	0	8
TOTAL GENERAL	130	3	133



Se enrutaron por el sistema Forest, un total de 138 DP, a la secretaria de infraestructura, de los cuales por el sistema finalizó 3, lo que corresponde a un 2,2%; teniendo pendiente el 97,8% por finalizar.

SECRETARIA PRIVADA			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Denuncias	3	0	3
Felicitaciones	2	0	2
Peticiones de Congresistas o Diputados			0
Petición de consulta	8	0	8
Petición de Copias	6	0	6
Petición de Información	12	0	12
Petición de Interés genera / particular	16	3	19
Petición de organismos de control	2	0	2
Petición entre autoridades			0
Quejas	2	0	2
Sugerencias	2	0	2
Reclamos			0
TOTAL GENERAL	53	3	56

A esta secretaria le fueron reportadas para el tramite un total de 56 DP, de los cuales finalizo un 5,35% equivalentes a 3 DP; teniendo pendiente de finalización un total de 50 DP, para un 94,65%

SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Petición de consulta	3	0	3
Petición de Copias	1	0	1
Petición de Información	7	1	8
Petición de Interés genera / particular	11	1	12
TOTAL GENERAL	22	2	24



SECRETARIA DE PLANEACIÓN			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Peticiones de Congresistas o Diputados	5	0	5
Petición de consulta	1	0	1
Petición de Información	5	0	5
Petición de Interés genera / particular	2	0	2
Petición entre autoridades	2	0	2
Quejas	1	0	1
TOTAL GENERAL	16	0	16

Dentro de la secretaria de planeación, de los 16 DP, tramitados por el sistema, no se finalizó ninguno.

SECRETARIA GENERAL			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Peticiones de Congresistas o Diputados	4	0	4
Petición de consulta	8	0	8
Petición de Copias	13	0	13
Petición de Información	17	0	17
Petición de Interés genera / particular	16	2	18
Petición de organismos de control	4	0	4
Petición entre autoridades	1	0	1
Quejas	1	0	1
TOTAL GENERAL	64	2	66

Dentro de la secretaria general únicamente se finalizó un 3%, frente a un 97% sin evidencias de haber sido finalizados.



SECRETARIA DE VIVIENDA			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Peticiones de Congresistas o Diputados	2	3	5
Petición de consulta	6	0	6
Petición de Copias	8	0	8
Petición de Información	21	2	23
Petición de Interés genera / particular	17	1	18
Reclamos	1	0	1
TOTAL GENERAL	55	6	61

Dentro de la plataforma la secretaria de vivienda, finalizo 6 caso correspondientes al 10,1%, y el 89,9% se encontraron fuera de términos.

SECRETARIA JURIDICA			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Peticiones de Congresistas o Diputados	3	0	3
Petición de consulta	3	0	3
Petición de Copias	12	1	13
Petición de Información	12	0	12
Petición de Interés genera / particular	6	1	7
Petición de organismos de control	2	0	2
Petición entre autoridades	1	1	2
Quejas	1	0	1
Sugerencias	1	0	1
TOTAL GENERAL	41	3	44

A la secretaria jurídica se le reportaron por el sistema un total de 44 DP; de los cuales finalizó el 6,8%, teniendo pendiente el 93,2%



SECRETARIA DE DESARROLLO EMPLEO E INNOVACIÓN			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Peticiones de Congresistas o Diputados	1	0	1
Petición de Información	1	1	2
Petición de Interés genera / particular	0	1	1
TOTAL GENERAL	2	2	4

En esta secretaria se tramitaron 4 DP, de los cuales el 50% fueron finalizados dentro del sistema.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Petición de consulta	2	2	4
Petición de Información	6	0	6
Petición de Interés genera / particular	5	2	7
Petición organismos de control	1	0	1
Quejas	2	0	2
TOTAL GENERAL	16	4	20

Dentro de la secretaria de desarrollo social, se finalizaron en la plataforma, 4 DP, de un total de 20; para un porcentaje de 20%, teniendo pendiente un 80% dentro del sistema.

SECRETARIA DE EDUCACION			
	ESTADO		
	Fuera Términos	Finalizadas	Total
Felicitaciones	1	0	1
Peticiones de Congresistas o Diputados	0	1	1
Petición de consulta	0	4	4
Petición de Copias	0	14	14
Petición de Información	0	12	12
Petición de Interés genera / particular	6	24	30
Petición de organismos de control	0	2	2
Petición entre autoridades	0	1	1
Quejas	0	1	1
Reclamos	0	1	1
TOTAL GENERAL	7	60	67

A la secretaria de educación le reportaron 67 DP, siendo finalizado por la misma un total de 60, para un porcentaje de 89,55%, quedando un pendiente del 10.45%.

NOTA INTERNA: La SED Merece consideración aparte.

