

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS A 31 DE DICIEMBRE 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, recibidos durante el período comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre 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 señalado.

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 primero (1) de Julio

al treinta y uno (31) de Diciembre de 2016.

III. MARCO NORMATIVO:

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, PC.210.P02.P "Atención de Peticiones", Versión: 9.1.

IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El Sistema Integral de Auditoría Módulo Atención Ciudadana, SIA-ATC, durante el período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre 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 (Julio- Diciembre/2016)

AREA DE APOYO	REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SIA- ATC
Despacho Auditor	6
Oficina Jurídica	42
Oficina Planeación	13
Oficina Control Interno	1
Secretaría General	15
Oficina de Estudios Especiales	2
Auditoría Auxiliar	6
Dirección Recursos Financieros	1
Dirección Talento Humano	13
Dirección Recursos Físicos	1
Total	100

2. CUADRO NUMERICO CONSOLIDADO AREA MISIONAL (Julio- Diciembre/2016)

AREA MISIONAL	REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SIA-ATC
Auditoría Delegada	150
Dirección Control Fiscal	33
Dirección Responsabilidad Fiscal	6
Gerencia Seccional I – Medellín	10
Gerencia Seccional II – Bogotá	7
Gerencia Seccional III – Cali	22
Gerencia Seccional IV - Bucaramanga	20
Gerencia Seccional V - Barranquilla	4
Gerencia Seccional VI – Neiva	15
Gerencia Seccional VII- Armenia	10
Gerencia Seccional VIII- Cúcuta	16
Gerencia Seccional IX - Villavicencio	9
Gerencia Seccional X - Montería	7
Total	309
Gran Total	409

Durante el segundo semestre del año 2016, se radicaron ante la Auditoría General de la República, 100 requerimientos ciudadanos cuya competencia y trámite correspondió al Área de Apoyo de la Entidad. Así mismo, se registraron 309 requerimientos cuya competencia y trámite es propio del Área Misional, para un total de 409.

Del total de los requerimientos ciudadanos fue seleccionada para su análisis una muestra representativa del 32% que equivale aproximadamente a 129 requerimientos. Del total de los requerimientos el 75.6% corresponde al Área Misional y el 24.4%, a las Áreas de Apoyo.

3. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS Período (Julio- Diciembre/2016)

Área Misional	Requerimientos Seleccionados	Área de Apoyo	Requerimientos Seleccionados
Auditoría Delegada	64	Despacho Auditor	1
Dirección Control Fiscal	12	Oficina Jurídica	8
Dirección Responsabilidad Fiscal	1	Oficina Planeación	1
Gerencia Seccional I – Medellín	3	Oficina Control Interno	1
Gerencia Seccional II – Bogotá	5	Secretaría General	1
Gerencia Seccional III – Cali	7	Oficina de Estudios Especiales	2

Gerencia Seccional IV - Bucaramanga	3	Auditoría Auxiliar	2
Gerencia Seccional V - Barranquilla	2	Dirección Recursos Financieros	1
Gerencia Seccional VI - Neiva	3	Dirección Talento Humano	2
Gerencia Seccional VII - Armenia	3	Dirección Recursos Físicos	1
Gerencia Seccional VIII - Cúcuta	3		
Gerencia Seccional IX - Villavicencio	1		
Gerencia Seccional X - Montería	2		
TOTAL	109		20
GRAN TOTAL		129	

