
INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DE LA AGR A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

INTRODUCCIÓN

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 julio y el treinta y uno (31) de diciembre 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 ciudadanas.

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 al trámite efectuado a 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 al trámite efectuado 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 estos 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 julio y el treinta (31) de diciembre 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 segundo semestre del año 2021, se radicaron 451 peticiones ciudadanas, de las cuales 310 corresponden al área misional y 141 al área de apoyo de la entidad, como se muestra en los dos cuadros siguientes:

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA ÁREAS MISIONALES (Julio – diciembre 2021)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	2	En trámite
	34	Archivo trámite directo
	21	Eliminado
	130	Archivo por traslado entidad externa
	1	Archivo por desistimiento
	188	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Dirección de Control Fiscal	1	En trámite
	10	Archivo trámite Directo
	1	Archivo por desistimiento
	2	Solicitud información entidad vigilada
	14	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Dirección de Responsabilidad Fiscal	1	En trámite
	8	Archivo trámite directo
	9	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Gerencia I – Medellín	1	En Trámite
	10	Archivo Trámite Directo
	2	Archivo por traslado entidad externa
	1	Solicitud aclaración y/o ampliación ciudadano
	14	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Gerencia II – Bogotá	3	Archivo trámite directo
	2	Archivo por desistimiento
	5	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Gerencia III – Cali	3	En Trámite
	16	Archivo Trámite Directo
	2	Eliminado
	1	Archivo por traslado entidad externa
	1	Solicitud información entidad vigilada
	23	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia

Gerencia IV – Bucaramanga	7	Archivo Trámite Directo
	2	Archivo por traslado entidad externa
	2	Archivo por desistimiento
	11	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia

Gerencia V – Barranquilla	2	En Trámite
	19	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por traslado entidad externa
	1	Solicitud información entidad vigilada
	23	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Gerencia VI- Neiva	5	Archivo Trámite Directo
	5	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Gerencia VII- Armenia	7	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	8	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Gerencia VIII – Cúcuta	1	En Trámite
	2	Archivo Trámite Directo
	3	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Gerencia X – Montería	1	En Trámite
	5	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por desistimiento
	7	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Total	310	Requerimientos Area Misional

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA ÁREAS DE APOYO (Julio – Diciembre 2021)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Talento Humano	36	Archivo trámite directo
	36	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Oficina de Control Interno	1	Archivo trámite directo
	1	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Oficina Jurídica	9	En trámite
	66	Archivo Trámite Directo
	75	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Oficina de Planeación	10	Archivo Trámite Directo
	10	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Secretaría General	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Oficina de Estudios Especiales	12	Archivo Trámite Directo
	12	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Dirección de Recursos Financieros	3	Archivo Trámite Directo
	3	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Dirección de Recursos Físicos	2	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por desistimiento expreso
	3	Nro. de solicitudes atendidas en la dependencia
Total	141	Requerimientos Area de Apoyo

