

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A JUNIO DE 2018

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.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos ciudadanos, se llevó a cabo teniendo en cuenta los informes de Gestión y Resultados del Proceso de Participación Ciudadana, correspondientes a los períodos comprendidos al primer semestre de 2017 y el primer semestre de 2018..

I. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos que los ciudadanos y demás personas interesadas presentadas ante la Auditoría General de la República, a través del Sistema Integral de Auditoría Módulo Atención Ciudadana, SIA-ATC, con el fin de realizar un comparativo en cuanto comportamiento estadístico de los mismos; adicionalmente, verificar el cumplimiento de las normas legales que rigen la materia respecto al término legal, con el fin de 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. 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.

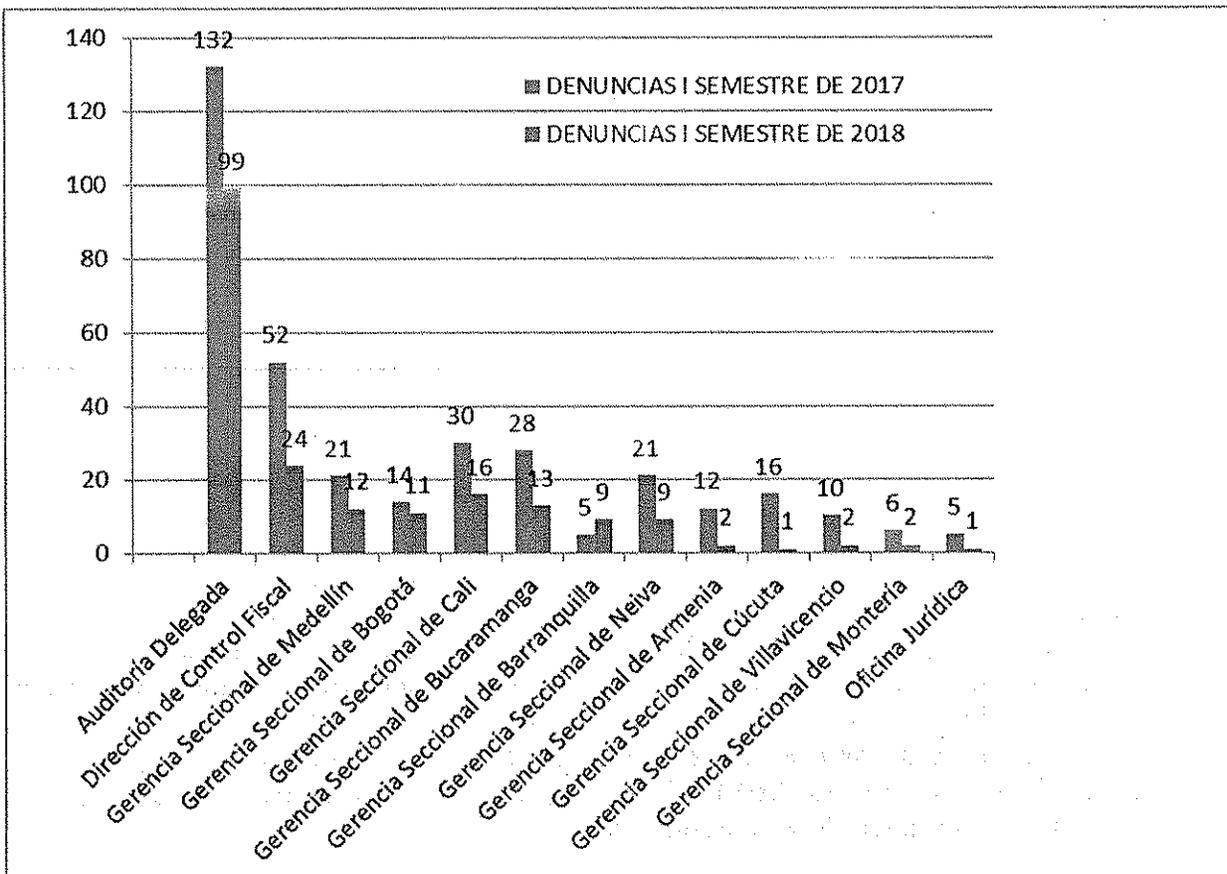


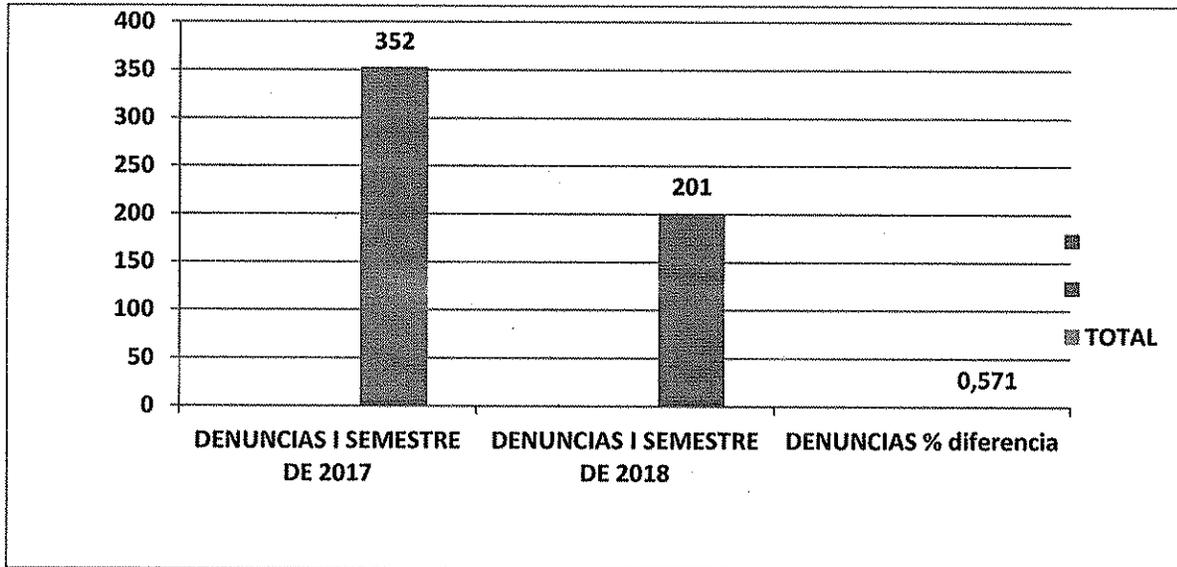
III. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

De la información reportada en los informes de Gestión y Resultados de la Participación Ciudadana elaborado por la Auditoría Delegada para la vigilancia de la Gestión Fiscal durante el primer semestre de 2017 se presentaron 352 denuncias; 46 solicitudes de información, 132 derechos de Petición; 6 consultas; 162 requerimientos de competencia de otras entidades. En el primer semestre de 2018 se radicaron 201 denuncias; 55 solicitudes de información; 124 derechos de petición; 70 consultas; 138 requerimientos de competencia de otras entidades.

