

# INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A 30 DE JUNIO DE 2016

## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas rinde el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos que la ciudadanía presenta ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2016.

La Auditoría General de la República cuenta con el Sistema Integral de Auditoría Módulo Atención Ciudadana, SIA-ATC, desarrollado con el fin de proveer una herramienta informática vía web, que permita gestionar y controlar los requerimientos que los ciudadanos presentan ante la misma, 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 evaluación al tratamiento de los requerimientos ciudadanos, 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 dentro del período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2016.

## I. OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos que los ciudadanos y demás personas interesadas presentan ante la Auditoría General de la República, a través del Sistema Integral de Auditoría Módulo Atención Ciudadana, SIA-ATC, con el fin de establecer el cumplimiento de las normas vigentes para el tratamiento de los mismos y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

## II. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, conceptos, consultas y felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante la Auditoría General de la República, durante el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2016.

### III. MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- Ley 190 de 1995, artículo 55. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Ley 962 de 2005, artículos 6, 10, 15 y 81. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011, numeral 6 de los artículos 5 y 7 y artículo 309 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, artículos 73 y 76. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto Nacional 19 de 2012, artículo 237 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” (Modificó la ley 962 de 2005).
- Ley 1712 de 2014, artículo 32 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 103 de 2015, artículo 52. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, artículo 70, inciso condicionalmente exigible, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 del 2015, único reglamentario del sector Justicia.
- Resoluciones Orgánicas 005 de 2012 y 007 de 2014 de la Auditoría General de la República.
- Procedimiento PC.210.P2. "Para el tratamiento de los requerimientos de la ciudadanía" de la Auditoría General de la República.

#### IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El Sistema Integral de Auditoría Módulo Atención Ciudadana, SIA-ATC, durante el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2016, reportó un total de 385 requerimientos ciudadanos registrados en la Entidad, de acuerdo con los cuadros 1 y 2 abajo relacionados.

#### 1. CUADRO NUMERICO CONSOLIDADO AREA DE APOYO (Enero-Junio/2016)

AREA DE APOYO	REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SIA-ATC
Despacho Auditor	10
Oficina Jurídica	29
Oficina Planeación	12
Oficina Control Interno	1
Secretaría General	8
Oficina de Estudios Especiales	20
Auditoría Auxiliar	2
Dirección Recursos Financieros	4
Dirección Talento Humano	13
Dirección Recursos Físicos	0
<b>Total</b>	<b>99</b>

## 2. CUADRO NUMERICO CONSOLIDADO AREA MISIONAL (Enero-Junio/2016)

AREA MISIONAL	REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SIA-ATC
Auditoría Delegada	159
Dirección Control Fiscal	32
Dirección Responsabilidad Fiscal	2
Gerencia Seccional I – Medellín	8
Gerencia Seccional II –Bogotá	8
Gerencia Seccional III – Cali	7
Gerencia Seccional IV - Bucaramanga	15
Gerencia Seccional V - Barranquilla	8
Gerencia Seccional VI – Neiva	7
Gerencia Seccional VII- Armenia	7
Gerencia Seccional VIII- Cúcuta	6
Gerencia Seccional IX - Villavicencio	6
Gerencia Seccional X - Montería	21
<b>Total</b>	<b>286</b>

Durante el período mencionado del año 2016, se radicaron ante la Auditoría General de la República, 99 requerimientos ciudadanos cuya competencia y trámite correspondió al Área de Apoyo de la Entidad. Así mismo, se registraron 286 requerimientos cuya competencia y trámite era propio del Área Misional, para un total de 385.

Del total de los requerimientos ciudadanos fue seleccionada para su análisis una muestra representativa del 30% que equivale aproximadamente a 116 requerimientos. Del total de los requerimientos el 74.3% corresponde al Área Misional y el 25.7%, al Área de Apoyo.

