

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS A 30 DE JUNIO DE 2017

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 enero al treinta (30) de Junio 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

El Sistema Integral de Auditoría Módulo Atención Ciudadana, SIA-ATC, durante el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2017, reportó un total de 526 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/2017)

AREA DE APOYO	REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SIA- ATC
Despacho Auditor	0
Oficina Jurídica	47
Oficina Planeación	11
Oficina Control Interno	0
Secretaría General	4
Oficina de Estudios Especiales	25
Auditoría-Auxiliar	3
Dirección Recursos Financieros	0
Dirección Talento Humano	37
Dirección Recursos Físicos	1
Total	128

2. CUADRO NUMERICO CONSOLIDADO AREA MISIONAL (Enero- Junio/2017)

AREA MISIONAL	REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SIA-ATC
Auditoría Delegada	208
Dirección Control Fiscal	39
Dirección Responsabilidad Fiscal	6
Gerencia Seccional I – Medellín	25
Gerencia Seccional II –Bogotá	16
Gerencia Seccional III – Cali	25
Gerencia Seccional IV – Bucaramanga	26
Gerencia Seccional V – Barranquilla	4
Gerencia Seccional VI – Neiva	15
Gerencia Seccional VII- Armenia	10
Gerencia Seccional VIII- Cúcuta	11
Gerencia Seccional IX – Villavicencio	9
Gerencia Seccional X - Montería	4
Total	398
Gran Total	526

Durante el primer semestre del año 2017, se radicaron ante la Auditoría General de la República, 526 requerimientos ciudadanos, de los cuales 128 correspondieron al Área de Apoyo de la Entidad y 398 al Área Misional.

Del total de los requerimientos ciudadanos fue seleccionada para su análisis una muestra representativa del 25% que equivale aproximadamente a 132 requerimientos.

3. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS

Período
(Enero- Junio/2017)

Área Misional	Requerimientos Seleccionados	Área de Apoyo	Requerimientos Seleccionados
Auditoría Delegada	14	Despacho Auditor	0
Dirección Control Fiscal	15	Oficina Jurídica	11
Dirección Responsabilidad Fiscal	3	Oficina Planeación	2
Gerencia Seccional I – Medellín	5	Oficina Control Interno	0
Gerencia Seccional II – Bogotá	2	Secretaría General	4
Gerencia Seccional III – Cali	6	Oficina de Estudios Especiales	5
Gerencia Seccional IV - Bucaramanga	8	Auditoría Auxiliar	3
Gerencia Seccional V - Barranquilla	4	Dirección Recursos Financieros	0
Gerencia Seccional VI – Neiva	3	Dirección Talento Humano	32
Gerencia Seccional VII- Armenia	4	Dirección Recursos Físicos	1
Gerencia Seccional VIII- Cúcuta	3		
Gerencia Seccional IX - Villavicencio	4		
Gerencia Seccional X - Montería	3		
TOTAL	74		58
GRAN TOTAL		132	

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 Enero al 30 de Junio de 2017.

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/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000091	13/02/17	20/02/17	24/02/17
2	2017000391	05/05/17	11/05/17	17/05/17
3	2017000503	08/06/17	13/06/17	20/06/17
4	2017000504	08/06/17	13/06/17	20/06/17
5	2017000569	27/06/17	05/07/17	10/07/17
6	2017000572	28/06/17	05/07/17	10/07/17
7	2017000573	28/06/17	05/07/17	10/07/17
8	2017000574	28/06/17	05/07/17	10/07/17
9	2017000035	17/01/17	24/01/17	-
10	2017000017	17/01/17	24/01/17	-
11	2017000047	25/01/17	01/02/17	-
12	2017000096	14/02/17	20/02/17	-
13	2017000220	14/03/17	23/03/17	-
14	2017000505	08/06/17	13/06/17	20/06/17

