

PROCEDIMIENTO

Proceso	PC - PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
Procedimiento	ATENCIÓN DE PETICIONES					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	31/10/2016	Versión	9.1	Página 1 de 9
Oficinas que Participan	Despacho del Auditor General, Despacho del Auditor Auxiliar, Auditoría Delegada, Secretaria General, Dirección de Recursos Físicos, Dirección Financiera, Dirección de Talento Humano, Oficina de Estudios Especiales, Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina Jurídica, Dirección de Control Fiscal, Dirección de Responsabilidad Fiscal, Gerencias Seccionales.					
Objetivo	Definir el procedimiento a seguir en la recepción y el trámite de peticiones ciudadanas atendidas en la Auditoría General de la República.					
Base legal	Constitución Política de Colombia - artículo 23, Ley 5 de 1992, artículo 258, Ley 24 de 1992- artículo 15, Decreto 272 de 2000- artículos 3, 23, 24 y 32, Ley 190 de 1995- artículos 54, 55, 56, 57 y 58, Ley 850 de 2003, Ley 489 de 1998- Capítulo VIII, Ley 962 de 2005 artículos 15 y 81, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- Primera Parte, Ley 1474 de 2011- artículos 73, 74, 76 y 79. Decreto 2641 de 2012, Ley 1757 de 2015- artículos 69, 70 y 76, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014- artículos 3, 4, 24 y 26. Resolución 006 de 2016					

PASO	DESCRPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Consulta diariamente el Aplicativo SIA-ATC para determinar si le han sido asignados nuevos requerimientos.	Todos los funcionarios con perfil Radicador Analizador y Sustanciador de todas las dependencias de la AGR.	Todas las dependencias de la AGR.	
2	Radica en ORFEO, en el Nivel Central o en las Gerencias Seccionales, a más tardar al día siguiente de su recepción, las peticiones ciudadanas (derechos de petición, solicitudes de información, de reconocimiento de un derecho, de prestación de un servicio, para consultar, examinar y requerir documentos o formulación consultas, quejas, denuncias, reclamos, entre otros) presentadas en forma verbal o escrita, allegadas por distintos medios incluyendo, tanto las depositadas en los buzones ubicados por la AGR en las instalaciones de sus sujetos vigilados, como las interpuestas vía web a través del aplicativo SIA-ATC. Las peticiones verbales serán recibidas en el nivel desconcentrado por cada Gerencia Seccional y en el nivel central por el Grupo de Promoción para la Participación y Atención Ciudadana. Utiliza el formato para la recepción de peticiones verbales y telefónicas, (Formato PC.210.P02.F01) Si el Nivel desconcentrado recibe una petición que es competencia de otra dependencia de la AGR, la	Funcionario Correspondencia, Súper Radicador- Analizador y/o funcionarios con perfil Radicador Analizador	Dirección de Recursos Físicos, Auditoría Delegada, todas las dependencias con perfil de Radicador- Analizador.	Comunicación externa (correo físico o formato de recepción verbal o telefónica PC.210.P02.F01, fax, e- mail, o formato de registro SIA-ATC con el correspondiente NUR

Procedimiento	PARA EL TRATAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	31/10/2016	Versión	9.1	Página 2 de 9

