

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A 30 DE JUNIO DE 2021

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno rinde el presente informe de seguimiento y evaluación A los requerimientos ciudadanos presentados ante la entidad en el período comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio de 2021.

El marco legal observado para el seguimiento y evaluación está contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituye el Título II (artículo 13 a 33) de la Ley 1437 de 2011; el Decreto 2641 de 2012 reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 70 de la ley 1757 de 2015; el Decreto Legislativo 491 de 2020, expedido en el marco de la emergencia económica, social y ecológica, mediante el cual se ampliaron los términos del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para atender peticiones y las Resoluciones Orgánicas 008 de 2019 y 007 de 2020 de la AGR.

La Auditoría General de la República cuenta con el Sistema Integral de Auditoría, Módulo SIA-ATC, desarrollado con el fin de proveer una herramienta informática vía web, que permite gestionar y controlar los requerimientos presentados por la ciudadanía como peticiones, denuncias, quejas y sugerencias, entre otros, con el fin de obtener una respuesta oportuna o el inicio de una actuación administrativa, según sea el caso.

El seguimiento y la evaluación de las peticiones ciudadanas, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes del SIA-ATC y la consulta de cada uno de ellos, de acuerdo con la muestra representativa seleccionada,

I.OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación a los requerimientos ciudadanos, a través del módulo SIA-ATC, con el fin de establecer el cumplimiento de la normatividad vigente para el tratamiento de los mismos y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

II. ALCANCE

El alcance del seguimiento y evaluación, comprende las peticiones ciudadanas presentadas por la ciudadanía ante la entidad, durante el período comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio del año 2021.

III. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con el reporte de las solicitudes agrupadas por dependencia que arroja el SIA-ATC, durante el primer semestre del año 2021, se radicaron 510 peticiones ciudadanas, de las cuales 351 corresponden al área misional y 159 al área de apoyo de la entidad, como se muestra en los dos cuadros siguientes:

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA ÁREAS MISIONALES (enero – junio 2021)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Auditoría Auxiliar	1	En trámite
	3	Eliminado
	4	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Auditoría Delegada	23	Archivo trámite directo
	49	Eliminado
	132	Archivo por traslado entidad externa
	204	Nro. de solicitudes en la dependencia
Dirección de Control Fiscal	1	En Trámite
	20	Archivo Trámite Directo
	21	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Responsabilidad Fiscal	15	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por traslado entidad externa
	16	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia I - Medellín	4	En Trámite
	7	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por desistimiento
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia II - Bogotá	1	En Trámite
	7	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	9	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia III - Cali	3	En Trámite
	7	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	11	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia IV - Bucaramanga	1	En Trámite
	18	Archivo Trámite Directo
	7	Eliminada
	27	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia V - Barranquilla	2	En Trámite

	6	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	9	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia VI- Neiva	1	En trámite
	6	Archivo Trámite Directo
	7	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
	2	En Trámite
Gerencia VII- Armenia	1	Archivo Trámite Directo
	3	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
	1	En Trámite
Gerencia VIII - Cúcuta	7	Archivo Trámite Directo
	8	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
	1	En Trámite
Gerencia IX - Villavicencio	12	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por traslado entidad externa
	14	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
	2	En Trámite
Gerencia X - Montería	3	Archivo Trámite Directo
	1	Solicitud aclaración y/o Ampliación ciudadano
	6	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	351	Área Misional

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA ÁREAS DE APOYO (enero – junio 2021)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Oficina Jurídica	85	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por desistimiento expreso
	86	Nro. de solicitudes en la dependencia
Oficina de Planeación	18	Archivo Trámite Directo
	2	Eliminado
	20	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Secretaría General	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Oficina de Estudios Especiales	9	Archivo Trámite Directo
	9	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Recursos Financieros	4	Archivo Trámite Directo
	4	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
	36	Archivo Trámite Directo
	36	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Recursos Físicos	3	Archivo Trámite Directo
	3	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	159	Área de Apoyo

De los requerimientos ciudadanos, se tomó una muestra representativa del 29.60%, para su evaluación, equivalente a 151 peticiones ciudadanas.

Los siguientes cuadros representan una muestra de peticiones ciudadanas atendidas por cada dependencia, con su número de identificación, los días de trámite por solicitud, la fecha de inicio del trámite y su fecha final. La verificación se adelantó con base en los datos reportados por el SIA-ATC.