### 3. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS

Período  
(Enero-Junio/2016)

Área Misional	Requerimientos Seleccionados	Área de Apoyo	Requerimientos Seleccionados
Auditoría Delegada	48	Despacho Auditor	1
Dirección Control Fiscal	9	Oficina Jurídica	5
Dirección Responsabilidad Fiscal	2	Oficina Planeación	2
Gerencia Seccional I – Medellín	1	Oficina Control Interno	1
Gerencia Seccional II – Bogotá	5	Secretaría General	2
Gerencia Seccional III – Cali	5	Oficina de Estudios Especiales	1
Gerencia Seccional IV - Bucaramanga	5	Auditoría Auxiliar	2
Gerencia Seccional V - Barranquilla	2	Dirección Recursos Financieros	2
Gerencia Seccional VI – Neiva	4	Dirección Talento Humano	1
Gerencia Seccional VII- Armenia	5	Dirección Recursos Físicos	0
Gerencia Seccional VIII- Cúcuta	5		
Gerencia Seccional IX - Villavicencio	3		
Gerencia Seccional X - Montería	5		
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>		<b>17</b>
<b>GRAN TOTAL</b>		<b>116</b>	

Con fundamento en fuentes de información que tienen que ver con el tema que estamos tratando, como el Marco Normativo enunciado, específicamente el artículo 76 de la ley 1474 de 2011; el aplicativo SIA-ATC, de la Entidad, el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, para el tratamiento de los requerimientos de la ciudadanía PC.210.P02.P y el Manual de Uso del SIA-ATC, se hizo el seguimiento correspondiente a la vigencia comprendida entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2016.

El artículo 76 del Estatuto Anticorrupción establece que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, e igualmente rendir a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

Estipula, así mismo, el artículo 76 que “todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Para mayor ilustración de la Alta Dirección el presente análisis y verificación, se realizó por dependencias, utilizando como insumo la información contenida en el aplicativo SIA-ATC con el siguiente resultado:

#### 4. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS AUDITORIA DELEGADA Vigencia (Enero-Junio/2016)

Identificación petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
G012016000320	10/05/16	12/05/16	25/05/16 (P)	11/11/16	02/06/16 (P)
D012016000358	07/06/16	07/06/16	10/06/16 (P)	15/08/16	09/08/16 (F)
D012016000413	29/06/16	29/06/16	08/07/16 (P)	08/11/16	10/08/16 (F)
G012016000027	27/12/15	21/01/16	08/02/16 (F)	05/02/16	03/03/16 (F)
I012016000405	16/06/16	20/06/16	28/06/16 (F)	05/07/16	01/07/16 (F)
I012016000407	21/06/16	22/06/16	28/06/16 (F)	07/07/16	01/07/16 (F)
I012016000414	-	30/06/16	07/07/16 (F)	13/07/16	07/07/16 (F)
D012016000022	07/01/16	14/01/16	27/01/16 (F)	29/01/16	22/02/16 (F)
O012016000051	-	03/02/16	19/02/16 (F)	04/03/16	25/02/16 (F)
D012016000073	09/02/16	10/02/16	17/02/16 (F)	25/02/16	25/02/16 (F)
I012016000064	-	11/02/16	19/02/16 (F)	21/02/16	25/02/16 (F)
O012016000074	-	15/02/16	18/02/16 (F)	16/03/16	25/02/16 (F)
C012016000075	-	15/02/16	18/02/16 (F)	16/03/16	25/02/16 (F)
D012016000084	15/02/16	15/02/16	17/02/16 (F)	01/03/16	25/02/16 (F)
D012016000095	12/02/16	17/02/16	18/02/16 (F)	03/03/16	25/02/16 (F)
G012016000097	11/02/16	17/02/16	18/02/16 (F)	03/03/16	29/03/16 (F)
D012016000157	03/03/16	03/03/16	07/03/16 (F)	18/03/16	04/04/16 (F)
D012016000158	-	03/03/16	07/03/16 (F)	18/03/16	04/04/16 (F)
D012016000159	03/03/16	03/03/16	07/03/16 (F)	18/03/16	04/04/16 (F)
O012016000152	3/03/16	03/03/16	09/03/16 (F)	02/04/16	04/04/16 (F)
G012016000162	04/03/16	04/03/16	09/03/16 (F)	19/03/16	04/04/16 (F)
G012016000167	01/03/16	07/03/16	17/03/16 (F)	22/03/16	04/04/16 (F)
G012016000171	07/03/16	08/03/16	14/03/16 (F)	23/03/16	07/04/16 (F)
O012016000172	09/03/16	09/03/16	11/03/16 (F)	08/04/16	07/04/16 (F)
G012016000184	04/03/16	11/03/16	17/03/16 (F)	26/03/16	04/04/16 (F)
G012016000185	10/03/16	11/03/16	17/03/16 (F)	26/03/16	04/04/16 (F)
D012016000186	07/03/16	11/03/16	17/03/16 (F)	26/03/16	04/04/16 (F)
I012016000187	14/03/16	14/03/16	17/03/16 (F)	24/03/16	12/04/16 (F)
C012016000189	10/03/16	14/03/16	17/03/16 (F)	13/04/16	05/04/16 (F)