1. Análisis de las modalidades de petición más radicadas

- Denuncias

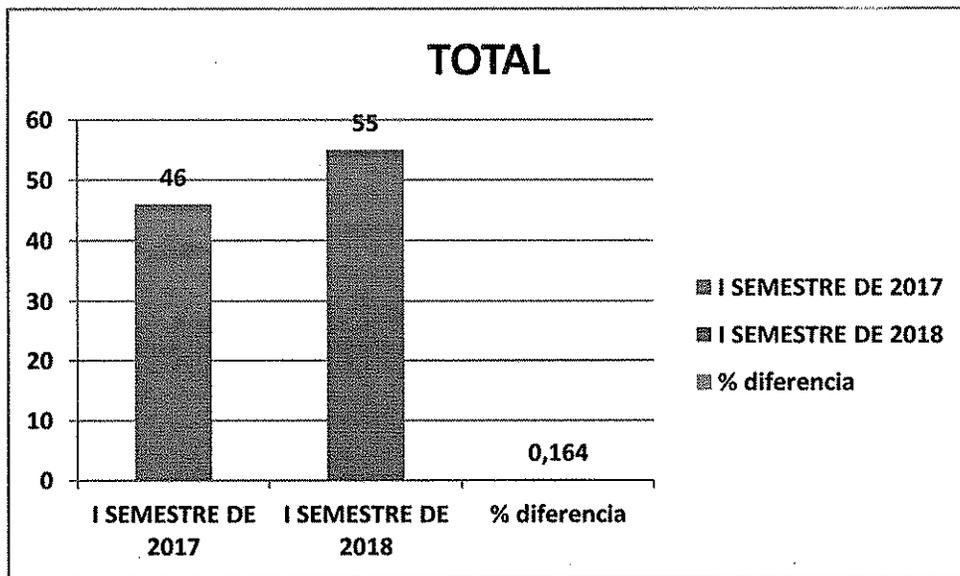
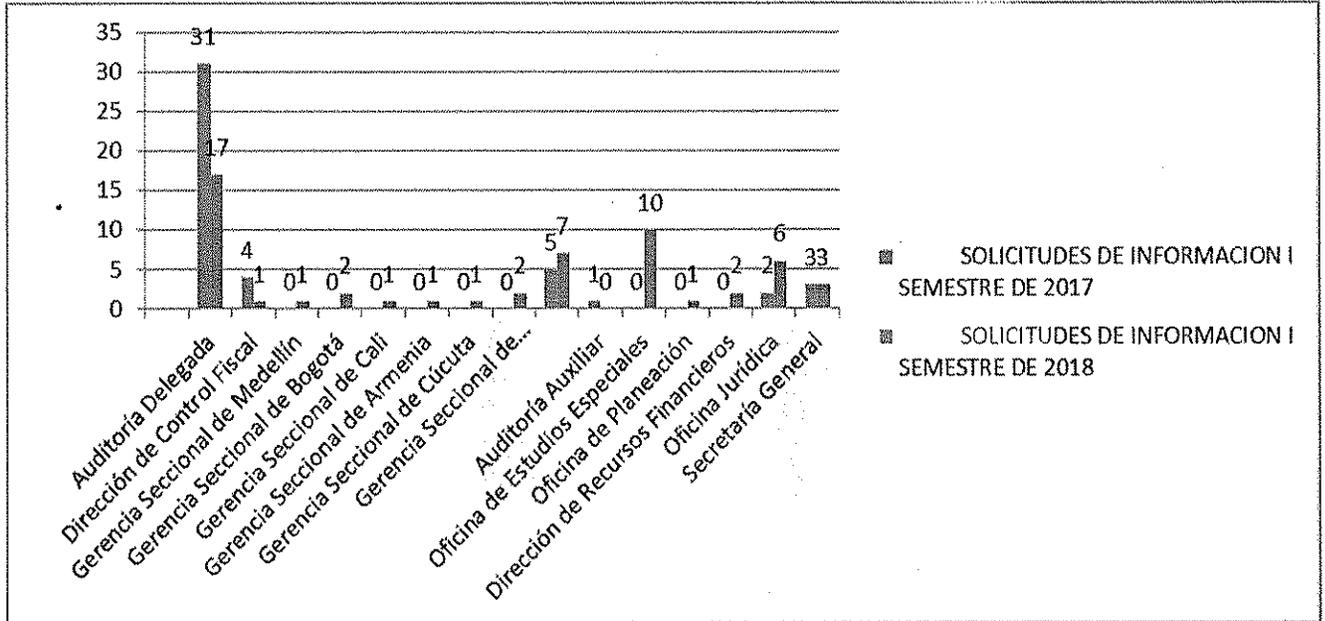




Durante el primer semestre de 2018 se presentaron 201 un denuncias, frente a las 352 presentadas en el primer semestre de 2017, presentándose una disminución del 42.9%.