ÁREA MISIONAL

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Auditoría Delegada

No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000059	1	28/01/2021	29/01/2021	Trámite conforme
2	012021000155	7	24/02/2021	05/03/2021	Trámite conforme
3	012021000196	7	05/03/2021	16/03/21	Trámite conforme
4	012021000210	9	12/03/2021	26/03/2021	Trámite conforme
5	012021000225	1	17/03/2021	17/03/2021	Trámite conforme
6	012021000258	7	26/03/2021	13/04/2021	Trámite conforme
7	012021000271	9	07/04/2021	19/04/2021	Trámite conforme
8	012021000320	13	22/04/2021	10/05/2021	Trámite conforme
9	012021000370	15	11/05/2021	10/06/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
10	012021000373	29	11/05/2021	24/06/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción
11	012021000009	1	07/01/2021	08/01/2021	Trámite conforme
12	012021000013	1	12/01/2021	12/01/2021	Trámite conforme
13	012021000019	1	12/01/2021	12/01/2021	Trámite conforme
14	012021000032	1	19/01/2021	20/01/2021	Trámite conforme
15	012021000040	2	21/01/2021	22/01/2021	Trámite conforme
16	012021000045	2	23/01/2021	25/01/2021	Trámite conforme
17	012021000051	3	27/01/2021	29/01/2021	Trámite conforme
18	012021000070	2	02/02/2021	02/02/2021	Trámite conforme
19	012021000077	1	14/04/2021	14/04/2021	Trámite conforme
20	012021000086	3	08/02/2021	10/02/2021	Trámite conforme
21	012021000088	2	08/02/2021	10/02/202	Trámite conforme
22	012021000104	3	10/02/2021	15/02/2021	Trámite conforme
23	012021000115	3	12/02/2021	15/02/2021	Trámite conforme
24	012021000127	2	17/02/2021	18/02/2021	Trámite conforme
25	012021000141	2	22/02/2021	23/02/2021	Trámite conforme
26	012021000143	2	22/02/2021	23/02/2021	Trámite conforme
27	012021000153	2	24/02/2021	25/02/2021	Trámite conforme
28	012021000165	5	27/02/2021	04/03/2021	Trámite conforme
29	012021000180	2	03/03/2021	04/03/2021	Trámite conforme
30	012021000182	2	03/03/2021	04/03/2021	Trámite conforme
31	012021000188	3	04/03/2021	09/03/2021	Trámite conforme
32	012021000216	2	16/03/2021	17/03/2021	Trámite conforme
33	012021000219	1	16/03/2021	16/03/2021	Trámite conforme
34	012021000246	2	24/03/2021	25/03/2021	Trámite conforme
35	012021000255	1	26/03/2021	26/03/2021	Trámite conforme
36	012021000260	3	29/03/2021	08/04/2021	Trámite conforme
37	012021000270	2	06/04/2021	08/04/2021	Trámite conforme
38	012021000279	1	09/04/2021	09/04/2021	Trámite conforme
39	012021000301	2	18/04/2021	21/04/2021	Trámite conforme
40	012021000356	1	04/05/2021	06/05/2021	Trámite conforme
41	012021000376	2	13/05/2021	13/05/2021	Trámite conforme