Con fundamento en fuentes de información que tienen que ver con el tema que estamos tratando, como el Marco Normativo enunciado, el aplicativo SIA-ATC, de la Entidad, el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, Atención de Peticiones 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 Julio al 31 de Diciembre 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
(Julio- Diciembre/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
Q012016000807	06/12/16	12/12/16	14/12/16	17/01/17	23/01/16
D012016000836	-	16/12/16	21/12/16	23/01/17	27/01/17
D012016000858	18/01/17	27/12/16	24/01/17-31/01/17	23/01/17	24/01/17 31/01/17
I012016000859	-	29/12/16	20/01/17	16/01/17	21/01/16
O012016000816	06/12/16	12/12/16	16/12/16	17/01/17	17/01/17
O012016000430	12/07/16	11/07/16	13/07/16	24/08/16	09/08/16
O012016000449	21/07/16	21/07/16	27/07/16-02/09/16	02/09/16	07/09/16
O012016000594	23/09/16	23/09/16	27/09/16	14/10/16	24/10/16
G012016000597	26/09/16	26/09/16	28/09/16	18/10/16	06/10/16
D012016000663	18/10/16	18/10/16	21/10/16	09/11/16	27/10/16
O012016000683	24/10/16	24/10/16	27/10/16	16/11/16	02/11/16
O012016000693	27/10/16	27/10/16	02/11/16	21/11/16	09/11/16
G012016000418	01/07/16	01/07/16	07/07/16	26/07/16	12/07/16
D012016000422	05/07/16	05/07/16	07/07/16	27/07/16	29/07/16
D012016000436	-	14/07/16	15/07/16	05/08/16	29/07/16
D012016000459	26/07/16	27/07/16	28/07/16	18/08/16	02/08/16
D012016000447	18/07/16	18/07/16	22/07/16	09/08/16	29/07/16
G012016000446	18/07/16	18/07/16	21/07/16	09/08/16	29/07/16
D012016000442	14/07/16	18/07/16	-	09/08/16	-
D012016000444	14/07/16	14/07/16	18/07/16	05/08/16	25/07/16
D012016000473	03/08/16	03/08/16	09/08/16	25/08/16	16/08/16
D012016000479	05/08/16	05/08/16	10/08/16	29/08/16	23/08/16
D012016000490	05/08/16	05/08/16	10/08/16	29/08/16	23/08/16
I012016000491	08/08/16	08/08/16	10/08/16	23/08/16	23/08/16
D012016000492	08/08/16	08/08/16	11/08/16	30/08/16	23/08/16
D012016000498	10/08/16	10/08/16	12/08/16	01/09/16	23/08/16
D012016000499	12/08/16	16/08/16	17/08/16	05/09/16	23/08/16
Q012016000519	22/08/16	22/08/16	25/08/16	12/09/16	02/09/16
I012016000526	24/08/16	24/08/16	26/08/16	07/09/16	02/09/16
D012016000541	01/09/16	02/09/16	07/09/16	22/09/16	16/09/16
I012016000545	02/09/16	02/09/16	06/09/16	16/09/16	14/09/16
G012016000551	06/09/16	06/09/16	09/09/16	27/09/16	16/09/16
O012016000574	15/09/16	15/09/16	20/09/16	06/10/16	29/09/16
D012016000576	16/09/16	16/09/16	20/09/16	07/10/16	29/09/16
G012016000575	19/09/16	20/09/16	23/09/16	11/10/16	30/09/16
D012016000585	20/09/16	20/09/16	23/09/16	11/10/16	29/09/16
D012016000590	20/09/16	20/09/16	27/09/16	11/10/16	30/09/16



Identificación petición	Fecha petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
G012016000593	23/09/16	23/09/16	27/09/16	14/10/16	30/09/16
G012016000598	26/09/16	26/09/16	28/09/16	18/10/16	06/10/16
G012016000606	27/09/16	30/09/16	03/10/16	24/10/16	11/10/16
D012016000632	06/10/16	07/10/16	21/10/16 27/10/16	31/10/16	21/10/16 02/11/16
G012016000640	07/10/16	07/10/16	24/10/16- 28/10/16	31/10/16	21/10/16 09/11/16
G012016000639	10/10/16	10/10/16	18/10/16	01/11/16	24/10/16
C012016000664	19/10/16	19/10/16	24/10/16	02/12/16	27/10/16
D012016000666	24/10/16	24/10/16	01/11/16- 07/11/16	16/11/16	03/11/16 09/11/16
C012016000688	24/10/16	24/10/16	28/10/16	07/12/16	09/11/16
C012016000674	25/10/16	26/10/16	28/10/16	09/12/16	09/11/16
D012016000676	26/10/16	26/10/11	31/10/16	18/11/16	09/11/16
D012016000679	-	26/10/16	02/11/16- 09/11/16	18/11/16	03/11/16 13/12/16
O012016000703	01/11/16	01/11/16	04/11/16	24/11/16	09/11/16
D012016000687	28/10/16	02/11/16	10/11/16- 17/11/16	25/11/16	09/11/16 13/12/16
D012016000713	02/11/16	02/11/16	08/11/16	25/11/16	09/11/16
D012016000782	02/12/16	05/12/16	14/12/16- 20/12/16	10/01/17	22/12/16 17/01/17
C012016000783	03/12/16	05/12/16	14/12/16	31/01/17	22/12/17
D012016000786	05/12/16	06/12/16	14/12/16	11/01/17	22/12/16
I012016000806	06/12/16	12/12/16	14/12/16	10/01/17	22/12/16
G012016000809	06/12/16	12/12/16	14/12/16	17/01/17	17/01/17
D012016000810	06/12/16	12/12/16	14/12/16	17/01/17	22/12/16
D012016000811	06/12/16	12/12/16	16/12/16- 22/12/16	17/01/17	17/01/17
D012016000812	06/12/16	12/12/16	14/12/16	17/01/17	22/12/16