G012016000190	14/03/16	14/03/16	17/03/16 (F)	29/03/16	06/04/16 (F)
G012016000183	-	16/03/16	17/03/16 (F)	31/03/16	04/04/16 (F)
D012016000204	-	28/03/16	01/04/16 (F)	12/04/16	06/04/16 (F)
O012016000215	-	01/04/16	08/04/16 (F)	16/05/16	26/04/16 (F)
G012016000226	01/04/16	01/04/16	11/04/01 (F)	22/04/16	26/04/16 (F)
D012016000228	06/04/16	06/04/16	11/04/01 (F)	27/04/16	26/04/16 (F)
D012016000227	05/04/16	07/04/16	11/04/01 (F)	28/04/16	26/04/16 (F)
D012016000229	-	11/04/16	22/04/16 (P)	02/05/16	04/05/16 (P)
D012016000248	15/04/16	18/04/16	21/04/16 (F)	10/05/16	26/04/16 (F)
D012016000244	18/04/16	19/04/16	26/04/16 (F)	10/05/16	03/05/16 (F)
I012016000288	02/05/16	03/05/16	04/05/16 (F)	18/05/16	16/05/16 (F)
D012016000293	04/05/16	04/05/16	05/05/16 (F)	26/05/16	16/05/16 (F)
I012016000304	05/05/16	05/05/16	10/05/16 (F)	20/05/16	16/05/16 (F)
D012016000307	11/05/16	11/05/16	18/05/16 (F)	02/06/16	27/05/16 (F)
G012016000323	18/05/16	18/05/16	20/05/16 (F)	10/06/16	27/05/16 (F)
D012016000325	18/05/16	18/05/16	20/05/16 (F)	10/06/16	27/05/16 (F)
G012016000338	20/05/16	23/05/16	25/05/16 (F)	15/06/16	27/05/16 (F)
D012016000373	14/06/16	16/06/16	30/06/16 (F)	06/07/16	12/07/16 (F)
C012016000388	18/06/16	20/06/16	23/06/16 (F)	02/08/16	01/07/16 (F)

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

#### 4.1 OBSERVACIONES:

##### 4.1.1 Inconsistencia en las fechas del trámite:

- ✓ Radicado G012016000184 (sábado).
- ✓ Radicado G012016000185 (sábado).
- ✓ Radicado D012016000186 (sábado).