De los requerimientos ciudadanos, se tomó una muestra representativa del 32%, para su evaluación, equivalente a 143 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	012021000511	0	01/07/2021	01/07/2021	Trámite conforme
2	012021000514	4	01/07/2021	08/07/2021	Trámite conforme
3	012021000518	10	01/06/2021	21/07/2021	Trámite conforme
4	012021000523	3	08/07/2021	09/07/2021	Trámite conforme
5	012021000527	3	09/07/2021	14/07/2021	Trámite conforme
6	012021000535	9	12/07/2021	23/07/2021	Trámite conforme
7	012021000539	13	12/07/2021	30/07/2021	Trámite conforme
8	012021000543	2	13/07/2021	15/07/2021	Trámite conforme
9	012021000552	2	06/07/2021	21/07/2021	Trámite conforme
10	012021000557	0	21/07/2021	21/07/2021	Trámite conforme
11	012021000563	3	19/07/2021	23/07/2021	Trámite conforme
12	012021000567	4	16/07/2021	23/07/2021	Trámite conforme
13	012021000570	1	22/07/2021	23/07/2021	Trámite conforme
14	012021000578	0	23/07/2021	23/07/2021	Trámite conforme
15	012021000590	8	02/08/2021	12/08/2021	Trámite conforme
16	012021000599	8	02/08/2021	12/08/2021	Trámite conforme
17	012021000608	2	05/08/2021	09/08/2021	Trámite conforme
18	012021000614	2	05/08/2021	09/08/2021	Trámite conforme
19	012021000617	1	10/08/2021	10/08/2021	Trámite conforme
20	012021000626	2	10/08/2021	12/08/2021	Trámite conforme
21	012021000634	25	12/08/2021	20/09/2021	Trámite conforme
22	012021000638	4	13/08/2021	17/08/2021	Trámite conforme
23	012021000642	1	17/08/2021	18/08/2021	Trámite conforme
24	012021000651	2	18/08/2021	20/08/2021	Trámite conforme
25	012021000658	1	24/08/2021	24/08/2021	Trámite conforme
26	012021000672	1	01/09/2021	01/09/2021	Trámite conforme
27	012021000678	3	31/08/2021	03/09/2021	Trámite conforme
28	012021000691	3	02/09/2021	07/09/2021	Trámite conforme
29	012021000699	2	07/09/2021	09/09/2021	Trámite conforme
30	012021000706	1	10/09/2021	10/09/2021	Trámite conforme
31	012021000723	1	16/09/2021	16/09/2021	Trámite conforme
32	012021000731	30	20/09/2021	03/11/2021	Trámite conforme
33	012021000748	3	27/09/2021	30/09/2021	Trámite conforme
34	012021000751	35	27/09/2021	18/11/2021	Trámite conforme
35	012021000759	3	24/09/2021	29/09/2021	Trámite conforme

36	012021000768	1	01/10/2021	01/10/2021	Trámite conforme
37	012021000776	4	30/09/2021	06/10/2021	Trámite conforme
38	012021000788	3	08/10/2021	11/10/2021	Trámite conforme
39	012021000795	3	08/10/2021	13/10/2021	Trámite conforme
40	012021000805	2	11/10/2021	13/10/2021	Trámite conforme
41	012021000815	3	12/10/2021	15/10/2021	Trámite conforme
42	012021000820	2	13/10/2021	15/10/2021	Trámite conforme
43	012021000836	4	20/10/2021	26/10/2021	Trámite conforme
44	012021000839	2	22/10/2021	26/10/2021	Trámite conforme
45	012021000867	4	04/11/2021	09/11/2021	Trámite conforme.
46	012021000875	5	03/11/2021	10/11/2021	Trámite conforme
47	012021000908	5	24/11/2021	01/12/2023	Trámite conforme
48	012021000924	5	03/12/2021	10/12/2021	Trámite conforme
49	012021000929	3	01/12/2021	06/12/2021	Trámite conforme
50	012021000935	3	06/12/2021	10/12/2021	Trámite conforme
51	012021000950	1	15/12/2021	16/12/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Control Fiscal					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000595	41	03/08/2021	29/09/2021	Trámite conforme.
2	012021000664	24	30/09/2021	11/10/2021	Trámite conforme
3	012021000765	28	30/09/2021	11/11/2021	Trámite conforme
4	012021000796	26	08/10/2021	19/11/2021	Trámite conforme
5	012021000913	29	29/11/2021	11/01/2022	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Barranquilla.					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000594	11	02/08/2021	18/08/2021	Tramite conforme
2	012021000624	4	11/08/2021	18/08/2021	Tramite conforme
3	012021000675	12	01/09/2021	16/09/2021	Tramite conforme
4	012021000737	28	22/09/2021	02/11/2021	Tramite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Medellín					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000545	28	14/07/2021	25/08/2021	Tramite conforme
2	012021000681	35	03/09/2021	28/10/2021	Trámite conforme
3	012021000779	26	05/10/2021	12/11/2021	Trámite conforme
4	012021000840	8	22/10/2021	04/11/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Cali					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012021000547	0	15/07/2021	15/07/2021	Trámite conforme
2	012021000603	7	04/08/2023	13/08/2023	Tramite conforme
3	012021000709	26	13/09/2021	26/10/2021	Tramite conforme

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Secretaría General

No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibido	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012021000912	4	29/11/2021	03/12/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Oficina de Control Interno