5.2 OBSERVACIÓN 2: EVIDENCIA DE RESPUESTAS ENTREGADAS

Frente al numeral 3 del anterior punto, se toma una muestra del 30% de los mismos para evidenciar si las respuestas se encuentran dentro de la plataforma, así:

DETERMINACIÓN MUESTRA		
TIPOLOGIA		30%
DERECHOS DE PETICIÓN	Con Respuesta	Muestra
Felicitaciones	3	1
Peticiones de Congresistas o Diputados	3	1
Petición de consulta	3	1
Petición de Copias	1	1
Petición de Información	14	4
Petición de Interés genera / particular	36	11
Petición entre autoridades	1	1
TOTAL CON RESPUESTA Y MUESTRA	61	20

FELICITACIONES		
# Caso	Respuesta en Forest BPM	
	SI	NO
71334		X

COPIAS		
# Caso	Respuesta en Forest BPM	
	SI	NO
74089		X

ENTRE AUTORIDADES		
# Caso	Respuesta en Forest BPM	
	SI	NO
73967		X

INFORMACIÓN		
# Caso	Respuesta en Forest BPM	
	SI	NO
73972	X	
74102		X
68447		X
69140	X	

DP CONGRESISTAS/DIPUTADOS		
# Caso	Respuesta en	
	Forest BPM	
	SI	NO
74019	X	

CONSULTA		
# Caso	Respuesta en	
	Forest BPM	
	SI	NO
74005	X	

DP INTERES GENERAL/PARTICULAR		
# Caso	Respuesta en	
	Forest BPM	
	SI	NO
73894		X
73974		X
73792		X
74059		X
69137	X	
73990		X
74151		X
67595		X
69983	X	
73763	X	
70267	X	

Como se puede observar en los cuadros, dentro de la muestra tomada para constatar que dentro del sistema Forest, estuvieran las evidencias de las respuestas entregadas, se constató que de las 20 muestras analizadas de un total de 61, se evidencia respuesta en el sistema Forest BPM de 8 de ellas, que únicamente se encuentra traza de uso del sistema en cuanto a respuestas tramitadas dentro del mismo de un 40%, las restantes 12 muestras aunque aparecen como “**Respondidas dentro de los términos**”, no se encontró traza alguna; surge entonces el interrogante respecto del sistema y su administración ¿cómo se determinó la cantidad de respuestas entregadas?

Así las cosas, se muestra los tiempos de respuesta actuales conforme a lo arrojado por la base de datos en Excel entregada por la coordinación del grupo de ventanilla única:

ESTADO DE LAS RESPUESTAS 2° SEMESTRE 2022	Número de	
	Respuestas	Porcentaje
Respondido	61	7.23%
Fuera de términos o en trámite a 31 de diciembre	783	92,77%
TOTAL	844	100%

Tomando como base el análisis realizado, tal y como se muestra en los diferentes cuadros, podemos observar que se encuentra debilidades en las respuestas dadas a las PQRSDF, mediante el Sistema de Información Documental FOREST BPM, debido a que no se realiza la trazabilidad completa mediante el mismo.

NOTA ESPECIAL: No porque se lea finalizado, quiere decir que se tenga una respuesta del caso, simplemente es una acción que utilizan los enlaces del sistema para cerrar un caso dentro del mismo; por esta razón en los cuadros anteriores se muestran más derechos de petición finalizados dentro del sistema que a los que “finalizaron con respuesta”

La siguiente es la trazabilidad del caso:

Información del Caso

Caso: 68115

Territorial Responsable: 111 - SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Dependencia Responsable: 111.40 - SEC. DE EDUCACIÓN - JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Documento Inicial: 101-2022-ER-001112

Trámite: 101.20.1.1 - Solicitud

Estado: FINALIZADO

Trazabilidad del Caso

	Actividad	Funcionario Asignado	Fecha Asignación	Dependencia	Secretaría	Fecha Finalización	Observaciones	Estado
1	Confirmar datos del documento y...	ALEXIS RÍOS FRANCO	2022-07-19 16:32:58	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRU...	101 - SECRETARÍA PRIVADA	2022-07-21 09:00:38	SOLICITUD: De manera atenta s...	Finalizada
2	Analizar y Asignar Documento p...	ALEXIS RÍOS FRANCO	2022-07-21 09:00:38	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRU...	101 - SECRETARÍA PRIVADA	2022-07-21 09:01:25	SOLICITUD: De manera atenta s...	Finalizada
3	Confirmar datos del documento y...	Gloria Clemencia Agudelo Munoz	2022-07-26 14:38:47	111.40 - SEC. DE EDUCACIÓN - ...	111 - SECRETARÍA DE EDUCAC...	2022-07-26 15:46:12	Se radica con SAC 5429, asigna...	Finalizada
4	Analizar y Asignar Documento p...	Gloria Clemencia Agudelo Munoz	2022-07-26 15:46:12	111.40 - SEC. DE EDUCACIÓN - ...	111 - SECRETARÍA DE EDUCAC...	2022-07-26 16:07:02	Se radica con SAC 5429, asigna...	Finalizada

Datos del documento

Radicado: 101-2022-ER-001112
 Caso: 68115
 Fecha: 2022-07-19 16:32:58

Datos del solicitante

Tipo de identificación: Ciudad
 Número de identificación: 1053788856
 Nombre: Carlos Mario Zuluaga Giraldo
 Dirección: Calle 18 no. 4-79
 Teléfono: 3216429330
 Correo Electrónico: carlomag@1998@gmail.com

Datos del trámite

Tipo de Solicitud: Petición de Información
 Descripción de la Solicitud: Cordial saludo,
 De manera atenta solicito información referente al tipo de contratación de la Funcionaria Diana María Cardona García, Profesional Especializado de la Unidad de

En el sistema se coloca finalizado, sin evidencia de respuesta.