PASO	DESCRPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>radica en ORFEO, la registra en el aplicativo SIA-ATC y la remite a la dependencia competente dentro del plazo anteriormente mencionado.</p> <p>En cuanto a los requerimientos presentados vía web, a más tardar al día hábil siguiente que el Súper Analizador Radicador los remita a la dependencia competente, ésta los radica en ORFEO y actualiza el aplicativo SIA-ATC con el NUR respectivo y el soporte documental. Para lo anterior consulta el PC.210.P2.A1 - Manual del Usuario de SIA ATC.</p> <p>La radicación en ORFEO garantiza el estricto respeto al orden de presentación de los requerimientos ciudadanos (art 15 ley 962 de 2005)</p> <p>Las peticiones relacionadas con procesos auditores, indagaciones preliminares, procesos de responsabilidad fiscal, procesos sancionatorios o procesos disciplinarios que adelante la AGR y que sean presentadas por los involucrados en ellos, no se registran en SIA.-ATC, se remiten directamente al expediente del respectivo proceso para que sean atendidas por el funcionario competente.</p> <p>Si se trata de copias de peticiones ciudadanas dirigidas a las entidades competentes para atender de fondo el asunto, continúa a partir del paso veinticinco (25)</p>			
3	<p>Registra en el aplicativo SIA-ATC cada petición ciudadana, si el asunto planteado no es de competencia de la dependencia que la recibió (Gerencias Seccionales en el nivel desconcentrado y Grupo de Promoción para la Participación y Atención Ciudadana en el nivel central) lo asigna a la dependencia competente a través del aplicativo SIA-ATC, remite la petición original debidamente radicada en el aplicativo ORFEO e informa al Radicador Analizador respectivo.</p>	<p>Directivos y funcionarios con perfil Radicador Analizador de todas las dependencias</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Registro en el aplicativo SIA-ATC y Expedientes en físico.</p>
4	<p>Pone en conocimiento del directivo de la dependencia competente para atender el asunto planteado por el peticionario con el fin de recibir instrucciones y organiza su expediente de acuerdo con el procedimiento GD.233.P2.P "Metodología para la organización de los archivos", incluyendo el formato EV.120.P01.F07 y el historial del requerimiento generado por el aplicativo una vez se archive. Para lo anterior consulta el PC.210.P2.A1 Manual del Usuario de SIA ATC.</p> <p>Si la AGR no es competente para responder de fondo el asunto planteado en la petición ciudadana continúa a partir del paso cinco (5)</p>	<p>Directivos y funcionarios con perfil Radicador Analizador de todas las dependencias</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Registro en el aplicativo SIA-ATC y formato EV.120.P01.F07</p>

Procedimiento	PARA EL TRATAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	31/10/2016	Versión	9.1	Página 3 de 9

PASO	DESCRPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	Si la AGR es competente para responder de fondo el asunto planteado en la petición ciudadana continúa a partir del paso seis (6)			
5	<p>Proyecta, para la firma del directivo correspondiente, oficio de traslado por competencia de la petición ciudadana a la autoridad competente y oficio para informar al ciudadano las competencias de la AGR y la entidad a la cual se da traslado adjuntando copia del oficio remisorio, todo lo anterior dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Si la entidad competente es un sujeto vigilado de la AGR, comunica por correo electrónico al directivo de la dependencia competente del área misional de la AGR para que considere si se evalúa o no a través del proceso auditor la gestión adelantada por el sujeto vigilado para atender la petición.</p> <p>Para el caso de las peticiones sin datos de contacto, se informará al peticionario por aviso publicado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. (Ver segundo inciso del artículo 69 del CPACA). Utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.F02)</p> <p>Continúa a partir del paso diecisiete (17)</p>	<p>Auditor Delegado y Grupo de Atención Ciudadana en el nivel central.</p> <p>Gerente Seccional y funcionario con perfil analizador-radicador en el nivel desconcentrado</p>	Todas las dependencias del área misional	Comunicación externa, fax, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.F02)
6	Asigna, a través del aplicativo SIA-ATC, la petición al sustanciador designado por el directivo de la dependencia (a más tardar el día hábil siguiente del registro en SIA-ATC o del traslado realizado por otra dependencia)	Funcionarios con perfil Radicador Analizador de todas las dependencias de la AGR.	Todas las dependencias de la AGR.	Anotación en el registro histórico de actividades de la petición generado por el aplicativo SIA-ATC
7	<p>Proyecta respuesta de trámite para la firma del directivo competente antes del vencimiento de los términos señalados en el paso dieciséis (16). En toda comunicación de trámite se debe indicar al ciudadano la manera precisa de consultar las peticiones a través de la página web de la AGR y las actividades realizadas para atender el requerimiento.</p> <p>Para el caso de las peticiones sin datos de contacto, dará respuesta de trámite a través de aviso publicado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. (Ver segundo inciso del artículo 69 del CPACA). Utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.F02)</p>	<p>Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.</p>	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, fax, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.F02)