42	012021000386	1	14/05/2021	18/05/2021	Trámite conforme
43	012021000394	2	18/05/2021	19/05/2021	Trámite conforme
44	012021000402	2	20/05/2021	21/05/2021	Trámite conforme
45	012021000412	2	25/05/2021	26/05/2021	Trámite conforme
46	012021000419	1	27/05/2021	27/05/2021	Trámite conforme
47	012021000435	2	31/05/2021	01/06/2021	Trámite conforme
48	012021000459	1	09/06/2021	09/06/2021	Trámite conforme
49	012021000461	1	09/06/2021	09/06/2021	Trámite conforme
50	012021000463	1	09/06/2021	09/06/2021	Trámite conforme
51	012021000476	2	16/05/2021	17/05/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Control Fiscal					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000366	246	01/06/2020	13/07/2021	Trámite conforme.
2	012021000411	47	25/05/2021	02/08/2021	Trámite conforme
3	012020000842	77	07/12/2020	30/03/2021	Trámite conforme
4	012020000881	28	18/12/2020	29/01/2021	Trámite conforme
5	012020000902	31	28/12/2020	10/02/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Bogotá.					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000847	30	07/12/2020	22/01/2021	Trámite conforme
2	012020000852	30	11/12/2020	26/01/2021	Trámite conforme
3	012021000197	30	07/03/2021	14/05/2021	Trámite conforme
4	012021000381	281	03/05/2021	19/05/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Bucaramanga					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000780	13	12/11/2020	04/06/2021	Trámite conforme
2	012020000136	3	10/03/2021	16/03/2021	Trámite conforme
3	012021000162	14	24/03/2021	14/04/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
4	012021000178	12	02/03/2021	27/04/2021	Trámite conforme
5	012021000316	24	22/04/2021	27/05/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Neiva					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000133	12	18/02/2021	08/03/2021	Trámite conforme
2	012021000266	12	05/04/2021	21/04/2021	Trámite conforme
3	012021000430	10	27/05/2021	08/06/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Villavicencio					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000593	129	16/09/2020	26/03/2021	Trámite conforme
2	012020000764	93	07/11/2020	26/03/2021	Trámite conforme
3	012020000795	87	18/11/2020	26/03/2021	Trámite conforme
4	012021000022	21	14/01/2021	12/02/2021	Trámite conforme
5	012021000164	4	26/02/2021	10/03/2021	Trámite conforme

ÁREA DE APOYO					
REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Talento Humano					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000097	02	09/02/2021	11/02/2021	Trámite conforme
2	012021000229	05	18/03/2021	25/03/2021	Trámite conforme
3	012021000232	04	19/03/2021	25/03/2021	Trámite conforme
4	012021000237	02	23/03/2021	25/03/2021	Trámite conforme
5	012021000245	02	23/03/2021	25/03/2021	Trámite conforme
6	012021000330	18	26/04/2021	21/05/2021	Trámite conforme
7	012021000338	06	26/04/2021	03/05/2021	Trámite conforme
8	012021000352	08	04/05/2021	14/05/2021	Trámite conforme
9	012021000418	15	26/05/2021	18/06/2021	Trámite conforme
10	012021000481	09	16/06/2021	28/06/2021	Trámite conforme
11	012021000482	09	17/06/2021	29/06/2021	Trámite conforme

ÁREA DE APOYO					
REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Oficina Jurídica					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000200	18	09/03/2021	07/04/2021	Trámite conforme
2	012021000241	17	23/03/2021	19/04/2021	Trámite conforme
3	012021000257	07	26/03/2021	08/04/2021	Trámite conforme
4	012020000865	18	15/12/2021	13/01/2021	Trámite conforme
5	012021000007	08	06/01/2021	19/01/2021	Trámite conforme
6	012021000027	08	18/01/2021	28/01/2021	Trámite conforme
7	012021000038	06	20/01/2021	28/01/2021	Trámite conforme
8	012021000071	10	02/02/2021	16/02/2021	Trámite conforme
9	012021000074	09	03/02/2021	16/02/2021	Trámite conforme
10	012021000078	16	22/01/2021	15/02/2021	Trámite conforme
11	012021000080	04	02/02/2021	08/02/2021	Trámite conforme
12	012021000082	08	04/02/2021	16/02/2021	Trámite conforme
13	012021000084	07	05/02/2021	16/02/2021	Trámite conforme
14	012021000093	05	09/02/2021	16/02/2021	Trámite conforme
15	012021000099	05	10/02/2021	17/02/2021	Trámite conforme
16	012021000116	06	12/02/2021	22/02/2021	Trámite conforme
17	012021000121	07	05/02/2021	16/02/2021	Trámite conforme
18	012021000122	02	15/02/2021	17/02/2021	Trámite conforme
19	012021000130	02	17/02/2021	19/02/2021	Trámite conforme
20	012021000139	12	19/02/2021	09/03/2021	Trámite conforme