##### 4.1.2 Falta evidencia de petición en aplicativo

- ✓ Radicado I012016000414
- ✓ Radicado I012016000064
- ✓ Radicado O012016000074
- ✓ Radicado O012016000075
- ✓ Radicado D012016000158
- ✓ Radicado G012016000183
- ✓ Radicado D012016000204
- ✓ Radicado O012016000215
- ✓ Radicado D012016000229

##### 4.1.3 Inconsistencias en los documentos subidos al aplicativo

- ✓ Radicado G012016000097

##### 4.1.4 Inconsistencia en la redacción de respuesta.

- ✓ Radicado I012016000288

## 5. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS OFICINA CONTROL FISCAL

Vigencia  
(Enero-Junio 2016)

Identificación petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000374	-	14/06/16	06/07/16-29/07/16	06/07/16	08/07/16-12/08/16 (P)
Q012016000387	15/06/16	15/06/16	17/06/16	07/07/16	08/07/16 (F)
D012016000392		17/06/16	07/07/16	11/07/16	07/07/16-19/07/16 (P)
D012016000404	23/06/16	24/06/16	08/07/16	15/07/16	01/08/16 (P)
D012016000007	19/01/16	19/01/16	05/02/16	03/02/16	11/802/16 (F)
D012016000021	-	19/01/16	28/01/16	03/02/16	15/02/16-19/02/16 (F)
G012016000143	26/02/16	29/02/16	07/03/16	15/03/16	14/03/16 (F)
D012016000395	21/06/16	22/06/16	07/03/16	13/07/16	07/07/16 (P) 03/08/16 (F)
D012016000017	08/01/16	14/01/16	27/01/16	29/01/16	12/02/16 (P) 06/09/16 (F)

(P) Parcial

(F) Final o de fondo.

### 5.1 OBSERVACIONES:

5.1.1 Falta evidencia de petición en aplicativo.

- ✓ Radicado D012016000374
- ✓ Radicado D012016000021 (La inconsistencia se produjo al momento de registrar la petición por parte del grupo de participación ciudadana).

5.1.2 Falta evidencia de respuesta en el aplicativo. (Parágrafo 4, art. 17, ley 1755 de 2015).

- ✓ Radicado D012016000404

5.1.3 Falta evidencia en el aplicativo de des-fijación de aviso

- ✓ Radicado D012016000374

5.1.4 Inconsistencias en el uso de formato para respuestas

- ✓ Radicado D012016000404



## 6. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS RESPONSABILIDAD FISCAL

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
I012016000081	15/02/16	15/02/16	24/02/16(F)	25/02/16	24/02/16
G012016000258	22/04/16	22/04/16	28/04/16(F)	16/05/16	28/04/16

(F) Final o de Fondo.

## 7. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL MEDELLIN

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000326	16/05/16	19/05/16	07/06/16	13/06/16	07/06/16 (P) 16/06/16 (F)

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

## 8. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL BOGOTA

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000041	29/01/16	29/01/16	08/02/16(P)	13/02/16	15/02/16
D012016000283	02/05/16	03/05/16	25/05/16(P) 12/09/16(P)	25/05/16	14/09/16 15/09/16
D012016000308	27/04/16	10/05/16	24/05/16(P)	01/06/16	30/06/16
D012016000362	-	08/06/16	20/06/16- 12/07/16(F)	29/06/16	28/06/16- 14/07/16
D012016000056	04/02/16	04/02/16	15/02/16(P)	19/02/16	18/02/16

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

## 8.1 OBSERVACIONES:

8.1.1 No se evidencia respuesta de fondo en aplicativo.

✓ Radicado D012016000056

8.1.2 Falta evidencia de des-fijación de edicto en aplicativo.

✓ Radicado D012016000308

8.1.3 Inobservancia en el uso de los formatos de aviso para notificación.

✓ Radicado D012016000308

8.1.4 Falta evidencia de petición en aplicativo.

✓ Radicado D012016000362

## 9. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL CALI Vigencia (Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000382	-	15/06/16	21/06/16	07/07/16	24/06/16
D012016000140	15/02/16	26/02/16	07/03/16 (P) 12/07/16(F)	12/03/16	08/03/16- 22/07/16
I012016000393	16/06/16	20/06/16	21/06/16(P) 07/07/16(F)	05/07/16	07/07/16
D012016000368	08/06/16	08/06/16	21/06/16(P) 06/09/16(P)	29/06/16	07/09/16
D012016000332	29/02/16	20/05/16	09/06/16	14/06/16	13/06/16