No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibido	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012021000562	3	21/07/2021	26/07/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Oficina de Talento Humano

No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibido	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012021000516	6	02/07/21	13/07/21	Trámite conforme
2	012021000592	25	02/08/21	07/09/21	Trámite conforme
3	012021000621	19	10/08/21	07/09/21	Trámite conforme
4	012021000668	23	31/08/21	01/10/21	Trámite conforme
5	012021000670	23	31/08/21	01/10/21	Trámite conforme
6	012021000683	20	03/09/21	01/10/21	Trámite conforme
7	012021000689	19	06/09/21	01/10/21	Trámite conforme
8	012021000696	31	08/09/21	22/10/21	Trámite conforme
9	012021000697	15	09/09/21	30/09/21	Trámite conforme
10	012021000720	29	15/09/21	27/10/21	Trámite conforme
11	012021000863	22	03/11/21	06/12/21	Trámite conforme
12	012021000874	13	08/11/21	26/11/21	Trámite conforme
13	012021000904	15	26/11/21	20/12/21	Trámite conforme
14	012022000001	16	15/12/21	06/01/22	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Oficina Jurídica

No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibido	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012021000522	35	07/07/21	27/08/21	Trámite conforme
2	012021000536	33	09/07/21	27/08/21	Trámite conforme
3	012021000548	30	15/07/21	30/08/21	Trámite conforme
4	012021000554	34	19/07/21	07/09/21	Trámite conforme
5	012021000561	40	21/07/21	16/09/21	Trámite conforme
6	012021000574	35	23/07/21	13/09/21	Trámite conforme
7	012021000580	24	28/07/21	01/09/21	Trámite conforme
8	012021000586	35	29/07/21	17/09/21	Trámite conforme
9	012021000588	28	30/07/21	09/09/21	Trámite conforme
10	012021000601	33	04/08/21	21/09/21	Trámite conforme
11	012021000604	35	04/08/21	23/09/21	Trámite conforme
12	012021000612	40	06/08/21	04/10/21	Trámite conforme
13	012021000632	34	11/08/21	29/09/21	Trámite conforme

14	012021000653	34	20/08/21	07/10/21	Trámite conforme
15	012021000708	33	13/09/21	29/10/20	Trámite conforme
16	012021000716	34	15/09/21	04/11/21	Trámite conforme
17	012021000738	34	22/09/21	11/11/21	Trámite conforme
18	012021000747	33	23/09/21	11/11/21	Trámite conforme
19	012021000755	31	28/09/21	12/11/21	Trámite conforme
20	012021000769	34	01/10/21	23/11/21	Trámite conforme
21	012021000784	30	06/10/21	22/11/21	Trámite conforme
22	012021000793	23	08/10/21	12/11/21	Trámite conforme
23	012021000794	28	08/10/21	22/11/21	Trámite conforme
24	012021000806	33	12/10/21	01/12/21	Trámite conforme
25	012021000831	30	21/10/21	06/12/21	Trámite conforme
26	012021000843	33	25/10/21	14/12/21	Trámite conforme
27	012021000856	29	02/11/21	15/12/21	Trámite conforme
28	012021000870	29	04/11/21	17/12/21	Trámite conforme
29	012021000877	17	09/11/21	03/12/21	Trámite conforme
30	012021000885	20	17/11/21	16/12/21	Trámite conforme
31	012021000890	26	18/11/21	27/12/21	Trámite conforme
32	012021000901	34	25/11/21	14/01/22	Trámite conforme
33	012021000942	24	10/12/21	14/01/22	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Oficina de Planeación					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibido	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012021000631	13	11/08/2021	31/08/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción.
2	012021000729	9	20/09/2021	01/10/2021	Trámite conforme
3	012021000743	10	22/09/2021	06/10/2021	Trámite conforme
4	012021000762	10	30/09/2021	14/10/2021	Trámite conforme
5	012021000792	9	08/10/2021	22/10/2021	Trámite conforme
6	012021000825	30	20/10/2021	03/12/2021	Trámite conforme
7	012021000834	20	22/10/2021	23/11/2021	Trámite conforme
8	012021000891	30	18/11/2021	31/12/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Recursos Físicos					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibido	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012021000572	3	23/07/2021	28/07/2021	Trámite conforme
2	012021000627	10	11/08/2021	26/08/2021	Trámite conforme
3	012021000883	16	16/11/2021	09/12/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Oficina de Estudios Especiales					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibido	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012021000575	15	26/07/2021	17/08/2021	Trámite conforme
2	012021000620	5	09/08/2021	17/08/2021	Trámite conforme
3	012021000835	27	25/10/2021	03/12/2021	Trámite conforme
4	012021000854	9	29/10/21	12/11/21	No se evidencia encuesta de satisfacción