4.1 OBSERVACIONES:

4.1.1 No se evidencia fijación de avisos en la cartelera virtual.

- ✓ Radicado 2017000573
- ✓ Radicado 2017000574

4.1.2 Falta evidencia en el aplicativo de des-fijación de aviso.

- ✓ Radicado 2017000035
- ✓ Radicado 2017000017
- ✓ Radicado 2017000047
- ✓ Radicado 2017000096
- ✓ Radicado 2017000220
- ✓ Radicado 2017000391
- ✓ Radicado 2017000503
- ✓ Radicado 2017000569
- ✓ Radicado 2017000504
- ✓ Radicado 2017000572
- ✓ Radicado 2017000505

5. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS OFICINA CONTROL FISCAL

Vigencia
(Enero- Junio/2017)

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000579	27/06/17	-	-
2	2017000380	05/05/17	-	-
3	2017000350	24/04/17	-	-
4	2017000408	09/05/17	-	-
5	2017000400	11/05/17	-	-
6	2017000417	11/05/17	-	-
7	2017000437	17/05/17	-	-
8	2017000450	17/05/17	-	-
9	2017000451	19/05/17	-	-
10	2017000468	19/05/17	-	-
11	2017000488	31/05/17	-	-
12	2017000491	31/05/17	-	-
13	2017000564	22/06/17	-	-
14	2017000579	27/06/17	-	-
15	2017000533	12/06/17	05/07/17	-

5.1 OBSERVACIONES:

5.1.1 No se evidencia respuesta de trámite ni de fondo en el aplicativo.

- ✓ Radicado 2017000579
- ✓ Radicado 2017000380
- ✓ Radicado 2017000350
- ✓ Radicado 2017000408
- ✓ Radicado 2017000400
- ✓ Radicado 2017000417
- ✓ Radicado 2017000437
- ✓ Radicado 2017000450
- ✓ Radicado 2017000451
- ✓ Radicado 2017000468
- ✓ Radicado 2017000488
- ✓ Radicado 2017000491
- ✓ Radicado 2017000564
- ✓ Radicado 2017000579

**6. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
RESPONSABILIDAD FISCAL**

**Vigencia
(Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000010	12/01/17	-	25/01/17
2	2017000066	02/02/17	-	13/02/17
3	20174000232	21/03/17	-	24/03/17

SIN OBSERVACIONES.

**7. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL MEDELLIN**

**Vigencia
(Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000043	24/01/17	26/01/17	03/03/17
2	2017000167	02/03/17	06/03/17	14/03/17
3	2017000178	03/03/17	07/03/17	13/03/17
4	2017000236	22/03/17	24/03/17	30/03/17
5	2017000519	30/05/17	13/06/17	20/06/17

7.1 OBSERVACIONES:

7.1.1 Falta evidencia de firma en reiteración de respuesta.

✓ Radicado 2017000167

7.1.2 Des-fijación de aviso sin firma respectiva.

✓ Radicado 2017000236 (06/06/17)

**8. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL BOGOTA**

**Vigencia
(Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000392	09/05/17	16/05/17	22/05/17
2	2017000528	13/06/17	06/07/17	-

8.1 OBSERVACIONES:

8.1.1 Falta evidencia en el aplicativo de des-fijación de aviso.

✓ Radicado 2017000528

9. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL CALI
Vigencia
(Enero- Junio/2017)

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000093	13/02/17	24/02/17-02/03/17	10/03/17-16/03/17
2	2017000163	01/03/17	02/03/17	09/08/17
3	2017000186	08/03/17	10/03/17-16/03/17	23/05/17-31/05/17
4	2017000268	28/03/17	30/03/17	05/05/17
5	2017000412	12/05/17	31/05/17	30/06/17
6	2017000498	30/05/17	-	14/06/17

9.1 OBSERVACIONES:

- 9.1.1 No se observa publicación del aviso con fechas 10 y 16 de marzo de 2017.
✓ Radicado 2017000093 (16/03/17).

10. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL BUCARAMANGA
Vigencia
(Enero- Junio/2017)

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000571	28/06/17	19/07/17-27/07/17	28/07/17-04/08/17
2	2017000536	14/06/17	10/07/17-17/10/17	24/08/17-30/08/17
3	2017000537	14/06/17	10/07/17-17/07/17	24/08/17-30/08/17
4	2017000105	16/02/17	21/02/17-03/03/17	06/03/17-13/03/17
5	2017000246	25/03/17	03/04/17-17/04/17	16/08/17-24/08/17
6	2017000441	17/05/17	-	09/06/17-15/06/17
7	2017000457	20/05/17	-	01/06/17
8	2017000472	25/05/17	16/06/17-23/06/17	03/08/17-10/08/17

10.1 OBSERVACIONES:

- 10.1.1 Falta evidencia de petición en aplicativo
✓ Radicado 2017000105
✓ Radicado 2017000457
- 10.1.2 Des-fijación de aviso sin firma respectiva.
✓ Radicación 2017000246
✓ Radicación 2017000536
- 10.1.3 Falta evidencia en el aplicativo de des-fijación de aviso
✓ Radicado 2017000457

**11. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL BARRANQUILLA
Vigencia
(Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000282	30/03/17	20/04/17-26/04/17	-
2	2017000339	20/04/017	03/05/17	-
3	2017000438	15/05/17	23/05/17	-
4	2017000374	03/05/17	12/05/17	30/06/17

SIN OBSERVACIONES

**12. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL NEIVA
Vigencia
(Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000322	18/04/17	28/04/17	16/0617
2	2017000471	25/05/17	16/06/17-23/06/17	-
3	2017000013	17/01/17	07/02/17	17/03/17

SIN OBSERVACIONES.

**13. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
GERENCIA SECCIONAL ARMENIA
Vigencia
(Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000581	28/06/17	05/07/17	01/09/17
2	2017000305	04/04/17	07/04/17	12/06/17
3	2017000058	24/01/17	31/01/17	01/03/17
4	2017000204	13/03/17	16/03/17-23/03/17	-

SIN OBSERVACIONES.

**14. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
 GERENCIA SECCIONAL CUCUTA
 Vigencia
 (Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000103	16/02/17	-	08/03/17
2	2017000539	15/06/17	28/05/17-06/07/17	10/07/17-17/07/17
3	2017000483	31/05/17	-	-

14.1 OBSERVACIONES:

14.1.1 No se observa publicación de respuesta de fondo en la cartelera virtual.

✓ Radicado 2017000103

14.1.2 Fecha de fijación de aviso (1) no corresponde. (Petición radicada el 15 de junio y aviso fijado el 28 de mayo de 2017).

✓ Radicado 2017000539

14.1.3 La respuesta de fondo no resuelve el asunto planteado.

✓ Radicado 2017000539

14.1.4 No se evidencia respuesta de trámite ni de fondo en el aplicativo.

✓ Radicado 2017000483

**15. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
 GERENCIA SECCIONAL VILLAVICENCIO
 Vigencia
 (Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000210	13/03/17	31/03/17	-
2	2017000019	18/01/17	-	25/01/17
3	2017000169	03/03/17	09/03/17-16/03/17	19/07/17-26/07/17
4	2017000213	10/03/17	30/03/17	28/04/17

SIN OBSERVACIONES.

16. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS GERENCIA SECCIONAL MONTERÍA

Vigencia
(Enero- Junio/2017)

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000237	22/03/17	27/07/17	-
2	2017000399	05/05/17	-	18/05/17
3	2017000548	20/06/17	-	-

16.1 OBSERVACIONES:

16.1.1 No se evidencia respuesta de trámite ni de fondo en el aplicativo.

✓ Radicado 2017000548

17. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS OFICINA JURÍDICA

Vigencia
(Enero- Junio/2017)

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000575	28/06/17	-	-
2	2017000108	18/02/17	-	-
3	2017000234	22/03/17	18/04/17	-
4	2017000426	12/05/17	05/06/17	-
5	2017000420	15/05/17	06/06/17	-
6	2017000421	15/05/17	06/06/17	-
7	2017000422	15/05/17	06/06/17	-
8	2017000455	19/05/17	-	-
9	2017000460	21/05/17	-	-
10	2017000486	30/05/17	-	22/06/17
11	2017000500	01/06/17	-	-