21	012021000152	10	23/02/2021	09/03/2021	Trámite conforme
22	012021000159	08	25/02/2021	09/03/2021	Trámite conforme
23	012021000179	06	01/03/2021	09/03/2021	Trámite conforme
24	012021000189	05	04/03/2021	11/03/2021	Trámite conforme
25	012021000409	08	24/05/2021	03/06/2021	Trámite conforme
26	012021000372	10	11/05/2021	26/05/2021	Trámite conforme
27	012021000374	16	12/05/2021	04/06/2021	Trámite conforme
28	012021000344	16	29/04/2021	24/05/2021	Trámite conforme
29	012021000345	14	29/04/2021	20/05/2021	Trámite conforme
30	012021000347	14	30/04/2021	21/05/2021	Trámite conforme
31	012021000397	06	18/05/2021	26/05/2021	Trámite conforme
32	012021000264	19	05/04/2021	30/04/2021	Trámite conforme
33	012021000276	02	08/04/2021	12/04/2021	Trámite conforme
34	012021000384	20	12/05/2021	11/06/2021	Trámite conforme
35	012021000456	03	08/06/2021	11/06/2021	Trámite conforme
36	012021000069	20	01/02/2021	01/03/2021	Trámite conforme
37	012021000057	04	28/01/2021	03/02/2021	Trámite conforme

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Oficina de Estudios Especiales					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000010	09	07/01/2021	21/01/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
2	012021000052	06	26/01/2021	03/02/2021	Trámite conforme
3	012021000118	08	12/02/2021	24/02/2021	Trámite conforme

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Oficina de Planeación					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000901	10	28/12/2020	13/01/2021	Trámite conforme
2	012021000003	09	05/01/2021	19/01/2021	Trámite conforme
3	012021000008	10	17/01/2021	22/01/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
4	012021000014	10	12/01/2021	26/01/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
5	012021000058	10	28/01/2021	11/02/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
6	012021000065	09	29/01/2021	11/02/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
7	012021000091	21	08/02/2021	08/03/2021	Trámite conforme
8	012021000193	10	05/03/2021	19/03/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
9	012021000194	10	05/03/2021	19/03/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
10	012021000195	10	05/03/2021	19/03/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
12	012021000247	08	24/03/2021	07/04/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.

13	012021000251	09	24/03/2021	08/04/2021	Trámite conforme
14	012021000305	15	16/04/2021	06/05/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
15	012021000385	08	13/05/2021	26/05/2021	Trámite conforme
16	012021000479	09	16/06/2021	29/06/2021	Trámite conforme

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Recursos Financieros					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000044	04	21/01/2021	27/01/2021	Trámite conforme
2	012021000113	06	11/02/2021	16/02/2021	Trámite conforme
3	012021000235	04	19/03/2021	23/03/2021	Trámite conforme

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Recursos Físicos					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000011	05	08/01/2021	15/01/2021	Trámite conforme
2	012021000252	12	25/03/2021	14/04/2021	Trámite conforme
3	012021000401	10	19/05/2021	02/06/2021	Trámite conforme

CARTELERA VIRTUAL

(1 de enero a 30 de junio de 2021)

No.	SIA-ATC	Responsable	Fecha	Observaciones
1	012021000445	Gerencia Seccional I de Medellín	16/06/2021	Falta segunda firma (a)
2	012021000068	Gerencia Seccional VIII de Cúcuta	08/03/2021	El primer aviso no tiene firmas, el segundo aviso está en formato Word y sin firmas y no se ha subido el segundo aviso de la respuesta de fondo
3	012021000228	Gerencia Seccional VI de Neiva	26-03-2021	Trámite conforme
4	012020000679	Gerencia Seccional II de Bogotá	05/02/2021	Trámite conforme

IV. CONCLUSIONES:

- Se identificaron oportunidades de mejora en la atención y trámite de peticiones ciudadanas en las siguientes dependencias:
 - ✓ Cartelera Virtual:
 - Gerencia Seccional I de Medellín.
 - Gerencia Seccional VIII de Cúcuta.


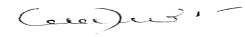
2. Se identificaron oportunidades de mejora en la atención y trámite de otras peticiones ciudadanas, relacionadas con la encuesta de satisfacción del ciudadano, en las siguientes dependencias:

- ✓ Auditoría Delegada
- ✓ Gerencia Seccional de Bucaramanga
- ✓ Oficina de Estudios Especiales
- ✓ Oficina de Planeación

Cordialmente,



DIANA MARCELA JARAMILLO MONTOYA
Directora Oficina de Control Interno

	Nombre y Apellido	Firma	Fecha
Proyectado por:	Roque Julio Palomino Saavedra.		11-08-2021
	Gloria A. Ibarra Insuasti		11-08-2021
Revisado y aprobado:	Diana Marcela Jaramillo Montoya		11-08-2021

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