



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha: JULIO 16 DE 2019

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento las disposiciones establecidas en el Decreto 648 de 2017 y las Leyes 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y 1755 de 2015 (Derechos de Petición), la Unidad de Control Interno socializa con la Alta Dirección de la Dirección Nacional de Derecho de Autor el presente **Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**; para su conocimiento y medidas pertinentes.

Teniendo en cuenta que de acuerdo con la normatividad en comento el presente informe se debe realizar en forma semestral, se incluyó en el Plan de Auditoria Vigencia 2019, aprobado por el Comité Institucional de Control Interno; un primer corte a junio y un segundo corte a diciembre de 2019.

Lo anterior, con el objeto de lograr documentar las actividades de mejora que se implementen a lo largo de la vigencia 2019 y poder evidenciar así el aporte del mejoramiento continuo, así como el cumplimiento legal que el tema implica.

### 2. ANTECEDENTES - SITUACIÓN ACTUAL

#### 2.1. Aplicativo de Apoyo a la Gestión de Correspondencia

A través del Contrato PCS/080 de 2002 la DNDA evolucionó a la implementación de una herramienta tecnológica para el apoyo de la gestión de correspondencia denominado aplicativo ULRICH, el cual cuenta con una arquitectura Cliente - Servidor en dos capas, desarrollado bajo la herramienta "Front End" - Visual Basic 6.0, base de datos en "Back End" SQL server 2000 y con una herramienta de conectividad: ADO (Active Data Objetc).

A lo largo de las vigencias que ha prestado su servicio el sistema ULRICH no ha sido objeto de actualizaciones y/o desarrollos, sin embargo, en la vigencia 2010 se articuló con la implementación del Registro en Línea, lo cual permite la gestión de solicitudes de registro a través de la web.



El sistema cuenta con una clasificación de roles que ofrece diferentes niveles de acceso y seguridad para su adecuada administración. De acuerdo con el reporte de la Unidad de Sistemas generado en el mes de JUNIO de 2019, el sistema cuenta con los roles de *Administrador*, *Directivo*, *Funcionario* y *Consultor* y al revisar la identificación de cada servidor incluido en el listado, se extrae la siguiente estadística:

ROLES	No.
Rol de Administradores	24
Rol de Directivo	11
Rol de Funcionario	37
Rol de Consulto	6
Total de Servidores en el Sistema	78

## 2.2. Documentos vinculados al Sistema de Gestión.

Por otra parte, se realizó la revisión previa de los documentos vinculados en el Sistema de Gestión de Calidad de la DNDA, en el marco del proceso estratégico *PE03 Comunicaciones y Servicio al Ciudadano*, encontrando el procedimiento *PE01 - PR04 Atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones*, cuya última revisión se formalizó el 23 de diciembre de 2015.

A su vez este procedimiento se apoya en dos formatos como son: *F01 - PE01 - PR04 Formato Registro y Seguimiento de PQRS* y el *F02 - PE01 - PR04 Quejas y Reclamos*, los cuales también fueron actualizados en diciembre de 2015 y febrero de 2016, respectivamente.



### 3. SEGUIMIENTO

#### 3.1. Herramientas de Apoyo Aplicativo Ulrich

El aplicativo ULRICH es un sistema que, aunque ya está anticuado con respecto a las nuevas tecnologías, aun reporta un buen uso y funcionamiento para el volumen de información que se maneja en la entidad. De hecho, cuenta con varias funcionalidades que no se utilizan y con las cuales se podría sacar un mayor provecho del mismo, tales como:

- El aplicativo cuenta con un **sistema automático de alarmas** que remite correos electrónicos a los servidores que tienen documentos en su bandeja de entrada y que, en teoría, mide los tiempos para dar respuesta oportuna a cada radicado de ingreso.

En este sentido es importante mencionar que la verdadera eficiencia de dichas alarmas depende, en primer lugar, de la propia parametrización del sistema la cual es necesario revisar en el marco de las normas y disposiciones en las cuales se establecen los tiempos con que cuentan las entidades para dar respuesta a los diferentes tipos de peticiones, solicitudes de información, requerimientos de otras entidades, denuncias, quejas y/o reclamos.