• **Solicitudes de Información**

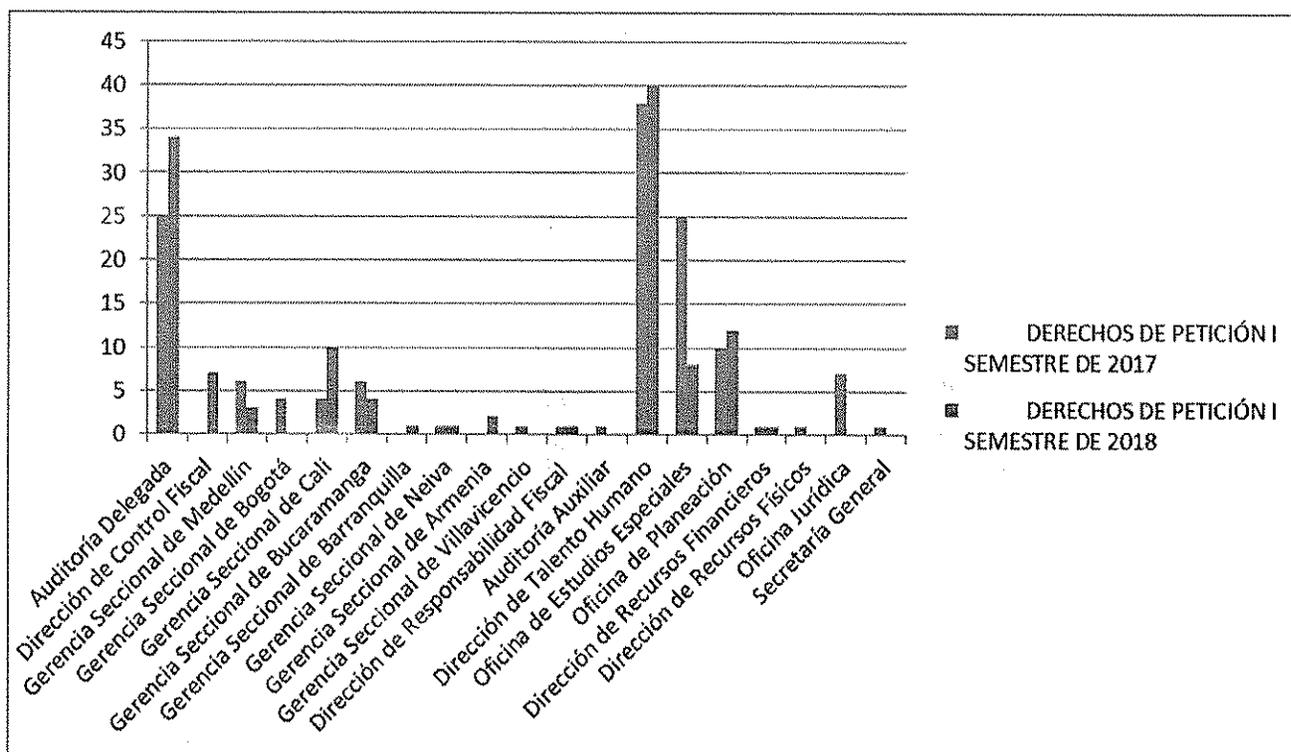


Fuente informe de gestión y resultados 2017 y 2018 Auditoría Delegada

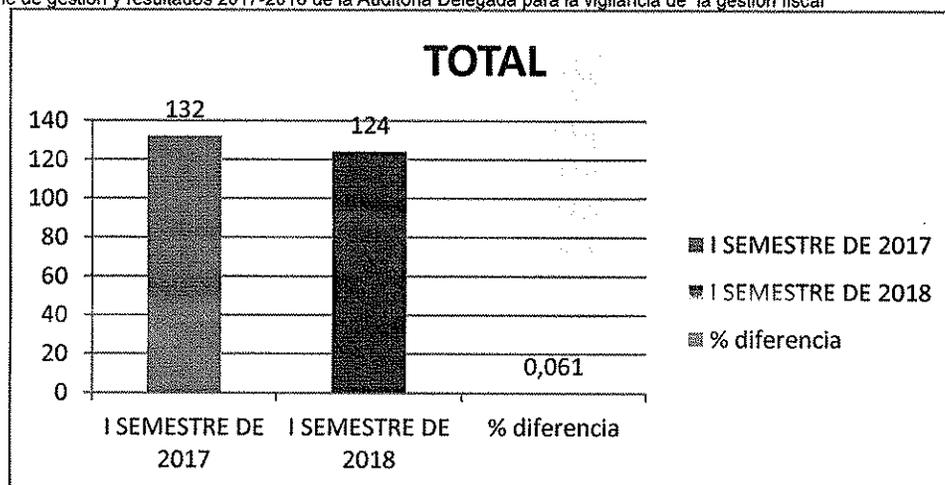


Respecto a las solicitudes de información se presentó un incremento del 16.4% debido a que durante el primer semestre de 2017 se presentaron un total de 46 solicitudes y en el primer semestre de 2018 de 55 solicitudes.