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

## 9.1 OBSERVACIONES:

9.1.1 Falta de evidencia de petición en aplicativo

✓ Radicado D012016000382

## 10. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL BUCARAMANGA Vigencia (Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000019	18/01/16	19/01/16	29/01/16	03/02/16	01/02/16
I012016000029	11/02/16	21/01/16	18/02/16(P) 08/03/16(F)	31/01/16	19/02/16- 08/03/16
D012016000015	-	21/01/16	02/02/16- 10/03/16(F)	05/02/16	11/03/16
G012016000040	19/01/16	29/01/816	11/02/16(P) 20/04/16(F)	13/02/16	11/02/16 21/04/16
D012016000035	01/02/16	01/02/16	02/02/16(P) 04/03/16(F)	16/02/16	02/02/16 04/03/16

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

### 10.1 OBSERVACIONES:

- 10.1.1 El archivo de respuesta de fondo en aplicativo no permite su visualización.
  - ✓ Radicado D012016000019.
- 10.1.2 Inconsistencia entre la fecha de radicación y la fecha de registro en el aplicativo.
  - ✓ Radicado I012016000029
- 10.1.3 Respuesta inicial de trámite fuera de término.
  - ✓ Radicado I012016000029
- 10.1.4 Respuesta inicial no corresponde a petición
  - ✓ Radicado I012016000029
- 10.1.5 Falta de evidencia de petición en aplicativo.
  - ✓ Radicado D012016000015

## 11. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL BARRANQUILLA Vigencia (Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000400	20/06/16	21/06/16	01/07/16(F)	13/07/16	05/07/16
D012016000262	27/04/16	27/04/16	-	19/05/16	-

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

### 11.1 OBSERVACIONES:

11.1.1 Inobservancia del procedimiento en la publicación de avisos para informar las actuaciones relacionadas con la atención de denuncias presentadas por medios de comunicación.

✓ Radicado D012016000262

## 12. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL NEIVA Vigencia (Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000409	-	28/06/16	12/07/16	21/07/16	19/07/16
D012016000068	06/02/16	09/02/16	18/02/16	24/02/16	19/02/16
D012016000349	27/05/16	31/05/16	08/06/16	22/06/16	08/06/16
G012016000371	13/06/16	13/06/16	16/06/16	05/07/16	16/06/16

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

### 12.1 OBSERVACIONES:

12.1.1 Falta de evidencia de petición en el aplicativo.

✓ Radicado D012016000409

### 13. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL ARMENIA

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000177	11/03/16	14/03/16	15/03/16(P) 17/06/16(P) 10/08/16(F)	29/03/16	23/06/16 16/08/16
D012016000260	25/04/16	26/04/16	28/04/16(P) 05/05/16(F)	18/05/16	28/04/16 05/05/16
D012016000176	11/03/16	14/03/16	15/03/16(P) 13/06/16(P)	29/03/16	28/03/16 13/06/16
D012016000178	11/03/16	14/03/816	15/03/16(P)	29/03/16	15/03/16 13/06/16 01/08/16
Q012016000276	04/02/16	28/04/16	29/04/16(P) 13/06/16(P)	20/05/16	29/04/16 13/06/16

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

#### 13.1 OBSERVACIONES:

13.1.2 Respuesta definitiva sin fecha de salida.

✓ Radicado D012016000178

### 14. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL CUCUTA

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000036	22/01/16	28/01/16	19/02/16(P) 10/03/16(P) 05/07/16(F)	12/02/16	23/02/16 06/07/16
G012016000066	05/02/16	09/02/16	17/02/16(P) 22/02/16(F)	24/02/16	01/03/16
D012016000109	-	22/02/16	08/03/16(F)	08/03/16	08/03/16