Es importante tener en cuenta que algunas de estas disposiciones han cambiado y/o se han complementado en los últimos años y también se podría pensar en aplicar una política de poner los vencimientos dos o tres días antes de la fecha límite, con el objeto de evidenciar una mejora en la eficiencia en cuanto a los tiempos de respuesta.

Por otra parte, el segundo factor de importancia para el mayor aprovechamiento del sistema es la adecuada clasificación que se da a cada documento en el momento de su ingreso, para lo cual es definitivo que los servidores encargados de dicha clasificación (particularmente la ventanilla), se encuentren debidamente capacitados y actualizados sobre el tema.

En concordancia con lo anterior, es pertinente y oportuno adelantar una jornada de capacitación – actualización, no solo para los servidores de ventanilla, si no también para mínimo un funcionario de cada área de la entidad, especialmente las que atienden peticiones con mayor frecuencia.





- El aplicativo cuenta con funcionalidades que permiten rastrear toda la **trazabilidad de los documentos** e identifica el tiempo que dura cada radicado en la bandeja del servidor responsable, lo cual sería un parámetro mucho más objetivo para medir la efectividad en la gestión de cada servidor. De igual forma cuenta con diferentes mecanismos de rastreo y reportes que pueden aportar información valiosa con respecto al documento y al responsable(s) de su trámite. Finalmente, con esta funcionalidad se permite la recuperación y modificación de un documento que por error haya sido clasificado erróneamente o remitido a un área que no le corresponde, permitiendo medir también este tipo de situaciones.

En conclusión, para la Unidad de Control Interno es importante recomendar que se analice la posibilidad de dar aplicabilidad a todas estas funcionalidades del sistema.

- Finalmente y como se mencionó en los antecedentes, el sistema cuenta con diferentes **roles de seguridad** que otorgan diferentes niveles de acceso, gestión, modificación y consulta; los cual da soporte a las otras funcionalidades que se mencionaron anteriormente.

No obstante lo anterior y de acuerdo con el reporte aportado por la Unidad de Sistemas, se observa un gran número de funcionarios que cuentan con el perfil de ADMINISTRADOR lo cual desvirtúa las posibilidades de tener un sistema medianamente seguro. De igual forma se observaron nombres de servidores que ya no pertenecen a la entidad, lo cual también afecta el control que se podría tener con dichas opciones de seguridad.

Por lo tanto, es necesario recomendar que se revise la asignación de los diferentes roles y controles de seguridad con que se cuenta actualmente el aplicativo y que se designen dichos roles bajo parámetros claros, de acuerdo al cargo, nivel y a las funciones propias de cada servidor.





### 3.2. Seguimiento a Formatos del Sistema de Calidad

Como resultado de la revisión técnica realizada al procedimiento *PE01 - PR04 Atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones* se observa que se encuentra desactualizada la base normativa sobre la cual se formula, así como el listado de formatos y documentos anexos, ya que se registran los formatos 03 y 04 que no están publicados en el sistema.

Por otra parte, de acuerdo a la normatividad vigente, las quejas, reclamos y sugerencias se deben centralizar en una sola Oficina, que en este caso es la Unidad de Comunicaciones, quien es la encargada de revisar el motivo de la solicitud, solicitar la explicación y respuesta al área de la cual se estén quejando y enviarle la respuesta al ciudadano; pero es importante revisar que en los procedimientos se plasme la trazabilidad y la responsabilidad de las áreas, con respecto a la información que aportan para tal fin.

De igual forma es importante revisar esta documentación frente a las nuevas normas expedidas recientemente por el Gobierno Nacional, que hacen referencia a la transparencia, atención al ciudadano, peticiones verbales y portal único del estado colombiano, entre otras.