Trazabilidad acceso al documento

Browser: No es seguro | 129.213.187.168/xuiComponent/formViewer.html?codForm=TAB_BUSCAR_DOCUMENTOS_VISOR_#

Resultados de la Búsqueda: Trazabilidad de Acceso al Documento

Trazabilidad de Acceso al Documento

Número de radicado: 101-2022-ER-001112 Fecha y Hora de Radicación: 2022-07-19 04:32:58

Tipo de Acceso	Fecha y Hora	Funcionario	Dependencia	Secretaría
RADICACION DEL DOCUMENTO	2022-07-19 16:32:58	Carlos Mario Zuluaga Giraldo	webfile - webfile	
ENVIO POR CORREO	2022-07-19 16:33:51	Carlos Mario Zuluaga Giraldo	webfile - webfile	
ENVIO POR CORREO	2022-07-19 16:33:52	Carlos Mario Zuluaga Giraldo	webfile - webfile	
LECTURA DEL DOCUMENTO	2022-07-21 09:00:05	ALEXIS RIOS FRANCO	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRUPO DE ATENCION AL ...	101 - SECRETARIA PRIVADA
LECTURA DEL DOCUMENTO	2022-07-26 15:05:19	Gloria Clemencia Agudelo Munoz	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-08-10 00:18:36	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-08-18 00:11:01	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-08-18 00:11:06	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-08-25 00:14:10	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-09-01 00:04:29	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-09-08 00:13:53	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-09-15 00:10:11	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-09-22 00:10:19	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-09-29 00:19:15	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION
ENVIO POR CORREO	2022-09-29 00:19:17	MARCELO GUTIERREZ GUARIN	111.40 - SEC. DE EDUCACION - JEFATURA ADMINIST...	111 - SECRETARIA DE EDUCACION

Page 1 Of 2 View 1 - 20 of 26

Evidencia de respuesta

Browser: No es seguro | 129.213.187.168/forestviewer/visor.jsp

Buscando...

Resultados de Búsqueda:

Detalles

Documento

Case Explorer: Caso: 69137

- 101-2022-ER-001298.pdf
- 101-2022-IE-001299.pdf
- Adjuntos de Radicado
- 101-2022-ER-001298.pdf
- 103-2022-EE-006721.pdf
- Adjuntos de Radicado
- Correo de Gobernacion de...
- print_informe_liquidar...
- VRJ10C_Fosco_101-2022

Correo de Gobernacion de Caldas - CASO 69137 Y RESPUESTA_.pdf



Trazabilidad de Acceso al Documento					
Número de radicado	Fecha y Hora de Radicación				
101-2022-EE-001455	2022-09-12 05:21:05				
Tipo de Acceso	Fecha y Hora	Funcionario	Dependencia	Secretaría	
RADICACIÓN DEL DOCUMENTO	2022-09-12 17:21:05	ALEXIS RIOS FRANCO	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRUPO DE ATENCIÓN AL C.	101 - SECRETARÍA PRIVADA	
FINALIZAR TERMINOS DEL DOCUMENTO	2022-09-12 17:21:06	ALEXIS RIOS FRANCO	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRUPO DE ATENCIÓN AL C.	101 - SECRETARÍA PRIVADA	
ENVIO POR CORREO	2022-09-12 17:23:25	ALEXIS RIOS FRANCO	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRUPO DE ATENCIÓN AL C.	101 - SECRETARÍA PRIVADA	
ENVIO POR CORREO	2022-09-12 17:23:28	ALEXIS RIOS FRANCO	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRUPO DE ATENCIÓN AL C.	101 - SECRETARÍA PRIVADA	

5.3. OBSERVACIÓN No. 03: MALA CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Criterio:

Sea primero recordar las diferentes modalidades del Derecho Fundamental de Petición, consagrado en la Constitución Política de Colombia en su artículo 23; y desarrollado en el CPACA, ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755/2015 y la Ley 2080 de 2022; así:

1. PETICIONES DE INTERES GENERAL

Para que lo puede utilizar el ciudadano:

- ✓ Necesidades insatisfechas
- ✓ Bienestar General
- ✓ Desarrollo social de una comunidad
- ✓ Interpuesto por cualquier persona así no pertenezca al grupo
- ✓ Verbal o Escrito

2. INTERÉS PARTICULAR.

Solicitud elevada por un (ciudadano/a, niño(a), adolescente) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.

3. DE INFORMACIÓN.

Se pueden presentar solicitudes de información o de documentos

Dentro del término legal se debe dar respuesta al peticionario, de lo contrario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada (Derecho Administrativo Positivo) y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar



la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres 3 días siguientes.

Para tener en cuenta

- ✓ Reserva Legal Art 24
- ✓ Datos sensibles Ley 1581 de 2012
- ✓ Circulación restringida de la información
- ✓ Finalidad
- ✓ Necesidad

RECURSO DE INSISTENCIA.