17.1 OBSERVACIONES:

17.1.1 No se evidencia respuesta de trámite en el aplicativo.

✓ Radicado 2017000575

✓ Radicado 2017000455

✓ Radicado 2017000460

✓ Radicado 2017000500

17.1.2 No se evidencia fecha de fijación de aviso.

✓ Radicado 2017000108

17.1.3 Falta evidencia en el aplicativo de des-fijación de aviso.

✓ Radicado 2017000108

17.1.4 No se evidencia publicación de segundo aviso en cartelera virtual.

✓ Radicado 2017000234

**18. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
OFICINA DE PLANEACIÓN
Vigencia
(Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000071	03/02/17	-	21/02/17
2	2017000155	27/02/17	-	13/03/17

18.1 OBSERVACIONES:

18.1.1 Respuesta fuera de término (solicitud de información)

- ✓ 2017000071
- ✓ 2017000155

**19. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
SECRETARIA GENERAL
Vigencia
(Enero- Junio/2017)**

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000111	20/02/17	-	-
2	2017000052	24/01/17	-	-
3	2017000238	21/03/17	-	05/04/17
4	2017000252	24/03/17	-	28/03/17

19.1 OBSERVACIONES:

19.1.1 Trámite sin oficio de respuesta.

- ✓ Radicado 2017000052
- ✓ Radicado 2017000252
- ✓ Radicado 2017000111

20. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS ESTUDIOS ESPECIALES Y APOYO TECNICO

Vigencia
(Enero- Junio/2017)

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000558	16/06/17	-	04/07/17
2	2017000081	07/02/17	-	-
3	2017000263	24/03/17	-	07/04/17
4	2017000264	27/03/17	-	07/04/17
5	2017000401	09/05/17	-	24/05/17

20.1 OBSERVACIONES:

20.1.1 Respuesta sin fecha de radicado.

✓ Radicado 2017000081

21. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS AUDITORIA AUXILIAR

Vigencia
(Enero- Junio/2017)

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000050	25/01/17	-	27/01/17
2	2017000286	14/03/17	04/04/17	25/05/17
3	2017000497	25/05/17	-	09/06/17

SIN OBSERVACIONES.

22. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS TALENTO HUMANO Vigencia (Enero- Junio/2017)

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000015	17/01/17	06/02/17	02/03/17
2	2017000022	18/01/17	-	-
3	2017000030	18/01/17	-	-
4	2017000031	18/01/17	-	-
5	2017000025	19/01/17	-	27/02/17
6	2017000026	20/01/17	-	23/01/17
7	2017000051	24/01/17	-	-
8	2017000049	25/01/17	-	-
9	2017000072	02/02/17	-	-
10	2017000115	16/02/17	-	-
11	2017000174	03/03/17	-	-
12	2017000191	06/03/17	-	-
13	2017000240	22/03/17	-	27/03/17
14	2017000250	23/03/17	-	-
15	2017000256	23/03/17	-	-
16	2017000265	24/03/17	-	-
17	2017000293	04/04/17	-	-
18	2017000326	17/04/17	-	-
19	2017000325	18/04/17	-	-
20	2017000328	19/04/17	-	02/06/17
21	2017000347	25/04/17	-	-
22	2017000381	04/05/17	-	-
23	2017000439	16/05/17	-	-
24	2017000431	16/05/17	30/05/17	29/06/17
25	2017000449	17/05/17	-	-
26	2017000512	08/06/17	-	-
27	2017000514	08/06/17	-	-
28	2017000532	12/06/17	-	-
29	2017000556	20/06/17	-	-
30	2017000557	20/06/17	-	-
31	2017000561	22/06/17	-	23/06/17
32	2017000577	27/06/17	-	06/07/17

22.1 OBSERVACIONES:

22.1.1 Respuesta fuera de término.

- ✓ Radicado 2017000025
- ✓ Radicado 2017000328

22.1.2 No se evidencia respuesta de trámite, ni de fondo en el aplicativo.

- ✓ Radicado 2017000022
- ✓ Radicado 2017000030
- ✓ Radicado 2017000031
- ✓ Radicado 2017000051
- ✓ Radicado 2017000049