### 3.3. Informes y Mecanismos de Control

En cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Atención a Peticiones, y de las actividades registradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado para la presente vigencia; la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano publicó en el portal web institucional el *Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones*, correspondiente primer trimestre de 2019, en el cual se consolidan varias estadísticas, dentro de las cuales se destacan para éste informe:

- Total de PQRSD recibidas según su naturaleza, observando la siguiente estadística total por naturaleza:

Naturaleza	No. total primer trimestre
Felicitaciones	257
Sugerencias	20
Quejas	16
Reclamos	13
Denuncias	0



Como se observa, la gran mayoría de ingresos corresponde a felicitaciones, seguido por un número importante de sugerencias. De igual forma, no deben ser considerados como menores los datos sobre quejas y reclamos, destacando de manera positiva que no se registra ningún ingreso por denuncias.

- Por otra parte y como tema de especial interés para la presente auditoría se destaca la estadística sobre el *tiempo de respuesta a las PQRSD recibidas*, en la cual se reporta una (1) sugerencia en enero, un (1) reclamo y dos (2) sugerencias en febrero y una (1) queja en marzo.

Si bien la estadística registrada en el informe no es alarmante, la Unidad de Control Interno ha venido realizando a lo largo de la vigencia una verificación en el ULRICH (como sistema y fuente oficial de información del registro de correspondencia), encontrando un número considerable de ingresos vencidos, incluso algunos de vigencias anteriores y cuya respuesta no aparece registrada en el sistema. Es importante mencionar que, indagando en las dependencias, es posible que varias de esas respuestas se hayan proferido en términos, pero aún no se finalizan o se da el cierre en el sistema.

Adicionalmente en cumplimiento del seguimiento periódico, la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano realiza requerimientos a través del correo electrónico a las dependencias de la entidad que reportan vencidos, observando estadísticas importantes en relación con las áreas de Dirección General, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Registro y Centro de Conciliación, áreas que reportan el mayor número de vencidos. (Ver correos electrónicos de la UCSC de fechas: 18, 21 y 28 de enero; 18 y 25 de febrero; 8, 18 y 26 de marzo, solamente para referirse al primer trimestre).

Frente a esta situación, sería recomendable que la entidad analice, desde el punto de vista técnico y procedimental, cuáles son los posibles **cuernos de botella** que se presentan en las áreas con mayor reporte de vencidos, con el objeto de implementar estrategias de fondo que permitan evidenciar una mejora continua en lo que respecta a la disminución real de los tiempos de respuesta y de vencidos.





No obstante lo anterior, en desarrollo del proceso auditor se pudo constatar que en el mes de julio la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano implementó una estrategia adicional para atender las solicitudes vencidas desde el 2015 al 2019, formulando la siguiente meta:

*“...que al viernes 26 de julio, ya se tengan contestadas todas las entradas de 2015 a 2018 y el 30 de agosto, las que estén pendientes de 2019”*

La base de datos inicial que se remitió mediante correo electrónico del 4 de julio de 2019, es el siguiente:

Número de solicitudes vencidas por cada dependencia					
DEPENDENCIAS	2015	2016	2017	2018	2019
Dirección general	3	25	16	15	21
Asesores	0	0	0	0	2
Capacitación	0	0	0	0	0
Administrativa	0	0	0	0	0
Jurídica	3	35	0	18	151
Jurisdiccionales	0	0	0	22	3
Registro	0	0	4	2	384
Comunicaciones	0	0	0	0	0
Planeación	0	0	0	0	0
Centro de Conciliación	5	85	0	11	31
Sistemas	0	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0	0

Adicionalmente se verificó un primer seguimiento con fecha 8 de julio de 2019 y se estableció que se remitirá un reporte actualizado de manera semanal, hasta cumplir las metas. No obstante se reitera la necesidad de analizar los cuellos de botella puntuales de las áreas con mayores estadísticas de vencidos.