- ✓ Ante la respuesta negativa de la Administración procede el recurso de insistencia
- ✓ Consejo de Estado /Tribunal Administrativo = Decisión jurisdiccional hace tránsito a cosa juzgada
- ✓ Así opere el silencio administrativo positivo, si los documentos son reservados no se suministran

4. DE CONSULTA.

- ✓ Se ejerce con el propósito de examinar qué está pensando la Administración frente a un punto del derecho
- ✓ Debe haber relación con la misionalidad de la Entidad

Definiciones

TIPOLOGIA	DEFINICIÓN	EJEMPLO
QUEJA	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones	El funcionario que labora en tal dependencia, no me atendió dentro de los tiempos y/o me trato mal de palabra y obra.
RECLAMO	Manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud	He visitado varias veces la página de la gobernación de Caldas tratando de colocar un Derecho de petición, pero debido al deficiente servicio de enlace en la misma no lo he podido hacer; por tanto utilice el medio del correo electrónico pero hasta la fecha no he obtenido respuesta.
	Solicitudes ante las autoridades o	Señores Gobernación de Caldas, me permito consultarles sobre las funciones que tiene la secretaria jurídica del departamento en relación con el control que se debe de realizar sobre los actos



<p>CONSULTA</p>	<p>entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos, o dictámenes sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia; cuya respuesta es un concepto que no compromete la responsabilidad de la Entidad que la atiende, ni es de obligatorio cumplimiento o ejecución</p>	<p>administrativos proferidos por los concejos de los municipios.</p> <p>O: ¿Es factible dentro de la discrecionalidad administrativa de la cual goza las Administraciones Municipales, que se pueda reglamentar la reducción de la capacidad de toma de decisiones y participación de los Ediles como miembros con convicciones totalmente distintas, hacia un rol de Secretaría Técnica con funciones de participación pasiva de apoyo a los Consejeros Comunales, donde se tomen decisiones con un (1) único voto como Corporación?</p>
<p>PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES</p>	<p>Es el evento de cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.</p>	<p>Acá no se coloca ejemplo, porque la definición es muy clara; no se debe de confundir con cumplimiento de una orden judicial de marcar vehículos por algún embargo; o que se ordena retener una parte del salario de funcionario o que desde una alcaldía se solicite alguna ayuda presupuestal o resolver una consulta de índole administrativa etc...</p>
<p>DENUNCIA</p>	<p>Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades</p>	<p>Soy testigo o fui víctima de que el funcionario XXX me estaba solicitando dinero o un favor o un regalo, por atenderme de primero en la secretaria de xxx o de tramitar una cuenta ante el pagador, o vi que estaba atendiendo en estado de embriaguez y se sobrepasó con una mujer o le pego, etc....</p>
<p>SUGERENCIA</p>	<p>Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.</p>	<p>Sería importante que, en la Gobernación de Caldas, se atendiera en horario adicional entre las 12:00 y 2:00 p.m. especialmente teniendo en cuenta a los visitantes de la ciudad o campesinos que llegan de lejos.</p> <p>Sería muy bien visto que dentro de los funcionarios que atienden la ventanilla única se tuviese alguno que entendiera el lenguaje de señas o que hablara otro idioma preferiblemente el inglés. Etc...</p>



FELICITACIÓN	Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.	Señores gobernación de Caldas, como ciudadano residente en el municipio X, veo con agrado que el PD se está cumpliendo a cabalidad. O señores gobernación me permito informarles que el funcionario (Y), presta un excelente servicio en la dependencia (Z), pues fuimos atendidos por él y con su amabilidad y responsabilidad demuestra el deseo de servir a la ciudadanía. Etc....
--------------	---	--

Se deja establecido el cuadro anterior, en conjunto con las definiciones y modos de uso y aplicación del derecho de petición que puede presentar la ciudadana, puesto que dentro del análisis realizado a la plataforma FOREST BPM, en lo tocante a los derechos de petición en modalidad de: Denuncia, consulta, queja, reclamo, sugerencia, y felicitación, nos encontramos con las siguientes situaciones:

Observación: A continuación se citan algunos casos, por Secretaría, donde se evidencia mala clasificación de los derechos de petición:

DESPACHO DEL GOBERNADOR

CLASIFICACIÓN TIPOLOGÍAS

DENUNCIA

1. caso 69474

Lo que el ciudadano estaba solicitando era información, sobre lo que ha pasado con el Aeropuerto del café; no por el mero hecho que se hable de robo, ratas y otros calificativos; debe de ser clasificada como denuncia, informó el ciudadano que esa denuncia la haría ante el presidente Petro.

