

INFORME DE VIGILANCIA A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2018

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "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" y con el fin de garantizar los principios de transparencia, publicidad, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, rinde el presente informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, sugerencia y reclamos que los ciudadanos presenten ante la AGR durante el período comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre del año 2018.

Es oportuno señalar que la Auditoría General de la República cuenta con un Sistema Integral de Auditoría, Módulo SIA-ATC, desarrollado con el fin de proveer una herramienta informática vía web, que permite gestionar y controlar los requerimientos que los ciudadanos presentan, tales como peticiones, denuncias, quejas y sugerencias, entre otros, con el fin de obtener una respuesta oportuna o el inicio de una actuación administrativa, según corresponda.

De manera que el ejercicio de vigilancia, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes del SIA-ATC y la consulta de cada uno de ellos, tomando una muestra seleccionada dentro del período señalado.

I.OBJETIVO

Ejercer la vigilancia a la debida atención que debe dar la AGR a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, que radiquen los ciudadanos, haciendo uso del módulo SIA-ATC, con el fin de establecer el cumplimiento de las normas vigentes para el tratamiento de los mismos y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

II.ALCANCE

Verificar que las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, presentadas por la ciudadanía ante la entidad, durante el período comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre del 2018.

III. RESULTADO DE LA VIGILANCIA

De acuerdo con el reporte de solicitudes agrupadas por dependencia que arroja el SIA-ATC, durante el segundo semestre del año 2018, ante la AGR se radicaron 401



requerimientos ciudadanos, de los cuales 310 corresponden al área misional y 91 al área de apoyo de la entidad, como se muestra a continuación:

**REQUERIMIENTOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA DEL AREA MISIONAL DE LA AGR
(Julio – Diciembre 2018)**

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Auditoría Delegada	35	Archivo trámite directo
	15	Eliminadas
	133	Archivo por traslado entidad externa
	3	Archivo por desistimiento
	186	Nro. de solicitudes en la dependencia
Dirección de Control Fiscal	4	En Trámite
	19	Archivo Trámite Directo
	2	Archivo por Desistimiento
	1	Solicitud Información Entidad Vigilada
	26	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Responsabilidad Fiscal	1	En Trámite
	7	Archivo Trámite Directo
	1	Solicitud Aclaración y/o Ampliación Ciudadano
	9	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia I - Medellín	11	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia II – Bogotá	9	Archivo Trámite Directo
	9	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia III – Cali	1	En Trámite
	15	Archivo Trámite Directo
	2	Eliminado
	2	Archivo por Desistimiento
	1	Solicitud Aclaración y/o Ampliación Ciudadano
	21	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia IV - Bucaramanga	12	Archivo Trámite Directo
	5	Archivo por Traslado Entidad Externa
	17	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia V Barranquilla	3	Archivo Trámite Directo
	3	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia VI Neiva	10	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	1	Archivo por Desistimiento
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia VIII - Cúcuta	4	Archivo Trámite Directo
	2	Archivo por Traslado Entidad Externa
	6	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia IX - Villavicencio	5	Archivo Trámite Directo
	3	Archivo por Traslado Entidad Externa



12

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
	8	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia X - Montería	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	310	Área Misional

REQUERIMIENTOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA DEL AREA DE APOYO DE LA AGR
(Julio – Diciembre 2018)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Oficina Jurídica	1	En Análisis
	1	En Trámite
	34	Archivo Trámite Directo
	2	Archivo por Traslado Entidad Externa
	38	Nro. de solicitudes en la dependencia
Oficina Planeación	12	Archivo Trámite Directo
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Oficina de Estudios Especiales	11	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección Recursos Financieros	4	Archivo Trámite Directo
	4	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección Talento Humano	23	Archivo Trámite Directo
	23	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección Recursos Físicos	2	Archivo Trámite Directo
	2	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	91	Área de Apoyo

De los 401 requerimientos ciudadanos, se tomó una muestra representativa del 37%, con el fin de desarrollar la labor de vigilancia, de la cual corresponde el 26% al área misional y el 11% al área de apoyo.

A continuación se describe la muestra verificada indicando: ítem, número de identificación del requerimiento, días de trámite de la solicitud, fecha de inicio y fecha final del trámite, es oportuno señalar que para el conteo se tuvo en cuenta la suspensión de términos.

AREA MISIONAL

AUDITORIA DELEGADA				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000605	4	3/10/2018	9/10/2018
2	012018000607	4	2/10/2018	8/10/2018
3	012018000609	2	5/10/2018	9/10/2018
4	012018000610	2	5/10/2018	9/10/2018
5	012018000611	2	4/10/2018	8/10/2018
6	012018000614	14	3/10/2018	24/10/2018
7	012018000620	6	8/10/2018	17/10/2018



42

AUDITORIA DELEGADA				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
8	012018000656	6	19/10/2018	29/10/2018
9	012018000672	8	29/10/2018	9/11/2018
10	012018000685	3	1/11/2018	7/11/2018
11	012018000689	7	2/11/2018	15/11/2018
12	012018000702	4	8/11/2018	15/11/2018
13	012018000703	2	13/11/2018	15/11/2018
14	012018000705	5	2/11/2018	13/11/2018
15	012018000715	5	9/11/2018	19/11/2018
16	012018000721	7	16/11/2018	27/11/2018
17	012018000735	3	21/11/2018	26/11/2018
18	012018000737	5	20/11/2018	27/11/2018
19	012018000738	3	22/11/2018	27/11/2018
20	012018000740	2	28/11/2018	5/12/2018
21	012018000741	2	28/11/2018	5/12/2018
22	012018000748	2	3/12/2018	5/12/2018
23	012018000750	2	3/12/2018	5/12/2018
24	012018000765	0	5/12/2018	5/12/2018
25	012018000770	3	6/12/2018	11/12/2018
26	012018000772	5	5/12/2018	12/12/2018
27	012018000780	2	10/12/2018	12/12/2018
28	012018000790	0	12/12/2018	12/12/2018
29	012018000798	6	12/12/2018	21/12/2018
30	012018000817	7	21/12/2018	8/1/2019
31	012018000825	2	28/12/2018	3/1/2019