X



### 3.4. Mecanismos para el Derecho de Petición Verbal

Con la expedición del Decreto 1166 de 2017, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", se establece que:

- ✓ Los ciudadanos pueden presentar derechos de petición verbal vía telefónica o mediante medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos al interior de la entidad
- ✓ El derecho de petición deberá recibirse de manera formal y radicarse de manera inmediata por parte del área competente.
- ✓ Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, el servidor del área competente deberá indicar al peticionario los documentos o la información que se requiere para poder dar trámite a su petición.
- ✓ La no presentación de los documentos o de la información que falte no puede dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.

De acuerdo con lo anterior, se indagó en los procedimientos vinculados al sistema de gestión de calidad, en la intranet y en el portal web institucional si se cuenta con los mecanismos apropiados y actualizados para el cumplimiento de dicha normativa, encontrando que aun no tenemos documentado el tema.

Es importante establecer de manera formal cuales son los mecanismos internos mediante el cual se atenderán las peticiones verbales, dando a conocer dichos mecanismos a los ciudadanos y grupos de interés y avanzar con las orientaciones e instrucciones que imparta para tal fin el Departamento Administrativo de la Función Pública.





### 3.5. Temas Jurídicos Oficina Asesora Jurídica y Despacho

Finalmente dentro del proceso auditor se consideró pertinente y oportuno solicitar a la Oficina Asesora Jurídica y al Despacho de la Dirección General, información relativa al avance de ciertos temas de orden jurídico tales como:

TEMA - ANTECEDENTES
<p><b>1. TEMA:</b> Inscripción de Edimusic Ltda. y Vibra Music Entertainment como miembros del Consejo Directivo de SAYCO. <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> El 17 de octubre de 2017 se dio traslado al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto por Vibra Music Ltda.</p>
<p><b>2. TEMA:</b> Inscripción de PADEL AUDITORES como revisor Fiscal de SAYCO. <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> El 17 de octubre se dio traslado al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto frente a la decisión tomada mediante Resolución 250 de 2017.</p>
<p><b>3. TEMA:</b> Control de Legalidad de la reforma estatutaria de SAYCO 2017. <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> El 22 de septiembre se dio traslado al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto frente a la decisión tomada mediante Resolución 221 de 2017.</p>
<p><b>4. TEMA:</b> Resoluciones 062 y 164 de 2017 <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> Frente a la resolución negativa que profirió la Ministra del Interior, está pendiente por resolver el Recurso de Apelación por parte del Despacho.</p>
<p><b>5. TEMA:</b> Solicitud inscripción gerente de SAYCO <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> Se presentaron Recursos de Apelación por Javier Donado (apoderado SAYCO) y Cesar Ahumada (persona afectada) contra la resolución 243 de 2017, que está por resolver por parte del Despacho.</p>
<p><b>6. TEMA:</b> Queja por violación de los Estatutos Sociales de la OSA presentada por SAYCO. <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> El 1° de diciembre se trasladó al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto frente a la Resolución No. 286 del 8 de noviembre de 2017.</p>
<p><b>7. TEMA:</b> Control de legalidad de la Reforma Estatutaria de SAYCO <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> El 10 de diciembre de 2018 se trasladó al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto frente a la Resolución No. 314 del 27 de noviembre de 2018.</p>
<p><b>8. TEMA:</b> Demanda de inconstitucionalidad Ley 1915 de 2018 (D-12858) <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> El 18 de febrero de 2019 se radicó ante la Corte Constitucional, escrito de intervención por parte de la DNDA.</p>
<p><b>9. TEMA:</b> Actuaciones relacionadas con la Comisión Nacional del Servicio Civil <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> El 1° de octubre de 2018, el Consejo de Estado, Sección Segunda, Subsección "A"; no accedió a la solicitud de aclaración que presentará la DNDA del auto interlocutorio O-283-2018.</p>
<p><b>10. TEMA:</b> Demanda de inconstitucionalidad Ley 1915 de 2018 (D-13006) <b>ULTIMA ACTUACIÓN:</b> El 18 de diciembre de 2018, el señor Otto Adel Medina Monterrosa presentó demanda corregida o adicionada, pero no se ha dado el traslado formal a la DNDA.</p>





**11. TEMA:** Queja por violación de los estatutos sociales de ACIMPRO presentada por Guillermo Zea Fernández  
**ULTIMA ACTUACIÓN:** El 27 de diciembre de 2018 se dio traslado al Despacho del recurso de Apelación interpuesto frente a la última actuación de la entidad, como fue la resolución No. 300 del 15 de noviembre de 2018, en la cual se ordenó el archivo de las diligencias preliminares.

