

Componente 4

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Versión 1.0

# Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, la Auditoría General de la República cuenta con los siguientes instrumentos de gestión para la adecuada atención de las diferentes modalidades del derecho de petición:

* Resolución orgánica 006 de 2016, a través de la cual se ha reglamentado internamente la atención de las diferentes modalidades del derecho de petición y cuya elaboración tuvo en cuenta el marco normativo vigente aplicable, especialmente, lo relacionado con los cambios introducidos por las leyes 1755 de 2015, 1757 de 2015, 1712 de 2014 y 1437 de 2011.
* Procedimiento interno PC.210.P02.P, a través del cual se describen de manera detallada los pasos que se deben seguir para atender adecuadamente los derechos de petición, los términos que deben observarse para el cumplimiento de cada uno de los pasos señalados, los responsables de cada uno de ellos y algunas definiciones necesarias para garantizar el adecuado flujo del proceso. Durante 2018 la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal realizó nuevos cambios a este documento con el fin de garantizar una mejor prestación del servicio a los peticionarios.
* Carta de Trato Digno al Usuario, a través de este documento la AGR señala de manera precisa los derechos que garantiza a todos los ciudadanos que presenten derechos de petición, también se informa sobre los horarios de atención, las direcciones de las gerencias seccionales, las líneas telefónicas y los correos electrónicos habilitados para la atención de ciudadanos. Finalmente, se informa acerca de la línea 018000120205 y de la manera de acceder al aplicativo SIA-ATC a través de la página web de la entidad para el registro de peticiones.
* Aplicativo SIA-ATC: Este es el recurso de gestión de la información con que cuenta la Auditoría General de la República para tramitar las peticiones que presentan los ciudadanos.
* El aplicativo se encuentra alojado en la página de la entidad y a él se puede acceder vía internet cualquier día de la semana. Internamente esta herramienta permite registrar las peticiones presentadas ante la AGR, asignar su atención entre las dependencias del nivel central o desconcentrado y controlar la gestión adelantada por cada una de ellas; también permite generar estadísticas sobre la atención prestada, las cuales son utilizadas en los informes trimestrales de gestión que se pueden consultar en la página web de la AGR.
* Adicionalmente, en cumplimiento de la función de coadyuvancia, la AGR ha suscrito convenios con diferentes contralorías territoriales para suministrarles esta herramienta, de tal manera que resulte más sencillo acercar a la ciudadanía con los organismos de control fiscal gracias a sus atributos de accesibilidad y de seguimiento a la gestión. Las contralorías que están adelantando este proceso son las siguientes: Municipal de Bucaramanga, Municipal de Armenia, Municipal de Tuluá, Municipal de Sincelejo, Municipal de Dosquebradas, Municipal de Floridablanca, Municipal de Pasto, Municipal de Soledad, Municipal de Tunja, Municipal de Valledupar, Departamental de amazonas, Departamental de Caquetá, Departamental del Quindío, Departamental de Sucre, Departamental del Atlántico, Departamental del Guainía, Departamental de Boyacá, Departamental del Cesar, Departamental de Huila, Departamental de Santander, Departamental de Nariño, Departamental de Vichada y Departamental de Putumayo.

**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| Componente 4: Atención al ciudadano |
| --- |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Recursos y fuente de recursos | Responsable | Fecha programada |
| Inicio | Fin |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 | Arreglo Institucional | Participar en las actividades de la Red Institucional de apoyo a veedurías ciudadanas RIAV a las cuales sea invitada la AGR. | Recursos de funcionamiento (asesora grado 02 asignada a la Auditoría Delegada). | Auditoria Delegada  | 01/03/2019 | 31/12/2019 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 | Implementación de los protocolos de atención en cada uno de los canales de atención | Protocolo de atención | Recursos de funcionamiento (profesional especializado grado 04 de la Auditoría Delegada) | Auditoría Delegada | 02/05/2019 | 28/06/2019 |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.1 | Fortalecimiento de Competencias | Capacitación Anual | Recursos de funcionamiento (profesional especializado grado 04 de la Auditoría Delegada) | Auditoría Delegada | 04/06/2019 | 31/12/2019 |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | Actualización Resolución y procedimientos internos  | Resolución y Procedimientos actualizados | Recursos de funcionamiento (profesional especializado grado 04 de la Auditoría Delegada) | Auditoría Delegada | 02/05/2019 | 28/06/2019 |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Evaluar la percepción de la ciudadanía. | Informe de percepción | Recursos de funcionamiento (profesional especializado grado 04 de la Auditoría Delegada) | Auditoría Delegada | 02/07/201902/01/2020 | 30 de julio de 201931 enero de 2020semestral |
| 5.2 | Involucrar a las universidades, institutos y centros académicos en el desarrollo de propuestas para fortalecer el control social  | Suscribir o actualizar un convenio con una universidad, centro académico o instituto por gerencia seccional | Recursos de funcionamiento (gerentes seccionales y con la orientación y revisión de la Oficina Jurídica) | Auditoria Delegada | 01/04/2019 | 31/12/2019 |