D012016000164	29/02/16	08/03/16	09/03/16(P) 31/03/16(P) 22/06/106(P) 28/06/16(F)	23/06/16	09/03/16 31/03/16
D012016000396	20/06/16	22/06/16	06/07/16(P) 29/07/16(F)	14/07/16	06/07/16 29/07/16

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

#### 14.1 OBSERVACIONES:

14.1.1 Falta de evidencia de petición en el aplicativo.

✓ Radicado D012016000109

### 15. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL VILLAVICENCIO

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
D012016000145	18/02/16	29/02/16	10/03/16(P) 08/09/16(F)	15/03/16	10/03/16 09/09/16
D012016000411	29/06/16	29/06/16	12/07/16(P) 18/07/16(P) 21/07/16(F) 27/07/16(F)	05/09/16	13/07/16 19/07/16 22/07/16 28/07/16
D012016000305	10/05/16	10/05/16	17/05/16(P) 07/09/16(P)	23/09/16	17/05/16 09/09/16

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo

## 16. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL MONTERÍA

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
I01201600015 1	26/02/16	01/03/16	11/03/16(P) 25/08/16(F)	11/03/16	31/03/16 26/08/16
D012016000403	22/06/16	22/06/16	28/06/16(P) 26/08/16(P)	14/07/16	29/06/16
D012016000343	26/05/16	26/05/16	09/06/16(P) 13/09/16(F)	20/06/16	09/06/16 13/09/16
D012016000348	31/05/16	31/05/16	20/06/16(P)	22/06/16	20/06/16
D012016000357	-	06/06/16	24/06/16(P) 30/06/16(P) 16/08/16(P)	27/06/16	30/06/16 30/06/16

(P) Parcial

(F) Final o de Fondo.

### 16.1 OBSERVACIONES:

16.1.1 Respuesta del 26 de agosto sin firma.

✓ Radicado D012016000403

16.1.2 Falta evidencia de petición en aplicativo.

Radicado D012016000357

## 17. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS DESPACHO AUDITOR

Vigencia  
(Enero- Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
I012016000224	-	07/04/16	22/04/16(F)	21/04/16	02/05/16

(F) Final o de Fondo.

## 17.1 OBSERVACIONES:

17.1.1 Falta de evidencia de petición en el aplicativo.

- ✓ Radicado I012016000224 (La inconsistencia se produjo al momento de registrar la petición por parte del grupo de participación ciudadana).

## 18. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS OFICINA JURÍDICA Vigencia (Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha Respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
C012016000352	01/06/16	01/06/16	13/07/16(C)	15/07/16	18/07/16
C012016000377	-	13/06/16	26/07/16(C)	27/07/16	01/08/16
G012016000378	13/06/16	13/06/16	05/07/16(P)	05/07/16	11/07/16
C012016000375	-	15/06/16	15/07/16(C)	29/07/16	19/07/16
C012016000408	-	24/06/16	09/08/16(C)	09/08/16	11/08/16

(CJ) Concepto Jurídico.

(P) Petición

(Q) Queja

(SI) Solicitud Información.

## 18.1 OBSERVACIONES:

18.1.1. Falta de evidencia de petición en el aplicativo.

- ✓ Radicado C012016000377 (La inconsistencia se produjo al momento de registrar la petición por parte del grupo de participación ciudadana).
- ✓ Radicado C012016000375
- ✓ Radicado C012016000408

18.1.2 Falta de actualización de archivos en el aplicativo.

- ✓ Radicado G012016000378



## 19. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS OFICINA DE PLANEACIÓN

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
G012016000295	04/05/16	04/05/16	17/05/16(F)	26/05/16	20/05/16
G012016000296	04/05/16	04/05/16	16/05/16(F)	26/05/16	20/05/16

(F) Final.