FELICITACIONES

2. Caso 68740, es una comunicación oficial donde se resalta y agradece la presencia y compromiso del equipo de trabajo de la gobernación, simplemente es una comunicación oficial.
3. Caso 73841, caso similar al anterior y se extiende una invitación a realizar acompañamiento

INFORMACIÓN

4. Caso 73961; se traslada de CGD, solicitud de documentos remitida por la CGR; acá se presentan 2 eventos:



1. Se clasifica como información la solicitud de documentos; cuando al final del escrito del CGR, se da términos para resolver al invocar el artículo 30 de la 1755/2015, es decir se debe de tratar como un derecho de petición, en este caso el término es de 10 días – solicitud de copias. -
2. Se debió de clasificar como solicitud de entes de control, puesto que ellos realizan el control fiscal a los entes territoriales.
5. Casos 68447 y 68448: Son exactamente el mismo caso, acá se está produciendo duplicidad documental. (100-2022-000541); el mismo radicado diferentes casos.
6. Caso 68665; este derecho de petición debió de ser clasificado como “derecho de petición diputado de oposición” para el cual la ley da taxativamente un término de respuesta de 5 días; y no de 15 días como queda dentro de la base de datos. (Estatuto de la oposición, Ley No. 1909. Artículo 16. Acceso a la información y la documentación oficial. Las organizaciones políticas que se declaren en oposición tendrán derecho a que se les facilite con celeridad, la información y documentación oficial, dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación de la solicitud. Párrafo extractado del derecho de petición.)
7. Caso 68685; mismo tratamiento del caso anterior derecho de petición de diputado de oposición.
8. Caso 68692, ibídem.
9. Caso 69120, ibídem.
10. Caso 70218, petición de organismo de control, clasificado como petición de información; en este evento se solicitaban documentos, copias y se daba un término de 7 días para responder y no como se clasificó en base datos 15 días.
11. Caso 17390, correo masivo remitido a varios entes territoriales, pero expresamente dirigido a la PGN, que era el ente que debía de absolver las dudas de la peticionaria; por tanto, desde ventanilla única se debió de informar que el caso por ella presentado se trasladaba a la PGN, que era su destinatario final y tomarlo internamente como una comunicación oficial.

INTERES GENERAL O PARTICULAR

12. Caso 68727: clasificado como petición de interés general o de información, una cosa aparece en el documento de la base de datos y otra la clasificación entregada; acá se observa que no cumple con los requisitos para clasificarla en ninguna de las dos tipologías; puesto que lo que necesitaba el petente era que se le concediera una cita con el señor gobernador.

DE ORGANISMOS DE CONTROL

13. Caso 69753; se clasificó como petición de organismo de control, cuando simplemente es un traslado por competencia

QUEJA

14. Caso 71161; es el mismo asunto del caso 17390; que en este evento se hizo llegar a la Jefatura de Control Interno; como una queja, cuando esta está claramente definida como: “manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos



en desarrollo de sus funciones”. El análisis del documento en cuestión no tiene ese alcance.

Como se puede observar de 19 casos clasificados como derechos de petición de diversas tipologías, 14 se encuentran mal catalogados lo que arroja un porcentaje del 73.68% de deficiencias en la clasificación de las tipologías; de estos 14 casos 3 son casos repetidos; o sea que la repetición documental alcanza el 15,78%.

Con estos indicadores para una sola dependencia, ¿Cómo se puede analizar de una forma clara, precisa y objetiva la base de datos de derechos de petición?

SECRETARIA DEL DEPORTE

CONSULTA

Caso 70059: Clasificado con consulta, cuando lo que pidió el ciudadano, fue un patrocinio; cuando como consulta se deben de clasificar “...las solicitudes ante las autoridades o entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos, o dictámenes sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia; cuya respuesta es un concepto que no compromete la responsabilidad de la Entidad que la atiende, ni es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Su plazo de respuesta es de 30 días”. En el documento del caso, no tiene ninguna de estas connotaciones.

Caso 71447: En este derecho de petición, el ciudadano solicitaba un informe de interés general, puesto que solicitaba visita a escenario deportivo y arreglos en vías y otras situaciones. No cumple requisitos para ser clasificado como consulta.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

CONSULTA

Caso 71135: No es consulta, de la UNP, se solicita una información sobre amenazas y riesgos... se podría fácilmente clasificar como solicitud entre autoridades.

Caso 67627: No es una consulta, es un derecho de petición agotando vía gubernativa, solicitando un pago a una docente...

Caso 72439, No es consulta, es derecho de petición de información.

Caso 73289, no es consulta, es solicitud de pago de horas extras docente; y solicitud de información.

RECLAMO:

Caso 71397: Clasificado como reclamo, pero comprende a una queja; puesto que la queja se describe como “la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”; y el reclamo “Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud”, en este caso la ciudadana se queja por que la



institución le exige estar a paz y salvo con cuotas de aseo y materiales, para poder matricular a su hija.

NOTA APARTE: Sugerencia definición: “Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública”.

SECRETARIA DE GOBIERNO

DENUNCIA

Caso 73846: En este documento, se presenta una solicitud de información. La denuncia debe de hacer referencia a una “notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito”.

PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES

Caso 68743: En este caso es una respuesta entregada por la FGN, a la Secretaria de Gobierno, no hay petición en la misma; simplemente hace parte de las comunicaciones oficiales de un al parecer proceso contractual.

QUEJA.

Caso 69302: de acuerdo a las definiciones arriba contempladas, comprende un reclamo más que una queja, puesto que los ciudadanos están simplemente exponiendo una situación a la que se pueden ver enfrentados o no están manifestando la posibilidad de un mal servicio.

Caso 69308: Misma acción descrita anteriormente en el caso 69302.

SECRETARIA DE HACIENDA

P. CONSULTA

Caso 67550
Caso 67938
Caso 68529
Caso 68892
Caso 69592
Caso 69760
Caso 69857
Caso 70952
Caso 72204

Ninguno se tipifica como una Petición de Consulta.