En atención al requerimiento realizado para el desarrollo del proceso auditor, el Jefe de Oficina Asesora Jurídica en Encargo dio respuesta mediante correo electrónico institucional, indicando lo siguiente:

No.	SITUACIÓN ACTUAL DEL CASO	POSIBLES ACTIVIDADES POR EJECUTAR EN EL MEDIANO PLAZO PARA SU SOLUCIÓN DEFINITIVA
1	El 17 de octubre de 2017 fue recibido el expediente con el recurso de apelación contra la Resolución 190 del 09 de agosto de 2017. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, proyecto de apelación contra la resolución mencionada.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.
2	El 17 de octubre de 2017 fue recibido el expediente con el recurso de apelación contra la Resolución 184 de 2017. En el expediente obra resolución 250 del 28 de septiembre de 2017 que resuelve reposición. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, proyecto de apelación contra la resolución mencionada.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.
3	El 22 de septiembre de 2017 fue recibido el expediente con el recurso de apelación contra la Resolución 133 de 2017. En el expediente obra Resolución 221 del 05 de septiembre de 2017 que resuelve reposición. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, proyecto de apelación contra la resolución mencionada.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.
4	Frente a este tema la Oficina Asesora Jurídica expuso información relacionada con el avance del trámite, la cual se considera de carácter reservado por lo cual no se registra en el presente informe	No obstante, como se mencionó, se evidenció el avance del trámite.





5	Se entregó a la Dirección general el 12 de octubre de 2017. Se resolvió mediante resolución 083 del 27 de marzo de 2019. Se devolvió el expediente a jurídica el día 09 de abril de 2019, previa notificación personal en los términos del CPACA.	Sin comentarios
6	Se recibió la misma el día 08 de noviembre de 2018. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, un segundo proyecto de resolución de apelación contra el acto administrativo mencionado.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.
7	Se recibió la misma el día 10 de diciembre de 2018. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, proyecto de apelación contra la 314 de 2018	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.
8	El 18 de febrero de 2019 se radicó la intervención de la DNDA.	Sin comentarios
9	La entidad, a través de la Oficina Asesora Jurídica, se hizo parte en el proceso que actualmente se adelanta contra el concurso de méritos de la Convocatoria 428 de 2016, correspondiente a las entidades del Orden Nacional y del cual aún el Consejo de Estado, Sección Segunda, Subsección "A" no ha proferido sentencia.	Si bien existe un asunto jurídico pendiente en relación con la convocatoria, la entidad continuó y finalizó todo el trámite relacionado con el Concurso de Méritos, el cual culminó con la vinculación de los servidores.
10	La demanda fue rechazada el 17 de enero de 2019, y expediente se archivó el 24 de enero de 2019.	Sin comentarios
11	Se recibió la misma el día 15 de noviembre de 2018. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, resolución que decide de apelación contra la Resolución 300 de 2018.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.

De análisis de la información anterior se observa que, tanto el Despacho como la Oficina Asesora Jurídica, han adelantado las gestiones pertinentes para dar trámite a los temas, lo cual involucra un contenido jurídico que no está al alcance de la evaluación que puede hacer la Unidad de Control Interno y cuyos tiempos se establecen en el ámbito legal aplicable a cada caso en particular. No obstante, se verificó el avance en la gestión para dar respuesta formal a cada tema.

4



## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De conformidad con las situaciones evidenciadas a lo largo del proceso auditor, para la Unidad de Control Interno es importante realizar las siguientes recomendaciones, con el ánimo de fortalecer actividades, mecanismos y procesos administrativos que tienen un impacto directo en la relación con la ciudadanía, como es el tema de la atención a PQR.