- ✓ Radicado 2017000072
- ✓ Radicado 2017000115
- ✓ Radicado 2017000174
- ✓ Radicado 2017000191
- ✓ Radicado 2017000250
- ✓ Radicado 2017000256
- ✓ Radicado 2017000265
- ✓ Radicado 2017000293
- ✓ Radicado 2017000326
- ✓ Radicado 2017000325
- ✓ Radicado 2017000347
- ✓ Radicado 2017000381
- ✓ Radicado 2017000439
- ✓ Radicado 2017000449
- ✓ Radicado 2017000512
- ✓ Radicado 2017000514
- ✓ Radicado 2017000532
- ✓ Radicado 2017000556
- ✓ Radicado 2017000557

23. CUADRO DE REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
RECURSOS FISICOS
Vigencia
(Enero- Junio/2017)

No.	Identificación	Fecha radicación	Fecha respuesta trámite	Fecha respuesta de fondo
1	2017000150	27/02/17	-	08/03/17-14/03/17

SIN OBSERVACIONES.

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 se deben hacer observaciones que tienen que ver con el trámite propio del requerimiento ciudadano:
 - A. No se evidencia fijación de avisos en la cartelera virtual. (Cuadro 4).
 - B. Falta evidencia en el aplicativo de des-fijación de aviso. (Cuadros 4, 8, 10, 17).
 - C. No se evidencia respuesta de trámite ni de fondo en el aplicativo (Cuadros 5, 14, 16, 22).
 - D. Falta evidencia de firma en reiteración de respuesta (Cuadro 7).
 - E. Des-fijación de aviso sin firma respectiva (Cuadros 7, 10).
 - F. No se observa publicación de aviso con fechas 10 y 16 de marzo de 2017 (Cuadro 9).
 - G. Respuesta fuera de término (Cuadros 18, 22).
 - H. Falta evidencia de petición en aplicativo (Cuadro 10)
 - I. No se observa publicación de respuesta de fondo en la cartelera virtual (Cuadro 14).
 - J. Fecha de fijación de aviso (1) no corresponde. (Petición radicada el 15 de junio y aviso fijado el 28 de mayo de 2017) (Cuadro 14).
 - K. La respuesta de fondo no resuelve el asunto planteado (Cuadro 14).
 - L. No se evidencia respuesta de fondo en aplicativo (Cuadro 16).
 - M. No se evidencia respuesta de trámite en el aplicativo (Cuadros 17, 22).
 - N. No se evidencia fecha de fijación de aviso (Cuadro 17).
 - O. No se evidencia publicación de segundo aviso en cartelera virtual (Cuadro 17).
 - P. Trámite sin oficio de respuesta (Cuadro 19).

Q. Respuesta sin fecha de radicado (Cuadro 20).

II. Dentro del informe del informe de Gestión y Resultados de Enero a Junio de 2017, en el acápite correspondiente a Producto No Conforme - Atención de Peticiones Ciudadanas, se comunica que durante el primer trimestre del año 2017, se identificaron seis (6) Productos No Conformes, cinco (5) a cargo de la Auditoría Delegada y uno (1) de la Oficina de Planeación, 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.	La respuesta de fondo no resuelve el asunto planteado.
Auditoría Delegada	2017000112	x			
	2017000042			x	
	2014000044			x	
	2017000045			x	
	2017000172		x		
Oficina de Planeación.	2017000155		x		

Y durante el segundo trimestre se detectaron siete (7) Productos No Conformes, cinco (5) a cargo de la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal y dos (2) a cargo de la Gerencia Seccional de Montería, a saber:

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.	La respuesta de fondo no resuelve el asunto planteado.
Auditoría Delegada	2017000404	x			
	2017000287			x	
	2017000288			x	
	2017000289			x	
	2017000413		x		
Gerencia Seccional de Montería.	2017000237				x
	2017000399				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.

En conclusión dentro del período evaluado se configuraron 13 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. Eliminar las causas de las No Conformidades detectadas y evitar que vuelvan a ocurrir mediante la formulación, dentro del Plan de Mejoramiento correspondiente, de acciones correctivas eficaces.
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: GAI