PETICIÓN DE ORGANISMOS DE CONTROL

Caso 69746: En este documento se observa que la PGN, traslada por competencia un derecho de petición de un ciudadano.



Caso 71562: En este caso, simplemente una ciudadana tramita un reclamo; mismo que no es de competencia de la gobernación y es trasladado a la autoridad competente. Es de anotar que no se observa que se haya informado de esto a la peticionaria.

DERECHO DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:

En este caso y de acuerdo al artículo 30, de la Ley 1755/2015; las Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14. (Ver Sentencia C-951 de 2014).

En los casos que debieron de ser resueltos por la Secretaria de Hacienda en un total de nueve (09), se pudo verificar según la base de datos suministrada; se observó que no se cumplió con los términos establecidos tanto en la Ley como en la jurisprudencia correspondiente.

De igual manera, se constató que el incumplimiento antes citado, se debió a una deficiente clasificación del documento oficial; puesto que una situación es la “solicitud de documentos o información...” la cual tiene diez (10) días para dar respuesta y otra muy diferente es la solicitud de una autoridad de pagos de cuotas partes pensionales, lo cual tiene un procedimiento diferente porque hace parte de una situación administrativa procedimental

Así mismo, se observó incumplimiento de artículo 21 de la Ley 1755/2015, “Funcionario sin competencia”, puesto que, en petición presentada por ciudadano, la cual efectivamente no era competencia nuestra, en lugar de trasladar a la autoridad competente e informar sobre este hecho al ciudadano, dentro de los cinco (05) días siguiente a la recepción del DP, se le remite oficio al ciudadano informándole que no es nuestra competencia y que es competencia de la (en este caso) alcaldía de Manizales. Caso 72217.

QUEJA:

Caso 70662: es un reclamo que establece un ciudadano por al parecer una mala liquidación de impuesto y deficiente servicio de cobro y respuesta no entregada por la entidad.

Caso 68192: es una solicitud de información.

Caso 68839: es un reclamo.

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA:

DENUNCIA

Caso 72727; no es una denuncia, es una Queja, ciudadano expone que le dañaron el vehículo por imprudencia del maquinista y descuido del ayudante.

Caso 71283; no es una denuncia, acá no se expone un delito, se presenta un reclamo por la no atención a un servicio que supuestamente debe de brindar la gobernación.



FELICITACIONES:

Caso 70055: en este evento, aunque se podría tomar como felicitación por las gracias que le da al secretario de obras, se debe de estudiar el documento más a fondo y ver que la mayor carga radica en el derecho de petición de INTERES GENERAL, donde exponen los campesinos la problemática de la vía y solicitan que se entreguen soluciones a la misma.

PETICIÓN DE CONGRESISTAS O DIPUTADOS

Caso 73671: es una remisión que, por competencia, realiza un senador de la república de una petición realizada por un ciudadano.

Caso 73679: exactamente es el mismo caso anterior, esta vez remitido por al DNP; una remisión de un DP por competencia. Al referirnos al mismo caso es la misma solicitud que realizó el mismo ciudadano.

Caso 73905. Ibídem. Esta vez lo remitió por competencia una representante a la Cámara.

CONSULTA

Caso 69608: no es consulta, es derecho de petición interés general.

Caso 69723: no es consulta, es un reclamo, se está solicitando que se pague un dinero que adeuda un contratista, al parecer de la Gobernación de Caldas.

Caso 71482, es un caso de interés general.

Caso 74106, es DP interés general

Caso 67573; es DP interés general

Caso 68097; DP interés particular.

Caso 68607; es DP interés general

Caso 69617; remisión por competencia DP interés general.

ORGANISMOS DE CONTROL

Caso 71151: Remisión supuestamente realizada por alguien clasificado como “anónimo”, al cual se le debe de dar respuesta al tenor de lo preceptuado en el art. 69 del CPACA. Seguidamente aparece un oficio de la alcaldía de Supía, donde se da el sentido que la secretaria de las Tics fue la que la remitió. En este caso suceden dos hechos diferentes, dentro del documento generado por VU, se dice anónimo, y realmente se remitió por una autoridad de índole municipal, solicitando información, por tanto, es un DP entre autoridades.

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES

Caso 67661: Es un informe de EMPOCALDAS, donde se solicita visita técnica para revisión de laderas por posible emergencia; derecho de petición de interés general.

Caso 69329: DP impetrado por INFICALDAS, solicitando informe sobre un vehículo.

Caso 69612: Es una remisión por competencia de un derecho de petición de interés general.



QUEJA:

Caso 68714: es un reclamo

Caso 68903: es reclamo

Caso 71084: es reclamo

Caso 71244: Es derecho de petición de solicitud de información y/o derecho de petición de interés general.

Caso 67750: reclamo

Caso 68116: es un reclamo; contra un contratista de la gobernación.

Caso 68684: es un DP interés general.

Caso 69263: reclamo.

SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE

CONSULTA

Caso 71070: petición de interés general

Caso 72452. Petición de información

Caso 68175: Solicitud de interés general

SOLICITUD DE COPIAS O DOCUMENTOS

Caso 68142: es una petición de información entre autoridades.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Caso 68835: petición entre autoridades, es solicitud de PGN, reiterando otra solicitud.