- **Derechos de Petición**

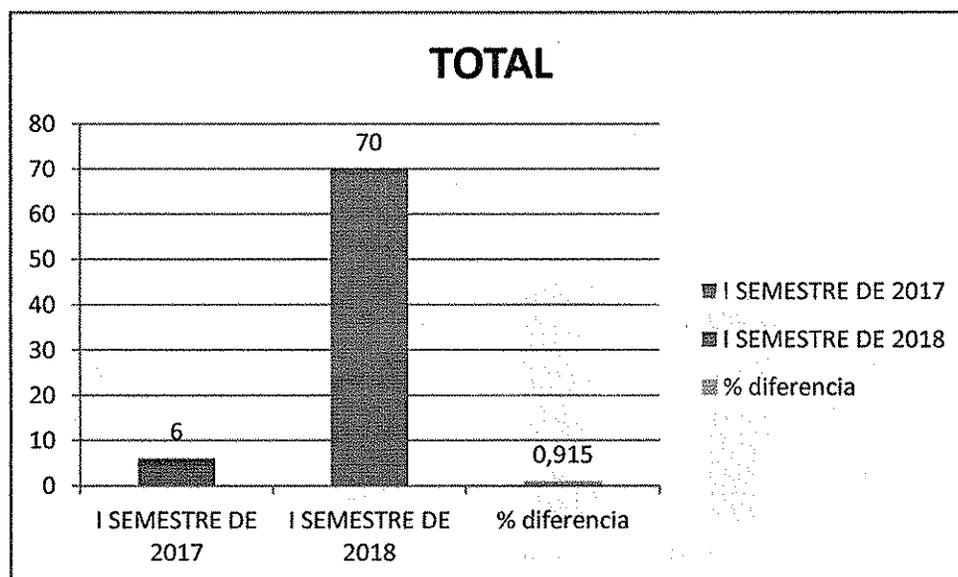
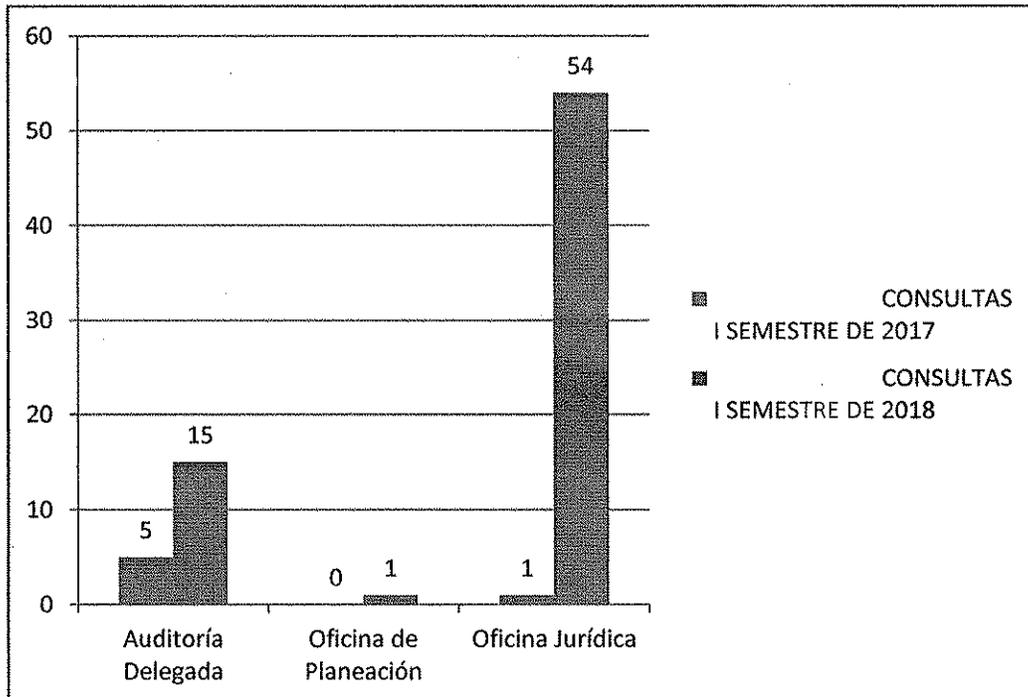