4.1 OBSERVACIONES:

4.1.1 Falta evidencia de petición en aplicativo

- ✓ Radicado D012016000436
- ✓ Radicado D012016000679
- ✓ Radicado D012016000836
- ✓ Radicado I012016000859

4.1.2 Inconsistencia en los documentos subidos al aplicativo

- ✓ Radicado D012016000442

4.1.3 Des-fijación de aviso sin firma respectiva.

- ✓ Radicado D012016000858

**5. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
OFICINA CONTROL FISCAL
Vigencia
(Julio- Diciembre/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
D012016000857	25/12/16	18/01/17	02/02/17	23/01/17	14/02/17
Q012016000785	05/12/16	05/12/16	23/01/17	11/01/17	23/01/17
I012016000825	12/12/16	12/12/16	14/12/16	10/01/17	14/02/16
D012016000831	14/12/16	14/12/16	18/01/17	19/01/17	23/01/17
D012016000845	-	16/12/16	01/19/17	23/01/17	14/02/17
D012016000856	23/12/16	23/12/16	26/01/17	23/01/17	06/02/17
D012016000423	06/07/16	06/07/16	28/09/16	28/07/16	10/10/16
D012016000494	09/08/16	09/08/16	30/08/16- 05/09/16 20/10/16- 26/10/16	31/08/16	26/08/16 20/10/16 27/10/16
D012016000652	19/10/16	19/10/16	08/11/16	10/11/16	10/11/16
D012016000653	20/10/16	20/10/16	11/11/16- 18/11/16 06/12/16- 18/11/16	11/11/16	11/11/16 28/11/16 14/12/16
D012016000627	-	06/10/16	02/11/16- 15/11/16 23/11/16- 29/11/16 06/12/16- 14/12/16	28/10/16	02/11/16 02/11/16 23/11/16 12/12/16 15/12/16
D012016000600	28/09/16	28/09/16	18/11/16	20/10/16	24/11/16

5.1 OBSERVACIONES:

- 5.1.1 Falta evidencia de petición en aplicativo.
 - ✓ Radicado D012016000845
 - ✓ Radicado D012016000627
- 5.1.2 No se evidencia radicación de petición
 - ✓ Radicado D012016000600
- 5.1.3 No se evidencia en el aplicativo, comunicación al ciudadano de ampliación de términos para responder. (Parágrafo del artículo 14, Ley 1755 de 2015)
 - ✓ Radicado D012016000423
- 5.1.4 Des-fijación de aviso sin firma respectiva (6 de diciembre de 2016)
 - ✓ Radicado D012016000627

- 5.1.5 Falta evidencia de des-fijación de aviso
 - ✓ Radicado D012016000856
- 5.1.6 Respuesta fuera de término
 - ✓ Radicado Q012016000785
 - ✓ Radicado D012016000600

6. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS RESPONSABILIDAD FISCAL

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
I012016000544	-	05/09/16	10/10/16	19/09/16	10/10/16

6.1 OBSERVACIONES:

- 6.1.1 Falta evidencia de petición en aplicativo.
 - ✓ Radicado I012016000544
- 6.1.2 Respuesta fuera de término
 - ✓ Radicado I012016000544

7. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL MEDELLIN

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
D012016000458	29/06/16	27/07/16	08/08/16	18/08/16	17/08/16
D012016000667	24/10/16	24/10/16	03/11/16- 10/11/16 18/01/17 24/01/17	16/11/16	03/11/16 11/11/16 18/01/17 25/01/17
D012016000643	13/10/16	13/10/16	03/11/16- 10/11/16 18/01/17- 24/01/17	04/11/16	03/11/16 11/11/16 18/01/17 25/01/17

8. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL BOGOTÁ

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
D012016000427	08/07/16	08/07/16	01/08/16- 10/11/16	01/08/16	23/01/17 23/01/17
D012016000695	-	28/10/16	04/11/16(P) 23/12/16(F)	22/11/16	15/11/16
D012016000621	04/10/16	04/10/16	26/10/16	26/10/16	28/10/16
D012016000680	-	25/10/16	03/11/16	17/11/16	04/11/16
D012016000456	22/07/16	22/07/16	11/08/16(P) 03/10/16(F)	12/08/16	18/08/16 05/10/16

8.1 OBSERVACIONES:

8.1.1 Falta evidencia de petición en aplicativo.

- ✓ Radicado D012016000695
- ✓ Radicado D012016000680

9. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL CALI

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
D012016000570	-	16/09/16	16/09/16(P) 05/10/16(P) 23/01/17(F)	07/10/16	27/09/16 07/10/16 31/01/17
D012016000626	29/09/16	04/10/16	18/10/16(P) 24/10/16(P) 23/01/17(F)	26/10/16	19/10/16 25/10/16 31/10/16
D012016000717	10/11/16	09/11/16	21/11/16(P) 25/11/16- 23/12/16(F) 19/01/16	01/12/16	21/11/16 25/11/16 23/12/16 20/01/17
G012016000741	10/11/16	10/11/16	17/11/16(P)	02/12/16	21/11/16
D012016000767	-	24/11/16	06/12/16	16/12/16	15/12/16
D012016000510	-	21/08/16	07/09/16(P) - 27/09/16(P) - 22/12/16 -	09/09/16	08/09/16 05/10/16
D012016000672	24/10/16	24/10/16	28/10/16(P) 16/11/16(F)	16/11/16	28/10/16 17/11/16

9.1 OBSERVACIONES:

9.1.1 Falta evidencia de petición en aplicativo

- ✓ Radicado D012016000570
- ✓ Radicado D012016000510

9.1.2 No se evidencia radicación de petición

- ✓ Radicado D012016000767

10. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL BUCARAMANGA

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
I012016000512	22/08/16	22/08/16	05/09/16(P) 07/10/16(P) 15/12/16 30/01/17(F)	05/09/16	05/09/16 07/10/16 15/12/16 30/01/16
D012016000443	-	18/07/16	21/07/16(P) - 08/08/16(P) -	09/08/16	21/07/16 08/08/16
C012016000485	05/08/16	08/08/16	09/08/16(P) 09/08/16(F)	20/09/16	09/08/16 05/09/16

10.1 OBSERVACIONES:

10.1.1 No se evidencia radicación de petición

- ✓ Radicado D012016000443

11. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL BARRANQUILLA

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
D012016000573	16/11/16	19/09/16	21/09/16(P) 31/10/16(F)	10/10/16	28/09/16 13/12/816
D012016000745	11/11/16	11/11/16	22/11/16(P) 20/12/16(F)	05/12/16	24/11/16

**12. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL NEIVA
Vigencia
(Julio- Diciembre/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
D012016000524	25/08/16	25/08/16	15/09/16(P)	15/09/16	15/09/15
D012016000588	23/09/16	23/09/16	12/10/16(P) 24/10/16(F)	14/10/16	12/10/16 25/10/16
G012016000615	03/10/16	03/10/16	12/10/16(P) 04/11/16(P) 21/12/16(F)	25/10/16	12/10/16 04/11/16 21/12/16

12.1 OBSERVACIONES:

- 12.1.1 Error en fecha de fijación de aviso
 ✓ Radicado D012016000588

**13. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL ARMENIA
Vigencia
(Julio- Diciembre/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
G012016000508	18/08/16	18/08/16	29/08/16(P) 08/11/16(F)	08/09/16	30/08/16 09/11/16
G012016000539	30/08/16	30/08/16	01/09/16(P) 11/10/16(F)	20/09/16	01/09/16 20/10/16
D012016000472	01/08/16	01/08/16	19/08/16(F)	23/08/16	



14. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL CUCUTA
Vigencia
(Julio- Diciembre/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
D012016000515	23/08/16	23/08/16	02/09/16(P) 23/09/16(P)	13/09/16	06/09/16 23/09/16
D012016000649	18/10/16	18/10/16	25/10/16(P) 21/11/16(P)	09/11/16	25/10/16 21/11/16
O012016000609	-	11/10/16(P) 14/12/16(F)	30/09/16	24/10/16	11/10/16 15/12/16

14.1 OBSERVACIONES:

- 14.1.1 No se evidencia radicación de petición
✓ Radicado O012016000609

15. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL VILLAVICENCIO
Vigencia
(Julio- Diciembre/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
G012016000728	10/11/16	10/11/16	15/11/16(P) 15/11/16(P)	02/12/16	16/11/16 24/11/16

16. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL MONTERÍA

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
I012016000416	01/07/16	01/07/16	18/07/16(P) 29/09/16(F)	18/07/16	08/08/16 30/09/16
D012016000619	04/10/16	04/10/16	10/10/16(P) 15/12/16(P) 23/12/16(P)	26/10/16	21/10/16 06/12/16 23/12/16

17. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS DESPACHO AUDITOR

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
I012016000620	04/10/16	04/10/16	07/10/16(F)	19/10/16	21/10/16

18. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS OFICINA JURÍDICA

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
C012016000789	05/12/16	05/12/16	25/01/17	01/02/17	25/01/17
C012016000820	12/12/16	12/12/16	20/01/17	07/02/17	23/01/17
C012016000834	13/12/16	13/12/16	20/01/17	08/02/17	23/01/17
C012016000832	07/12/16	14/12/16	-	09/02/17	-
C012016000843	15/12/16	15/12/16	20/01/17	10/02/17	23/01/17
D012016000837	-	16/12/16	-	23/01/17	-
C012016000854	20/12/16	20/12/16	23/12/16	13/02/17	23/01/17
C012016000763	-	21/11/16	17/01/17	18/01/16	17/01/07

18.1 OBSERVACIONES:

18.1.1. Falta evidencia de petición en aplicativo.

- ✓ Radicado D012016000837
- ✓ Radicado C012016000763

**19. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
OFICINA DE PLANEACIÓN
Vigencia
(Julio- Diciembre/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
O012016000694	-	02/11/16	08/11/16	25/11/16	22/11/16

19.1 OBSERVACIONES:

19.1.1. Falta evidencia de petición en aplicativo.

- ✓ Radicado O012016000694

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

- ✓ Radicado D012016000782
- ✓ Radicado C012016000783

Sobre los dos últimos radicados es bueno aclarar que tratándose de una falla del aplicativo según lo reportado por la delegada mediante correo del 17 de enero de 2017, dirigido al área de planeación y por el cual se reporta la novedad, la mejora de oportunidad y consiguiente acción correctiva le compete a la misma.

**20. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
OFICINA CONTROL INTERNO
Vigencia
(Julio- Diciembre/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
I012016000584		21/09/16	04/10/16	05/10/16	05/10/16

20.1 OBSERVACIONES:

20.1.1. Falta evidencia de petición en aplicativo.

✓ Radicado I012016000584

21. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS SECRETARIA GENERAL

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
I012016000669	21/10/16	21/10/16	17/11/16	04/11/16	07/02/17

22. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS ESTUDIOS ESPECIALES Y APOYO TECNICO

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
I012016000506	18/08/16	18/08/16	26/08/16	01/09/16	29/08/16
012016000529	24/08/16	24/08/16	30/08/16	07/09/16	08/09/16

23. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS AUDITORIA AUXILIAR

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
I012016000426	08/07/16	08/07/16	18/07/16	25/07/16	22/07/16
0012016000657	19/10/16	19/10/16	24/10/16	10/11/16	27/10/16

24. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS RECURSOS FINANCIEROS

Vigencia
(Julio- Diciembre/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
I012016000552	07/09/16	07/09/16	08/09/16	21/09/16	08/09/16

25. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS TALENTO HUMANO

Vigencia
(Julio- Diciembre/2016)

Identificación	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
I012016000517	-	23/08/16	15/09/16	06/09/16	19/09/16
G012016000659	-	20/10/16	10/11/16	11/11/16	11/11/16