5	012021000871	5	04/11/2021	11/11/2021	Trámite conforme
6	012021000873	18	08/11/2021	03/12/2021	No se evidencia encuesta de satisfacción
7	012021000881	10	16/11/2021	30/11/2021	Trámite conforme
8	012021000900	6	25/11/2021	03/12/2021	Trámite conforme
9	012021000902	7	24/11/2021	03/12/2021	Trámite conforme
10	012021000906	5	26/11/2021	03/12/2021	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Recursos Financieros					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibido	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012021000583	4	29/07/2021	04/08/2021	Trámite conforme
2	012021000610	4	05/08/2021	11/08/2021	Trámite conforme
3	012021000661	4	26/08/2021	01/09/2021	Trámite conforme

CARTELERA VIRTUAL					
(1 de julio a 31 de diciembre de 2021)					
No.	SIA-ATC	Responsable	Fecha (F)	Fecha (D)	Observaciones
1	012021000477	Gerencia Seccional Montería	25/08/21	31/08/21	No se hizo uso del modelo de calidad diseñado para notificar por aviso. (PC.210.P02.F08).
2	012021000351	Gerencia Seccional Bucaramanga	16/07/21	23/07/21	Falta segunda firma
3	012021000351	Gerencia Seccional Bucaramanga	02/08/21	06/08/21	Las fechas de fijación y des-fijación del aviso (16 y 23 de julio del 2021) difieren de las fechas de publicación del mismo (2 y 6 de agosto).

I. CONCLUSIONES:

- Se identificaron oportunidades de mejora en el trámite de peticiones ciudadanas en la cartelera virtual de las dependencias:
 - ✓ Gerencia Seccional X de Montería: Se verificó que en la ejecución del trámite del requerimiento identificado con el SIA-ATC No. 012021000477, no se hizo uso del modelo de calidad adecuado utilizado para notificar por aviso. (PC.210.P02.F08).
 - ✓ Gerencia Seccional IV de Bucaramanga: Se verificó que dentro del trámite del SIA-ATC 012021000351, el aviso de des-fijación carece de la firma respectiva.
 - ✓ Gerencia Seccional IV de Bucaramanga: Se verificó que dentro del trámite del SIA-ATC 012021000351, las fechas de fijación y des-fijación del aviso (16 y 23 de julio del 2021) difieren de las fechas de publicación del mismo (2 y 6 de agosto).

2. Se identificaron oportunidades de mejora en el trámite de peticiones ciudadanas, relacionadas con la encuesta de satisfacción del ciudadano en:

- ✓ Oficina de Estudios Especiales: Se evidenció que en el trámite de los requerimientos ciudadanos SIA – ATC 012021000854 y 012021000873, no se incorporó al aplicativo la encuesta de satisfacción para el diligenciamiento de los ciudadanos.
- ✓ Oficina de Planeación: Se estableció que dentro del trámite de la petición ciudadana 012021000631, se omitió la incorporación en el aplicativo de la encuesta de satisfacción para el respectivo diligenciamiento del ciudadano.

Como resultado de la verificación se recomienda adelantar los respectivos planes de mejoramiento.



DIANA MARCELA JARAMILLO MONTOYA

Directora Oficina de Control Interno

	Nombre y apellido	Firma	Fecha
Proyectado por:	Roque Julio Palomino Saavedra		21-01-2022
	Gloria A. Ibarra Insuasti		
Revisado	Maria Fernanda Ayala Zapata		24-01-2022
Aprobado	Diana Marcela Jaramillo Montoya		25-01-2022

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.