Fuente informe de gestión y resultados 2017-2018 de la Auditoría Delegada para la vigilancia de la gestión fiscal



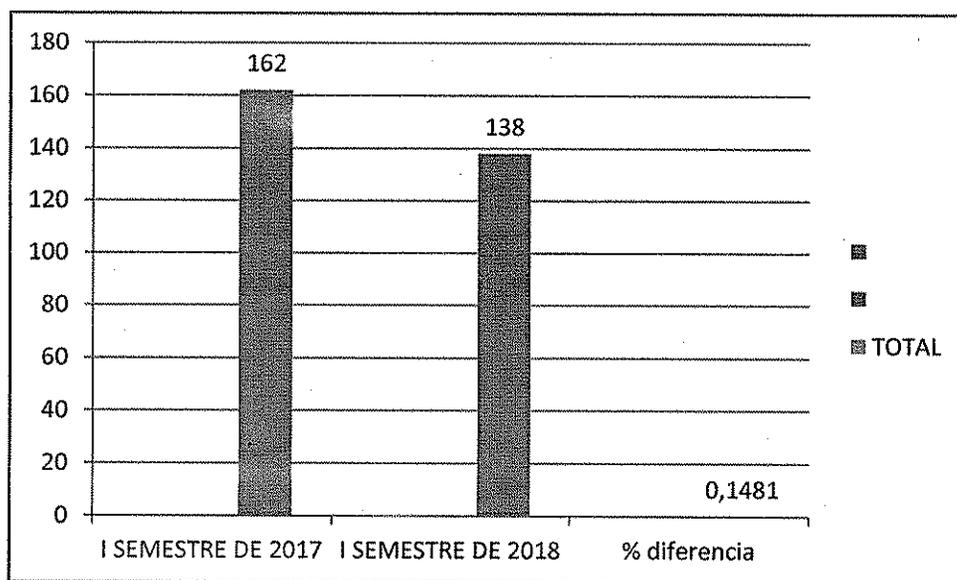
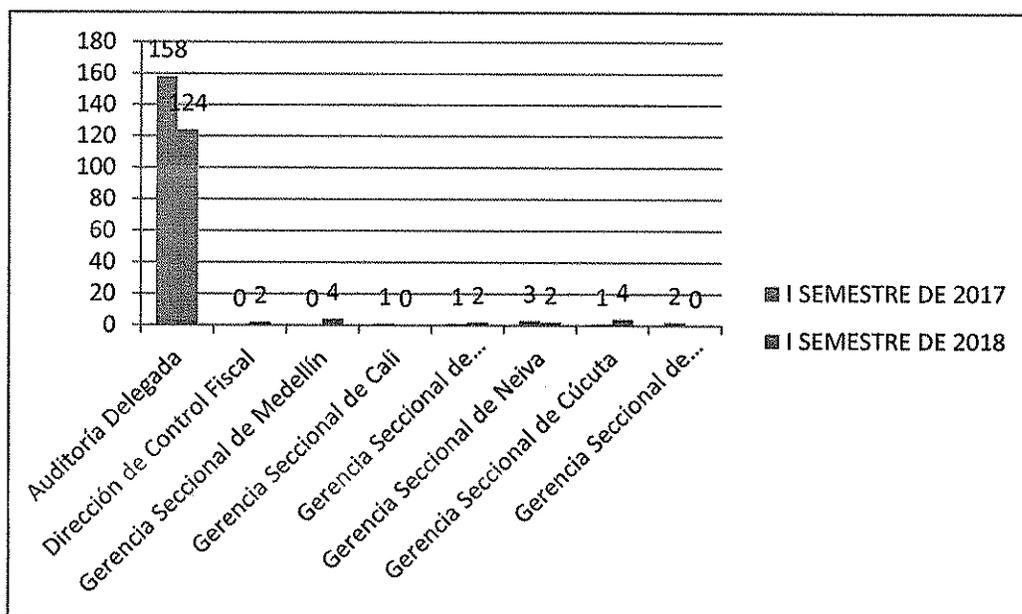
Como se puede apreciar en las gráficas anteriores se presentó una disminución del 6.10% de derechos de petición en el primer semestre de 2018.