Caso 70282: es una petición de información entre autoridades

Caso 72508: es una petición de información entre autoridades

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

CONSULTA

Caso 71484: es una petición de información.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

Caso 72148: Clasificada como petición de información, derecho de petición remitido por competencia, es de anotar que es un DP de Senador de la República en cumplimiento de funciones se debió de clasificar de acuerdo a la tipología y aplicación del art.- 258 de la Ley 5.

DP ENTRE AUTORIDADES

Caso 68490: Infimanizales, no se encuentra como una autoridad en materia pública, ni en ninguna otra materia, es un derecho de petición al cual se le aplica el art. 14 de la Ley 1755/15



Caso 68801: Comité deplal de cafeteros de Caldas, no es una autoridad; de igual manera, el caso relacionado como DP, es información que el comité le entrega a la Sria. De Planeación de Caldas.

QUEJA

Caso 69480: Es un reclamo que presenta un ciudadano en relación a una inatención oportuna de una solicitud.

SECRETARIA DE VIVIENDA

Caso 69710: No es consulta DP Información
Caso 70130: No es consulta: DP Información
Caso 70174: No es consulta. DP interés Particular
Caso 71483: No es consulta DP información
Caso 71937: No es consulta. DP interés Particular
Caso 72726: No es consulta: DP Información

SECRETARIA DE DESARROLLO EMPLEO E INNOVACIÓN

DP DIPUTADOS O CONGRESISTAS

Caso 67872: Es DP, trasladado por competencia, solicitud de información de un ciudadano, tiene el tratamiento que entrega el CPACA, art. 14

DP INFORMACIÓN

Caso 70242: Es un DP entre autoridades, se remite por parte de Dirección de minas y energía de Colombia.

Caso 68656: es un DP de organismos de Control, comunicación allegada por la PGN, solicitando información.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

CONSULTA

Caso 74003: DP de solicitud de información de interés general o particular.
Caso 74005: es el mismo caso que el anterior.
Esto muestra una de las debilidades grandes del sistema, puesto que se duplican casos.
Caso 72037: es DP solicitud de copias.
Caso 72517: Es DP interés general.

QUEJA

Caso 69222: Tiene el tratamiento de una denuncia, puesto que esta se refiere a la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular; en este caso se cita "la posible agresión física producida por unos subcontratistas" a unos adultos mayores.



Caso 73184: es igual denuncia que en el caso anterior, contra la misma subcontratista y por los mismos hechos.

SECRETARIA GENERAL

CONSULTA

Caso 68741: es un DP información.

Caso 68157: DP Solicitud de información certificados CETIL

Caso 68415: DP información

Caso 71152: DP información

Caso 72011: DP Solicitud de información certificados CETIL

Caso 72012 – 72013 - 72014: Misma solicitud DP certificado CETIL, misma ciudadana, radicado el mismo día. 26 octubre a las 11:50, 11:51 y 11:53; se triplica un caso radicado en la misma fecha y las mismas horas con solo minutos de diferencia y dirigido a la misma oficina.

SECRETARIA JURÍDICA

DP CONGRESISTAS O DIPUTADOS

Caso 67882: No es derecho de petición es una invitación, a una sesión de la asamblea, no se configura ni siquiera como una citación. Simplemente una comunicación oficial.

Caso 68278: Remisión de concejal de Manizales, para revisión del proyecto de acuerdo 077, presentado por el alcalde municipal a ese cabildo; en el cual se solicita a la secretaria jurídica cumplir una de las funciones que son de su competencia. No es congresista ni diputado de la oposición. DP normal tratamiento CPACA

CONSULTA

Caso 72043: bien clasificado.

Caso 68531: derecho de petición de información interés particular, no solicita conceptos de ninguna naturaleza, simplemente requiere información.

Caso 71372: es una denuncia, por presunta conducta punible de una ONG.

PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES

Caso 73967: es una CONSULTA, que eleva Inficaldas a la secretaria jurídica, documento que debe de producir esta última es un concepto

Caso 68878: es una respuesta que entrega la Territorial de Salud a la Secretaria Jurídica del Departamento, no es un derecho de petición.

QUEJA:

Caso 67908: No es queja es una denuncia por posibles irregularidades de un ciudadano, lo otro es un documento que no viene dirigido a la Gobernación de Caldas, sino al parecer a la Cámara de Comercio; y se entrega una copia a la Secretaria Jurídica como lo deja claramente plasmado el ciudadano.

SUGERENCIAS



Caso 68861: es una respuesta que entrega la Territorial de Salud de Caldas, frente a solicitud realizada por la Secretaria Jurídica del Departamento.

SECRETARIA PRIVADA

FELICITACIONES:

Caso 71334: es una invitación para un seminario; no es DP

Caso 71862: No es DP, es una comunicación que hizo llegar un ciudadano; de igual manera respecto de este documento un juzgado nos informa que “no da tramite”; por tanto ¿por qué fue clasificado como felicitación dentro de los DP?

CONSULTA

Caso 68817: No es ninguna clase de documento que genere algún tipo de trámite, desde el mismo se dice “Prueba” y se anexa un pantallazo de la secretaria de “Agricultura y medioambiente de Caldas” (SAMA???)