Procedimiento	PARA EL TRATAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	31/10/2016	Versión	9.1	Página 4 de 9

PASO	DESCRPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>Para el caso de las denuncias formuladas por los medios de comunicación, cuya atención se inicia de oficio, dará respuesta de trámite directamente al medio de comunicación y se informará al público en general a través de aviso publicado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. (Ver segundo inciso del artículo 69 del CPACA). Utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.F02)</p> <p>La AGR garantiza la protección de la identidad de los peticionarios que así lo soliciten, por esta razón el aplicativo SIA-ATC permite registrar peticiones de manera anónima y en ningún caso guarda la dirección IP desde la cual se presentan las peticiones ciudadanas; en el caso de las peticiones presentadas en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la AGR protegerla.</p>			
8	<p>Realiza todas las acciones necesarias para atender de fondo las peticiones ciudadanas, en el marco de las competencias de la AGR, y actualiza oportunamente el aplicativo con todas las actuaciones realizadas. Para lo anterior consulta el PC.210.P2.A1 - Manual del Usuario de SIA ATC.</p> <p>Si del análisis de la petición y de las pruebas se evidencia el mérito para atender la petición en auditoría, se trasladará al proceso auditor; en este caso, el proceso auditor dará respuesta de fondo dentro de los seis (6) meses posteriores a su recepción. (Segundo inciso del parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015). Si se decide no atender la petición a través del proceso auditor, el término para responder de fondo será el señalado en el paso 16 según el caso.</p> <p>Para el caso de las situaciones anteriores continúa a partir del paso dieciséis (16)</p> <p>Cuando la AGR constate que una petición radicada está incompleta, no se comprenda o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, continúa a partir del paso nueve (9).</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, fax, e-mail.
9	<p>Solicita al peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, que complete la petición, la aclare o realice el trámite requerido, informándole que cuenta con un término máximo de un (1) mes para atender la solicitud.</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, fax, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.F02)

Procedimiento	PARA EL TRATAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	31/10/2016	Versión	9.1	Página 5 de 9

PASO	DESCRPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>Para el caso de las peticiones sin datos de contacto, la solicitud del párrafo anterior se realizará a través de aviso publicado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. (Ver segundo inciso del artículo 69 del CPACA). Utiliza el modelo de aviso genera (Formato PC.210.P02.F02)</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Si del análisis de la respuesta del peticionario se desprende que la petición debe trasladarse por competencia a otra entidad, continua a partir del paso cinco (5), o a partir del paso seis (6) si la AGR es la competente para atender la petición.</p> <p>Si el peticionario no da cumplimiento a la solicitud dentro de los términos señalados, continúa a partir del paso diez (10).</p>			
10	<p>Decreta mediante acto administrativo motivado, el archivo del expediente por desistimiento tácito del peticionario y la notificación de la decisión.</p> <p>Si existen datos de contacto del peticionario continúa a partir del paso once (11), de lo contrario, continúa a partir del paso quince (15)</p> <p>Si la petición no contiene datos de contacto utiliza el modelo de acto de archivo por desistimiento para peticionarios sin datos de contacto (Formato PC.210.P02.F03). Si la petición contiene datos de contacto utiliza el modelo de acto de archivo por desistimiento para peticionarios con datos de contacto. (Formato PC.210.P02.F04)</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Acto de Archivo por Desistimiento (Formato PC.210.P02.F03) (Formato PC.210.P02.F04)
11	<p>Cita al peticionario a notificación personal del acto de archivo por desistimiento. Utiliza el modelo de citación para notificación. (Formato PC.210.P02.F05)</p> <p>Si el peticionario no acude a notificarse personalmente al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, continúa a partir del paso doce (12), de lo contrario continúa a partir del paso trece (13)</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Citación a Notificación (Formato PC.210.P02.F05), e-mail.