- **Consultas**



El incremento de consultas fue notable durante el primer semestre de 2018, presentándose el 91.50% respecto al primer semestre de 2017 en donde se recibieron únicamente 6 consultas.

- **Requerimientos Ciudadanos con traslado a otra entidad por competencia:**

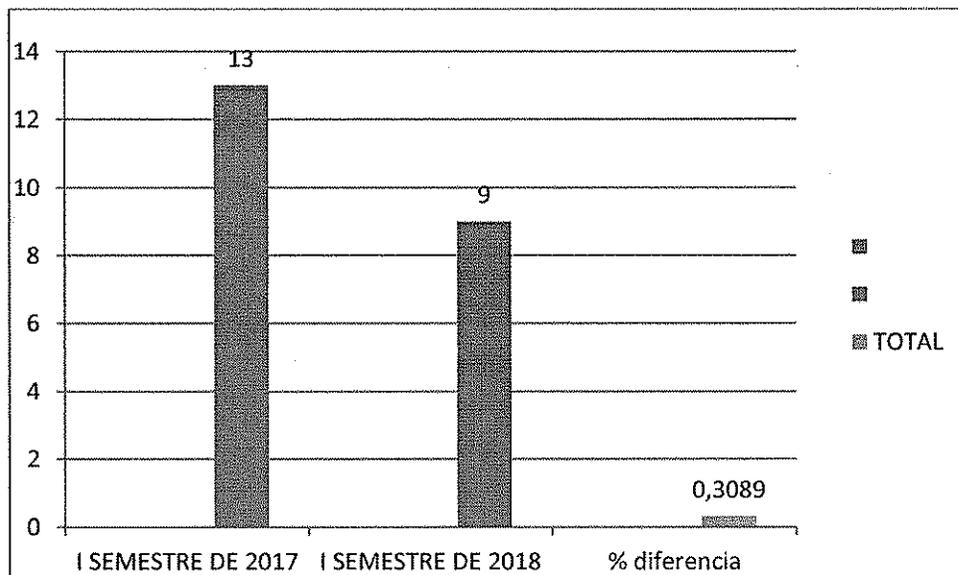


Fuente informe gestión 2017-2018 Auditoría Delegada



Es importante la cantidad de requerimientos ciudadanos de competencia de otras entidades que se presentan en la Auditoría General: En los cuadros anexos anteriores se puede apreciar que en el primer semestre de 2017 se archivaron un total de 162 de los 536 recibidos lo que equivale al 30%; un comportamiento similar se presenta en el primer semestre de 2018 del total de requerimientos 450 se trasladaron 138 que equivale al 30.1%.

2. Análisis producto no conforme



El informe de Gestión y Resultados del primer semestre de 2017 presentado por la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión refiere la configuración de 13 productos no conformes y en el primer semestre de 2018 un total de 9, lo que representa una disminución del 31%, Es importante advertir, que en la muestra tomada por la OCI de manera aleatoria para la verificación de los términos no se relacionaron los que generaron productos no conformes, por lo tanto se tomó el análisis juicioso que sobre el tema realizó la Auditoría Delegada y que se refleja en las gráficas anteriores.

A pesar de la disminución en la configuración de productos no conformes en la atención de los requerimientos ciudadanos, resulta imperativo entrar nuevamente a establecer las causas que dieron lugar a ello.

3. Cumplimiento de Términos

Del total de los requerimientos presentados por la ciudadanía y relacionados en el aplicativo SIA ATC, que permite evidenciar la fecha de radicación y las respuestas



tramitadas a las denuncias, derechos de petición, consultas, requerimientos de competencia de otras entidades, solicitudes de información que son los más representativas durante el primer semestre de 2018 de un total de 450 se tomaron como muestra 129 requerimientos que representan el 28.6%