### **5.1. Herramienta Tecnológica para el Control de Correspondencia**

Teniendo en cuenta el Proyecto de Inversión de Renovación Tecnológica en el cual se ha hablado sobre una evolución con respecto a la herramienta para el apoyo de la correspondencia, independientemente de que sea el ULRICH o un sistema nuevo, lo importante es:

- Una adecuada parametrización del mismo para medir, en el marco legal que nos compete, los diferentes tiempos de respuesta y tener datos concretos para evidenciar la mejora continua en este sentido.
- En concordancia con lo anterior, es importante analizar la forma en que se están utilizando las funciones de asignación de roles y controles de seguridad, ya que como está actualmente, el sistema reporta varias fallas de seguridad, empezando por el alto número de servidores con el rol de administrador.
- Adicionalmente es recomendable analizar cuales son los cuellos de botella en concreto que se presentan en las áreas con mayores estadísticas de vencidos, buscando soluciones de fondo que permitan evidenciar el mejoramiento continuo en este aspecto. Bien sea por el lado de gestión interna del área o la forma en que se administra la herramienta de control de correspondencia.
- Finalmente, buscar la forma de utilizar de manera integral las diferentes funcionalidades del sistema, implementando los controles y alarmas necesarias para obtener mejoría en los tiempos de respuesta, apoyándose en el sistema para una gestión oportuna y así no dejar vencer ningún documento. Dicho control también puede servir para medir la efectividad de los funcionarios, al analizar los tiempos de respuesta efectiva a los ingresos que les sean asignados.





## **5.2. Capacitación y Actualización Normativa.**

Guardando un hilo conductor con respecto a lo mencionado en el numeral anterior, es importante fortalecer la utilización de la herramienta informática para el control de correspondencia con una adecuada capacitación y actualización sobre las nuevas disposiciones relacionadas con el tema.

De igual forma y como se sugirió en el seguimiento al Plan Anticorrupción, este tema debe ser comprendido e interiorizado por la mayoría de los servidores, especialmente los de las áreas que reciben un alto número de entradas y no solamente por el personal de la ventanilla.

## **5.3. Estrategia de Depuración.**

Como se mencionó en el cuerpo del informe, la Unidad de Control Interno pudo validar la implementación de una estrategia para dar respuesta a documentos vencidos desde el 2015. Lo anterior implicó la formulación de una meta y es fundamental continuar con el seguimiento para verificar su cumplimiento y documentar al final los resultados obtenidos.

No obstante lo anterior y como ya se ha mencionado, sería recomendable analizar cuáles son los cuellos de botella en concreto que se presentan en las áreas con mayores estadísticas de vencidos, buscando soluciones de fondo que permitan evidenciar el mejoramiento continuo en este aspecto.

## **5.4. Mecanismos para la recepción del Derecho de Petición Verbal**

En atención a las disposiciones establecidas en el Decreto 1166 de 2017 y de acuerdo con una presentación realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la DNDA debe tener en cuenta los siguientes temas:

### **Recepción de Solicitudes:**

- Se deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones.
- Se deberán centralizar en una línea de atención y habilitar medios, tecnológicos o electrónicos

A





### **Solicitudes Acceso a Información:**

- Se deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal.
- Se deberá contestar por escrito.
- Se podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos

### **En todos los Casos:**

- Se deberá informar previamente a los ciudadanos través de la sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.

### **¿Cuándo no se requiere radicación?**

- No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición cuando la respuesta al ciudadano consista en una orientación del servidor público.

### **Solicitudes en Otros Idiomas**

- Deben recibirse, si no se puede interpretar, deberá grabarse para dar respuesta.

En conclusión, es importante analizar y avanzar en la implementación de lo que solicita la normatividad en comento.

Cordialmente,

**ANDRÉS FRANCISCO STAND ZULUAGA**  
Coordinador Unidad de Control Interno

