

## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

### **INTRODUCCION**

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a lo establecido 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 2017.

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 permite 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 de diciembre de 2017.

### 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

I., Con fundamento en fuentes de información que tienen que ver con el tema a tratar 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 2017, tomando una muestra aleatoria del cincuenta por ciento (50% ) del total de los requerimientos recibidos.

Es preciso anotar que durante el segundo semestre del año 2017, se radicaron ante la Auditoría General de la República 439 requerimientos ciudadanos, de los cuales 163 correspondieron al Área de Apoyo de la Entidad y 276 al Área Misional de acuerdo a los cuadros 1 y 2 relacionados:

#### 1. CUADRO NUMERICO CONSOLIDADO AREA DE APOYO (Julio- Diciembre/2017)

AREA DE APOYO	REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SIA- ATC
Despacho Auditor	0
Oficina Jurídica	62
Oficina Planeación	19
Oficina Control Interno	1
Oficina de Estudios Especiales	23
Auditoría Auxiliar	7
Secretaría General	11
Dirección Recursos Financieros	1
Dirección Talento Humano	38
Dirección Recursos Físicos	1
<b>Total</b>	<b>163</b>

Fuente aplicativo SIA-ATC

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, las áreas de apoyo con mayor número de requerimientos ciudadanos fueron la Oficina Jurídica con sesenta y dos (62) requerimientos, que representan el treinta y ocho por ciento (38%); seguido por la Dirección de Talento Humano con treinta y ocho (38) requerimientos que corresponde al veintitrés por ciento (23%) y la Oficina de Estudios Especiales con veintitrés (23) requerimientos que corresponde al catorce (14%) por ciento. En este punto se destaca que el tema mayormente requerido por los ciudadanos y de competencia de la Dirección Jurídica tiene que ver con la solicitud de conceptos especialmente sobre temas de Control Fiscal; respecto a la Dirección de talento Humano con el envío de hojas de vida para ser tenidas en cuenta en contratos de prestación de servicios y finalmente, con respecto a la Oficina de Estudios Especiales, solicitud de estudios elaborados por la Entidad.

## 2. CUADRO NUMERICO CONSOLIDADO AREA MISIONAL (Julio-Diciembre/2017)

AREA MISIONAL	REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SIA-ATC
Auditoría Delegada	148
Dirección Control Fiscal	27
Dirección Responsabilidad Fiscal	10
Gerencia Seccional I – Medellín	19
Gerencia Seccional II –Bogotá	6
Gerencia Seccional III – Cali	16
Gerencia Seccional IV – Bucaramanga	15
Gerencia Seccional V – Barranquilla	3
Gerencia Seccional VI – Neiva	9
Gerencia Seccional VII- Armenia	6
Gerencia Seccional VIII- Cúcuta	6
Gerencia Seccional IX – Villavicencio	6
Gerencia Seccional X - Montería	5
<b>Total</b>	<b>276</b>

Fuente aplicativo SIA-ATC

En la tabla anterior, tomando los valores más representativos por dependencia, se puede apreciar que en el área misional, la Auditoría Delegada para la Vigilancia del Control Fiscal, recibió durante el periodo evaluado un total de ciento cuarenta y ocho (148) requerimientos que corresponde al cincuenta y tres punto sesenta y dos por ciento (53.62%) La Dirección de Control Fiscal con veintisiete (27) que representa el nueve punto siete por ciento (9.7%), seguidos por la gerencia de Cali con dieciséis (16) requerimientos que representan el cinco punto siete por ciento (5.7%). Los requerimientos ciudadanos tienen que ver con denuncias sobre la deficiente gestión fiscal realizada por las Contralorías Territoriales, dilación de los procesos fiscales y denuncias relacionadas con la contratación entre otras.