Caso 68818: DP Información, no por el mero hecho que al interior del documento se escriba la palabra “consulta” clasifica dentro de esta tipología de DP.

Caso 68918: Es una comunicación oficial, donde se efectúa cobro a la gobernación de Caldas.

Caso 70162: DP de información.

Caso 71758. DP de información.

Caso 72879: Es un DP de reclamo, “no me quieren pagar mi liquidación”; por parte de ventanilla única se debió de remitir correo, solicitando ampliase el DP, informando sobre que liquidación, quien se la debía, porque tiempo. Peticiones oscuras o incompletas”. Llegado el 21 a las 15:36 p.m.

Caso 72880: es exactamente el mismo anterior este del 11-21 a las 15:39 p.m.

Caso 72996: Es un DP de interés particular. Amén de lo anterior fue remitida al parecer, por parte de la petente, a la autoridad competente, en La Dorada; pero en caso de no haber sido así, desde VU, se debió de dar aplicación al art. 21 de la Ley 1755/2015.

QUEJA

Caso 69047: Se realizó actuación por VU, remitiéndolo al competente, pero no se deja evidencia en ningún momento que se le haya informado a la quejosa en este caso.

Caso 69421: Esta queja debió ser remitida a la Sria. De educación del Municipio de Manizales; e informarle inmediatamente al quejoso de este hecho.



CONCLUSIONES GENERALES

- La revisión y consolidación de las bases de datos presentadas por la base de datos generadas por el grupo de ventanilla única, hacen que el proceso de seguimiento en su gran mayoría se desarrolle de manera manual y en consecuencia los seguimientos realizados por la Jefatura de Control interno, para generar los informes del periodo lleven un tiempo mayor y no ser completamente objetivos.
- Comunicaciones cuya trazabilidad no queda registrada en el sistema generan margen de error en la estadística final de cada periodo consolidado.
- La incorrecta asociación de las tipologías de los derechos de petición, dificulta el seguimiento de las comunicaciones gestionadas, y el control de los tiempos de respuesta no generado en la trazabilidad del sistema.
- En su mayoría y como se evidencia semestre a semestre, los funcionarios realizan la gestión por fuera del radicado de entrada, lo que dificulta realizar seguimiento de las respuestas, por otro lado, esto tiene como consecuencia que la mayoría de las comunicaciones carezcan de trazabilidad.

Para el segundo semestre por FOREST BPM, se reporta que solo el 7,23% de las comunicaciones PQRSDF fueron finalizadas por el sistema documental de la Gobernación de Caldas; aún esto no indica que hayan sido tratadas de manera correcta y con la trazabilidad correspondiente.

ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

- Reiteración de la expedición del acto administrativo de trámite y reglamentación al interior de la Gobernación de Caldas de atención a los derechos de petición. (cumplimiento art. 22 Ley 1755 de 2015)
- Realizar capacitaciones constantes a los funcionarios y colaboradores que se encuentran adscritos al grupo de ventanilla única, respecto de las diferentes tipologías de derechos de petición; para de esta manera lograr mayor eficiencia en la gestión de los DP.
- Al establecer el procedimiento de trámite interno a los derechos de petición, realizar una crítica antes de asignar el derecho de petición, esto permitirá:
 1. Conocer claramente el tipo de derecho de petición que se tramitará al interior de la entidad.
 2. Evitar duplicidad documental al asignar al mismo derecho de petición, diferentes números de casos.



3. Establecer la competencia o no de la entidad para dar respuesta a los derechos de petición; en caso de no ser competente, desde VUD, tramitarlo al competente y DARLO A CONOCER AL CIUDADANO.
- Realizar acciones clave que permitan a los funcionarios y colaboradores mantener las bandejas de la plataforma FOREST BPM, al día, así mismo, en las capacitaciones dar a conocer la importancia que tiene para la Entidad realizar de forma correcta la gestión de las comunicaciones que requieren respuesta.
 - Brindar apoyo a los funcionarios en el correcto manejo y gestión de PQRS por medio del Sistema de Gestión Documental, autorizado por la Gobernación de Caldas.
 - Utilizar el Sistema de Gestión FOREST BPM, de manera correcta con el objetivo de dejar una trazabilidad de cada solicitud o comunicación gestionada. Para alcanzar esta acción de mejora se requiere que el sistema sea más intuitivo y amigable.
 - Establecer el compromiso por parte de los funcionarios en cuanto a la revisión diaria de su bandeja en el Sistema de Gestión Documental y para alcanzar esto, establecer las campañas realizadas por el Grupo de Ventanilla única, a través de la jefatura de gobierno abierto y transparencia ciudadana, con el objetivo de que estén al día con los radicados asignados.

Manizales, Caldas, enero 13 de 2023


LUIS HERMAN BETANCUR ALVAREZ
Profesional Universitario 2
Auditor JCI – Gobernación de Caldas.

Vo.Bo.


JULIETA TORO GOMEZ
Jefe Control Interno
Gobernación de Caldas.

Copias: Secretario Privado Dr. Carlos Arturo Agudelo Montoya
Jefe Oficina Gobierno Abierto Dra. Gladys Galeano Martínez.