Dependencia	Numero SIA-ATC	Cumplimiento de términos
Auditoría Delegada	2018000204	En términos
	2018000205	En términos
	2018000401	En términos
	2018000408	En términos
	2018000102	En términos
	2018000104	En términos
	2018000100	En términos
	2018000128	En términos
	2018000131	En términos
	2018000173	En términos
	2018000301	En términos
	2018000355	En términos
Dirección de Control Fiscal	2018000116	En términos
	2018000175	En términos
	2018000043	En términos
	2018000092	En términos
	2018000061	En términos
	2018000341	En términos
	2018000330	En términos
Gerencia Seccional de Medellín	2018000137	En términos
	2018000236	En términos
	2018000268	En términos
	2018000274	En términos
	2018000096	En términos
	2018000387	En términos



	2018000381	En términos
Gerencia Seccional de Bogotá	2018000345	En términos
	2018000361	En términos
	2018000155	En términos
	2018000394	En términos
	2018000132	En términos
	2018000217	En términos
	2018000228	En términos
	2018000394	En términos
	2018000403	En términos
	2018000382	En términos
	2018000362	En términos
	Gerencia Seccional de Cali	2018000059
2018000411		En términos
2018000062		En términos
2018000390		En términos
2018000065		En términos
2018000363		En términos
2018000082		En términos
2018000279		En términos
2018000237	En términos	
Gerencia Seccional de Neiva	2018000219	En términos
	2018000263	En términos
	2018000297	En términos
	2018000177	En términos
	2018000348	En términos
	2018000407	En términos
	2018000076	En términos
	2018000277	En términos
Gerencia Seccional de Cúcuta	2018000247	En términos
	2018000181	En términos
	2018000210	En términos
	2018000321	En términos



	2018000184	En términos
Gerencia Seccional de Armenia	2018000313	En términos
	2018000311	En términos
	2018000147	En términos
Gerencia Seccional de Villavicencio	2018000207	En términos
	2018000260	En términos
Gerencia Seccional de Montería	2018000031	En términos
dirección de Responsabilidad Fiscal	2018000414	En términos
	2018000388	En términos
	2018000064	En términos
	2018000367	En términos
	2018000309	En términos
	2018000276	En términos
	2018000200	En termino
	2018000404	En términos
	2018000413	En términos
	2018000034	En términos
	2018000036	En términos
	2018000037	En términos
	2018000050	En términos
	2018000054	En términos
	2018000254	En términos
	2018000253	En términos
	2018000201	En términos
	2018000183	En términos
	2018000317	En términos
	2018000344	En términos
2018000115	En términos	
2018000261	En términos	
2018000085	En términos	
2018000055	En términos	

Oficina Estudios Especiales	2018000422	En términos
	2018000357	En términos
	2018000270	En términos
	2018000239	En términos
	2018000053	En términos
	2018000149	En términos
	2018000112	En términos
	2018000208	En términos
Oficina Planeación	2018000071	En términos
	2018000077	En términos
	2018000143	En términos
	2018000194	En términos
	2018000255	En términos
	2018000256	En términos
Recursos Financieros	2018000081	En términos
	2018000142	En términos
Oficina Jurídica	2018000421	En términos
	2018000395	En términos
	2018000397	En términos
	2018000004	En términos
	2018000002	En términos
	2018000020	En términos
	2018000023	En términos

4. Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ Identificar las posibles causas por las cuales se presentan requerimientos de competencia de otras entidades, lo anterior, teniendo en cuenta que estos corresponden a un 30% del total de los requerimientos presentados porcentaje bastante representativo que genera un desgaste administrativo.
- ✓ Identificar las causas por las cuales se siguen presentando Productos No Conformes, así como identificar acciones en planes de mejoramiento individuales.
- ✓ Incluir en las reuniones mensuales de Comité Directivo el tema sobre el estado de las solicitudes y peticiones del SIA ATC que le correspondan, con el fin de mejorar



Página 13 de 13

las respuestas a las PQRS presentadas por la ciudadanía y fomentar la cultura del control en su trámite.

- ✓ Recomendar a los directivos y responsables en generar las respuestas de los radicados de la entidad la importancia de verificar antes de firmar que verifiquen que se haya dado respuesta a la totalidad de las solicitudes incluidas, con el objetivo de garantizar la calidad de la respuesta.
- ✓ Recomendar que al interior de las áreas, se registren acciones en el plan de mejoramiento por proceso respectivo, a fin de establecer actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQR'S

Cordialmente



GLORIA ELENA RIASCOS MORA
Directora de la Oficina de Control Interno

Junio 23/2018