Procedimiento	PARA EL TRATAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	31/10/2016	Versión	9.1	Página 6 de 9

PASO	DESCRPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
12	<p>Remite aviso de notificación junto con el acto de archivo por desistimiento a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o que puedan obtenerse del registro mercantil. Utiliza el modelo de aviso para la notificación del acto de archivo por desistimiento para peticionarios con datos de contacto. (Formato PC.210.P02.F06)</p> <p>Si el peticionario no interpone recurso de reposición dentro del término legal continúa con el paso diecisiete (17), de lo contrario continúa con el paso catorce (14)</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, fax, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.F06).
13	<p>Suscriben acta de notificación personal y entrega copia del acto de archivo por desistimiento, previa verificación del documento de identidad del peticionario. (Formato PC.210.P02.F07)</p> <p>Si el peticionario no interpone recurso de reposición dentro del término legal continúa con el paso diecisiete (17), de lo contrario continúa con el paso catorce (14)</p>	Directivo de Dependencia, Funcionarios con perfil Sustanciador, Funcionarios con perfil Radicador Analizador	Todas las dependencias de la AGR.	Acta de Notificación (Formato PC.210.P02.F07).
14	<p>Decide el recurso de reposición dentro del término legal establecido y dependiendo la decisión continúa: a partir del paso cinco (5) si repone la decisión y la petición debe trasladarse por competencia a otra entidad; a partir del paso seis (6) si repone la decisión y la AGR es la competente para atender la petición o a partir del paso diecisiete (17) si no repone.</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, fax, e-mail,
15	<p>Publica aviso y copia íntegra del Acto de Archivo por Desistimiento (Formato PC.210.P02.F03) en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR por el término de cinco (5) días. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas.</p> <p>Utiliza el modelo de aviso para la notificación del Acto de Archivo por Desistimiento para peticionarios sin datos de contacto. (Formato PC.210.P02.F08)</p> <p>Si el peticionario no interpone recurso de reposición contra el acto de archivo por desistimiento, dentro del término legal, continúa con el paso diecisiete (17), de lo contrario regresa al paso catorce (14).</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Acto de Archivo por Desistimiento. (Formato PC.210.P02.F03), Aviso (Formato PC.210.P02.F08)
16	<p>Proyecta respuesta de fondo para la firma del directivo competente junto con la encuesta de satisfacción ciudadana (OI.200.P03.F02) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Lo anterior es válido para los casos</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, fax, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.F02).

Procedimiento	PARA EL TRATAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	31/10/2016	Versión	9.1	Página 7 de 9

PASO	DESCRPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>generales, para los especiales téngase en cuenta los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de información, copias y certificaciones: Dentro de los Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. • Conceptos o consultas: Dentro de los Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. • Peticiones entre autoridades: Dentro de los Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. • Entrega de copias: En caso de no responder a una petición de documentos dentro de los (10) diez días hábiles siguientes a su recepción, la administración tendrá que entregar las copias dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. <p>(cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos antes señalados, la AGR debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término respectivo, expresando los motivos de la demora e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denuncias en el control fiscal: Se dará respuesta definitiva durante los seis (6) meses siguientes a la recepción de la denuncia en el proceso auditor y la respuesta de trámite se debe dar dentro de los primeros quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la AGR. • Las solicitudes de información realizadas por el Congreso de la República: Dentro de los Cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. (Ley 5 de 1992, artículo 258). • Las solicitudes de información realizadas por la Defensoría del Pueblo: Dentro de los Cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. (Ley 24 de 1992, artículo 15). <p>En el caso de las peticiones presentadas por anónimos sin datos de contacto se dará respuesta de fondo mediante aviso publicado por cinco (5) días hábiles en la cartelera virtual de la página web de la AGR y en un lugar de acceso al público. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. Para este caso utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.F02).</p>			

Procedimiento	PARA EL TRATAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	31/10/2016	Versión	9.1	Página 8 de 9