Producto del ejercicio de verificación de los requerimientos de la muestra seleccionada, se identificaron por dependencia las siguientes inconsistencias:

### 3. AUDITORIA DELEGADA Julio-Diciembre/2017

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000839	No se observa seguimiento en aplicativo
2	2017000987	Error en fecha de aviso de fijación
3	2017001014	Falta firma en aviso de fijación
4	2017001015	Falta des-fijación de aviso
5	2017001030	Falta des-fijación de aviso
6	2017001031	Falta des-fijación de aviso
7	2017001033	Falta des-fijación de aviso
8	2017001050	Falta des-fijación de aviso

### 4. OFICINA CONTROL FISCAL Julio-Diciembre/2017

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000682	Respuesta fuera de término
2	2017000791	Falta des-fijación de aviso
3	2017000828	Falta des-fijación de aviso

### 5. RESPONSABILIDAD FISCAL Julio-Diciembre/2017

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000796	Traslado fuera de término

### 6. GERENCIA BOGOTA Julio-Diciembre/2017

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000981	Falta firma en des-fijación de aviso

### 7. GERENCIA CALI Julio-Diciembre /2017

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000534	Traslado fuera de término

### 8. GERENCIA BUCARAMANGA Julio-Diciembre/2017

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000629	Traslado fuera de término

### 9. GERENCIA ARMENIA Julio-Diciembre/2017

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000923	Falta des-fijación de aviso

**10. GERENCIA CUCUTA**  
**Julio-Diciembre/2017**

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000657	Falta fijación de aviso
2	2017000776	Respuesta no corresponde a nombre de peticionario

**11. OFICINA JURÍDICA**  
**Julio-Diciembre/2017**

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000692	No se evidencia respuesta a anónimo
2	2017000798	No se evidencia respuesta a anónimo
3	2017000869	No se evidencia respuesta a anónimo
1	2017000671	No se evidencia respuesta a anónimo
2	2017000954	No se evidencia respuesta a anónimo
3	2017000600	Respuesta fuera de término
4	2017000734	Respuesta no corresponde a nombre de peticionario

**12. OFICINA DE PLANEACIÓN**  
**Julio-Diciembre/2017**

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000701	Respuesta fuera de término

**13. SECRETARIA GENERAL**  
**Julio-Diciembre/2017**

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000607	Respuesta fuera de término
2	2017000646	Respuesta fuera de término
3	2017000704	No se evidencia respuesta en aplicativo
4	2017000725	Falta des-fijación de aviso

**14. TALENTO HUMANO**  
**Julio-Diciembre/2017**

No.	Identificación	Inconsistencia
1	2017000328	Respuesta fuera de término

En conclusión y de conformidad con el ejercicio adelantado, en el período evaluado, se identificaron treinta y un (31) inconsistencias que equivalen al catorce (14.15%) del total de la muestra tomada (219.5) y que corresponden a: Doce (12) requerimientos cuya respuesta se hizo por fuera del término; dos (2) con traslado por fuera del término previsto en el procedimiento PC.210.P02.P., uno (1) en el aplicativo no se evidencia respuesta; nueve (9) falta desfijar el aviso; dos (2) la respuesta no corresponde a nombre del peticionario; cinco (5) No se evidencia respuesta a anónimo.

De acuerdo a lo anterior se presentan las siguientes:

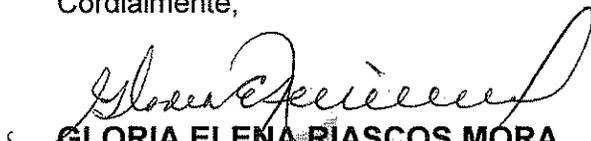
## V. RECOMENDACIONES

- Oportunidad de mejora sobre los mecanismos de control para evitar productos no conformes en la atención de requerimientos ciudadanos y definición de acciones de tratamiento, considerando las implicaciones de esta situación para la entidad.
- Se presentan oportunidades de mejora en el análisis de causas para formular las acciones correctivas en los planes de mejoramiento que se suscriben por la configuración de producto no conforme
- Efectuar 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: GAI

Bogotá 30 de Enero de 2018