25.1 OBSERVACIONES:

25.1.1 Falta evidencia de petición en aplicativo.

- ✓ Radicado I012016000517
- ✓ Radicado G012016000659

26. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS RECURSOS FISICOS

Vigencia
(Julio- Diciembre/2016)

Identificación	Fecha Petición	Fecha radicación	Fecha respuesta	Fecha límite de respuesta aplicativo SIA-ATC	Fecha cargue de respuesta parcial -final aplicativo SIA-ATC
I012016000700	-	31/10/16	15/11/16(P)	16/11/16	26/11/17

26.1 OBSERVACIONES:

26.1.1 Falta de evidencia de petición en aplicativo.

- ✓ Radicado I012016000700

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 de los términos legales y el procedimiento para la atención de peticiones ciudadanas.
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. (Cuadro 5).
 - B. Falta evidencia de petición en aplicativo (Cuadros 4, 5, 6, 8, 9, 18, 19, 20, 25,

- 26)
- C. Inconsistencia en los documentos subidos al aplicativo (Cuadro 4)
- D. Des-fijación de aviso sin firma respectiva (Cuadros 4, 5)
- E. No se evidencia radicación de petición (Cuadros 5, 9, 10, 14)
- F. No se evidencia respuesta de trámite en aplicativo (Cuadro 5)
- G. Respuesta fuera de término (Cuadros 5, 6)
- H. No se evidencia en el aplicativo, comunicación al ciudadano de ampliación de términos para responder. (Parágrafo del artículo 14, Ley 1755 de 2015) (Cuadro 5)
- I. Error en fecha de fijación de aviso (Cuadro 12)
- J. Falta evidencia de des-fijación de aviso. (Cuadro 5,19)
- K. No se evidencia respuesta en aplicativo (Cuadro 21)

II. Dentro del informe del informe de Gestión y Resultados de Enero a Diciembre de 2016, en el acápite correspondiente a Producto No Conforme - Atención de Peticiones Ciudadanas, se comunica que durante el cuarto trimestre de año 2016, se identificaron veinte (20) Productos No Conformes, dieciséis (16) a cargo de la Auditoría Delegada, uno (1) en la Gerencia Seccional de Bogotá, uno (1) en la Oficina Jurídica; uno (1) en la Secretaría General y uno (1) en la Gerencia Seccional de Armenia, así:

Dependencia	SIA-ATC	CLASE DE NO CONFORMIDAD		
		Sin comunicación de trámite o con comunicación extemporánea	Sin respuesta de fondo o con respuesta extemporánea	Sin traslado a la Entidad competente o con traslado extemporáneo.
Auditoría Delegada	2016000591			X
	2016000599			X
	2016000607			X
	2016000637			X
	2016000733			X
	2016000813			X
	2016000814			X
	2016000815			X
	2016000817			X
	2016000818			X
	2016000808			X
	2016000805			X
	2016000822			X
	2016000823			X
	2016000824			X
	2016000592		X	
Gerencia Seccional de Bogotá	2016000427	X		
Gerencia Seccional de Armenia	2016000260			

Oficina Jurídica	2016000614			X
Secretaría General	2016000628		X	

Tales Productos No Conformes fueron verificados por esta Oficina de Control Interno. De otro lado de la muestra seleccionada por esta Oficina se identificaron los Productos No Conformes relacionados con los siguientes SIA ATC:

Dependencia	SIA-ATC	CLASE DE NO CONFORMIDAD		
		Sin comunicación de trámite o con comunicación extemporánea	Sin respuesta de fondo o con respuesta extemporánea	Sin traslado a la Entidad competente o con traslado extemporáneo.
Control Fiscal	2016000785		X	
	2016000600		X	
Responsabilidad Fiscal	2016000544		X	

En conclusión dentro del período evaluado se configuraron 23 Productos No Conformes que requieren el adecuado tratamiento de acuerdo con la parte pertinente del procedimiento EV.120.P01.P y el Formato EV.120.P01.F07 y tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para el proceso.

VI. RECOMENDACIONES

1. Formular las acciones correctivas pertinentes, dentro del Plan de Mejoramiento correspondiente 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.

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: GAll
10/02/17