PASO	DESCRPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	En el caso de las denuncias presentadas a través de los medios de comunicación se dará respuesta de fondo directamente al medio de comunicación y se informará los resultados al público en general mediante aviso publicado por cinco (5) días hábiles en la cartelera virtual de la página web de la AGR y en un lugar de acceso al público. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. Para este caso utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.F02)			
17	Archiva la petición ciudadana en el aplicativo SIA-ATC. Para lo anterior consulta el PC.210.P02.A01 - Manual del Usuario de SIA ATC.	Directivo de Dependencia, y funcionarios con perfil Radicador Analizador y Sustanciador de todas las dependencias de la AGR	Todas las dependencias	Hoja de estado aplicativo SIA-ATC
18	Entrega el expediente físico de la petición ciudadana, junto con el formato EV.120.P01.F07 debidamente diligenciado, al auxiliar administrativo de la dependencia respectiva	Funcionarios con perfil Radicador Analizador y Sustanciador de todas las dependencias de la AGR	Todas las dependencias	Registro de entrega
19	Verifica semanalmente el cumplimiento de los términos para la primera comunicación con el ciudadano y/o para la respuesta de fondo, elaborando siempre la respectiva acta como evidencia del autocontrol. Este ejercicio debe realizarse inclusive si durante la semana no se recibieron peticiones ciudadanas o si todas ellas se encuentran archivadas.	Directivos de Dependencias	Todas las dependencias	Acta semanal de revisión suscrita por el Directivo de la dependencia y los funcionarios asignados para atender los requerimientos.
20	Elabora y envía a la Auditoría Delegada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del trimestre, el informe trimestral de Gestión del Proceso de Participación Ciudadana. Es responsabilidad de cada dependencia la veracidad y exactitud de la información reportada.	Directivos de Dependencias	Todas las dependencias de	Informes.
21	Consolida informe trimestral de Gestión del Proceso de Participación Ciudadana y lo remite dentro de los quince (15) días hábiles del mes siguiente al trimestre vencido al Despacho del Auditor General y a la Oficina de Control Interno. Ver Instructivo PC.210.P02.I	Grupo Atención Ciudadana de la Auditoría Delegada.	Auditoría Delegada	Informe.
22	Elabora y envía a la Auditoría Delegada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del semestre, el informe semestral de Satisfacción de los Ciudadanos. Es responsabilidad de cada dependencia la veracidad y exactitud de la información reportada.	Directivos de Dependencias	Todas las dependencias de la AGR.	Encuestas diligenciadas, Informes, memorandos, correos electrónicos.

Procedimiento	PARA EL TRATAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	31/10/2016	Versión	9.1	Página 9 de 9

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
23	Elabora el Informe semestral consolidado en el cual tabula y analiza las encuestas según el instructivo OI.200.P03.I y envía el informe ejecutivo, a más tardar el último día hábil del mes siguiente al semestre vencido, para la revisión del Auditor Delegado, quien lo remitirá a la Auditoría Auxiliar para la presentación de los resultados al Comité Institucional conforme al procedimiento OI.200.P03.P	Grupo Atención Ciudadana de la Auditoría Delegada.	Auditoría Delegada	Informe.
24	Desocupa las bandejas del aplicativo SIA-ATC, en caso de ser traslado de dependencia o retirado de la AGR. Los requerimientos en trámite los reasigna al funcionario que el director de la dependencia señale y los que se encuentran archivados al perfil del director de la dependencia.	Funcionarios con perfil de Analizadores Radicadores y de Sustanciadores	Todas las dependencias de la AGR.	TH.232.P21.F.13
25	Informa al petionario por el correo de participación ciudadana (para el caso de las que se reciban vía Outlook) o mediante oficio o aviso fijado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público (en el caso de las que se reciban en soporte físico) las competencias de la AGR y de la no realización de ninguna actuación debido a que la entidad competente ya conoce el asunto. En estos casos no se radica la petición en ORFEO, ni se registra la petición en el aplicativo SIA-ATC.	Directivo de Dependencia y Grupo de Promoción para la Participación y Atención Ciudadana	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.F02).

Elaborado por	Revisado por	Número del acta de aprobación	Fecha del acta de Aprobación
Auditor Delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	Equipo Técnico MECI-CALIDAD	Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Acta N°. 05	31/10/2016