## 20. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS OFICINA CONTROL INTERNO

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
Q012016000329	19/05/16	20/05/16	25/05/16(F)	14/06/16	25/05/16

(F) Final.

## 21. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS SECRETARIA GENERAL

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
G012016000379	-	15/06/16	-	07/07/16	01/07/16
G012016000412	28/06/16	29/06/16	14/07/16(P) 11/08/16(F)	22/07/16	14/07/16 17/08/16

(F) Final.

## 21.1 OBSERVACIONES:

21.1.1 Falta de evidencia de petición en aplicativo.

- ✓ Radicado G012016000379 (La inconsistencia se produjo al momento de registrar la petición por parte del grupo de participación ciudadana).

21.1.2 Carencia de evidencia en radicado de salida.

- ✓ Radicado G012016000379

21.1.3. Respuesta sin firma.

- ✓ Radicado G012016000379

## 22. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS ESTUDIOS ESPECIALES Y APOYO TECNICO

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha Respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial - final aplicativo SIA-ATC
I012016000150	02/03/16	02/03/16	14/03/16	12/03/16	14/03/16

(F) Final.

## 22.1 OBSERVACIONES:

22.1.1 Inobservancia de las formalidades para proferir respuestas oficiales.

- ✓ Radicado I012016000150

## 23. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS AUDITORIA AUXILIAR

Vigencia  
(Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha Respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial - final aplicativo SIA-ATC
O012016000247	29/03/16	15/04/16	22/04/16(F)	31/05/16	25/04/16
G012016000345	26/05/16	26/05/16	10/06/16(F)	20/06/16	13/06/16

(F) Final.

## 24. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS RECURSOS FINANCIEROS Vigencia (Enero-Junio/2016)

Identificación Petición	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha Respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial - final aplicativo SIA-ATC
I012016000016	07/01/16	14/01/16	26/01/16(F)	24/01/16	28/01/16
I012016000031	-	27/01/16	04/02/16(F)	06/02/16	26/02/16

(F) Final.

### 24.1 OBSERVACIONES:

24.1.1 Falta de evidencia de petición en aplicativo.

- ✓ Radicado I012016000031

## 25. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS TALENTO HUMANO Vigencia (Enero-Junio/2016)

Identificación	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
G012016000386	-	16/06/16	01/07/16(F)	08/07/16	06/07/16

(F)

### 25.1 OBSERVACIONES:

25.1.1 Falta de evidencia de petición en aplicativo.

- ✓ Radicado G012016000386 (La inconsistencia se produjo al momento de registrar la petición por parte del grupo de participación ciudadana).

## V. CONCLUSIONES

I. En unos de los apartes de la exposición de motivos de la Ley 1474 de 2011,

sobre el flagelo de la corrupción se resaltó que las medidas adoptadas en nuestro país para la lucha contra este fenómeno han tenido resultados satisfactorios. Sin embargo, sus manifestaciones cambian con el transcurso del tiempo, haciéndose cada vez más sofisticadas y difíciles de descubrir, situación que ha sido reconocida por todos los sectores de nuestra sociedad.

Por tanto, como fruto de un diálogo propositivo y la colaboración entre el Gobierno Nacional, la Procuraduría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Auditoría General de la República, la Academia, la Sociedad Civil, y Organizaciones no Gubernamentales dedicadas a la lucha contra la corrupción, se generó ésta ley que permitió tomar medidas administrativas, penales, disciplinarias, fiscales y educativas que desarrollan una política integral del Estado en contra de la corrupción que se ajusten a las necesidades actuales, propendiendo subsanar e integrar aquellos aspectos en los cuales se requiere una acción contundente.

Según el inciso 2 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

Ahora bien el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, establece en el numeral 2:

“Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Teniendo en cuenta los estándares o parámetros básicos que se deben cumplir en la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas y el mandato legal según el cual la Oficina de Control rendirá un informe semestral de seguimiento a la atención prestada a los requerimientos ciudadanos y el cumplimiento de las normas legales vigentes, de conformidad con el artículo 76 de la mencionada ley, se detectaron No Conformidades:

1. Relacionadas con la inobservancia o incumplimiento del procedimiento para el tratamiento de los requerimientos ciudadanos y de gestión documental.
2. Asociadas a la inobservancia o incumplimiento del Manual de Uso del SIA-ATC.
3. Y las que tienen que ver con el trámite propio del requerimiento ciudadano:
  - A. Inconsistencia en fechas del trámite. (Cuadros 4).

- B. Falta de evidencia de petición en aplicativo (Cuadros 4, 5, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 21, 24, 25 )
- C. Inconsistencias en los documentos subidos al aplicativo (Cuadro 4)
- D. Inconsistencia en la redacción de respuesta. (Cuadro 4)
- E. Falta evidencia de respuesta en el aplicativo (Cuadro 5)
- F. Falta evidencia en el aplicativo de des-fijación de aviso. (Cuadro 5, 14)
- G. Inconsistencias en el uso de formato para respuestas (Cuadro 5)
- H. No se evidencia respuesta de fondo en aplicativo (Cuadro 8)
- I. Inobservancia en el uso de los formatos de aviso para notificación (Cuadro 8)
- J. El archivo de respuesta de fondo en aplicativo no permite su visualización (Cuadro 10).
- K. Inconsistencia entre la fecha de radicación y la fecha de registro en el aplicativo (Cuadro 10).
- L. Respuesta inicial de trámite fuera de término (Cuadro 10).
- M. Respuesta inicial no corresponde a petición (Cuadro 10).
- N. Inobservancia del procedimiento en la publicación de avisos para informar las actuaciones relacionadas con la atención de denuncias presentadas por medios de comunicación (Cuadro 11).
- O. Respuesta definitiva sin fecha de salida. (Cuadro 13)
- P. Respuesta del 26 de agosto sin firma (Cuadro 16)
- Q. Falta de actualización de archivos en el aplicativo. (Cuadro 18)
- R. Carencia de evidencia en radicado de salida. (Cuadros 21).
- S. Respuesta sin firma (Cuadro 21).
- T. Inobservancia de las formalidades para proferir respuestas oficiales. (Cuadro 22).

II. Vale la pena resaltar el compromiso manifestado por el líder de este proceso de Participación Ciudadana y el profesional responsable de las actividades, como quiera que el tratamiento de los requerimientos ciudadanos ha venido presentando una mejora continua, producto de las acciones correctivas implementadas, tanto en lo concerniente al manejo del aplicativo SIA-ATC, como en el cumplimiento de las normas vigentes relacionadas.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Formular las acciones correctivas pertinentes, dentro del Plan de Mejoramiento respectivo, para eliminar las causas de las No Conformidades detectadas y evitar que vuelvan a ocurrir.
2. Hacer las correcciones a que haya lugar relacionadas con el aplicativo SIA-ATC, dentro del Plan de Mejoramiento correspondiente.

3. Actualizar la base legal del procedimiento relacionado con el tratamiento de los requerimientos ciudadanos, de conformidad con el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 del 2015, único reglamentario del sector Justicia.

Por último, es de recordar que el cumplimiento de las normas vigentes y procedimientos, señalados en el Marco Normativo de éste informe y relacionados con la gestión de los requerimientos ciudadanos, por parte de los servidores públicos encargados de la misma, merece el mayor cuidado y diligencia posible.

El presente seguimiento se encuentra orientado a vigilar el cumplimiento de la normatividad legal que rige la materia y al fortalecimiento del Sistema de Control Interno como mecanismo de apoyo al logro de los objetivos propuestos por la Entidad.

Cordialmente,

**GLORIA ELENA RIASCOS MORA**  
Directora Oficina Control Interno

Proyectó: GAI