DIRECCIÓN CONTROL FISCAL				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000462	13	24/7/2018	14/8/2018
2	012018000516	5	17/8/2018	27/8/2018
3	012018000537	8	30/8/2018/	11/9/2018
4	012018000558	6	11/9/2018	19/9/2018
5	012018000691	2	2/11/2018	7/11/2018
6	012018000793	15	11/12/2018	9/1/2019

RESPONSABILIDAD FISCAL				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000503*	18	14/8/2018	10/9/2018
2	012018000515	10	21/08/2018	3/9/2018
3	012018000565	15	13/9/2018	4/10/2018
4	012018000709	9	14/11/2018	23/11/2018
5	012018000812	3	21/12/2018	26/12/2018

*012018000503, Ampliación términos

GERENCIA MEDELLÍN I				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000457	7	23/7/2018	1/8/2018
2	012018000513	1	21/08/2018	22/8/2018



GERENCIA MEDELLÍN I				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
3	012018000528	1	27/8/2018	28/8/2018
4	012018000555	2	7/9/2018	11/9/2018
5	012018000626	7	9/10/2018	19/10/2018
6	012018000647	1	18/10/2018	19/10/2018
7	012018000663	4	23/10/2018	29/10/2018
8	012018000680	0	1/11/2018	1/11/2018

GERENCIA BOGOTÁ II				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000484	13	8/8/2018	28/8/2018
2	012018000669	2	29/10/2018	31/10/2018
3	012018000695	9	6/11/2018	20/11/2018
4	012018000730	2	20/11/2018	22/11/2018
5	012018000769	8	4/12/2018	17/12/2018
6	012018000815	1	26/11/2018	27/11/2018

GERENCIA CALI III				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000448	2	17/7/2018	19/7/2018
2	012018000525	4	24/8/2018	29/8/2018
3	012018000529	6	27/8/2018	4/9/2018
4	012018000578	5	20/9/2018	27/9/2018
5	012018000585	2	24/9/2018	26/9/2018
6	012018000588	5	21/9/2018	28/9/2018
7	012018000785	1	11/12/2018	12/12/2018
8	012018000786	3	10/12/2018	14/12/2018
9	012018000787	3	10/12/2018	13/12/2018
10	012018000789	3	12/12/2018	18/12/2018

GERENCIA BUCARAMANGA IV				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000464	10	26/7/2018	13/8/2018
2	012018000467	12	25/7/2018	14/8/2018
3	012018000483	15	3/8/2018	29/8/2018
4	012018000506	15	16/8/2018	7/9/2018
5	012018000530	5	27/8/2018	3/9/2018
6	012018000552	2	7/9/2018	11/9/2018
7	012018000567	8	13/9/2018	25/9/2018
8	012018000597	13	2/10/2018	22/10/2018
9	012018000642	4	18/10/2018	24/10/2018
10	012018000682	14	1/11/2018	23/11/2018
11	012018000713	1	16/11/2018	19/11/2018
12	012018000739	1	26/11/2018	27/11/2018
13	012018000753	2	26/11/2018	3/12/2018
14	012018000806	0	18/12/2018	18/12/2018



GERENCIA BARRANQUILLA V				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000518	13	17/8/2018	6/9/2018
2	012018000595	13	26/9/2018	16/10/2018
3	012018000659	3	19/10/2018	24/10/2018

GERENCIA NEIVA VI				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000599	8	28/9/2018	10/10/2018
2	012018000622	7	9/10/2018	19/10/2018
3	012018000749	13	3/12/2018	21/12/2018
4	012018000763	12	4/12/2018	21/12/2018

GERENCIA ARMENIA VII				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000500	6	13/8/2018	22/8/2018
2	012018000531	5	28/8/2018	4/9/2018
3	012018000733	7	19/11/2018	3/12/2018
4	012018000766-1	13	5/12/2018	27/12/2018
5	012018000792	8	11/12/2018	26/12/2018

GERENCIA CÚCUTA VIII				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000472	8	31/7/2018	14/8/2018
2	012018000505	11	14/8/2018	30/8/2018
3	012018000509	3	21/8/2018	24/8/2018
4	012018000652	0	22/10/2018	22/10/2018
5	012018000653	0	22/10/2018	22/10/2018
6	012018000673	11	29/10/2018	15/11/2018

GERENCIA VILLAVICENCIO IX				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000535	5	3/9/2018	10/9/2018
2	012018000637	7	12/10/2018	24/10/2018
3	012018000638	7	21/8/2018	24/8/2018
4	012018000649	3	19/10/2018	24/10/2018
5	012018000764	6	5/12/2018	14/12/2018

GERENCIA MONTERIA X				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000589	15	21/9/2018	12/10/2018



442

AREA DE APOYO

TALENTO HUMANO				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000447	5	17/7/2018	25/7/2018
2	012018000477	2	2/8/2018	8/8/2018
3	012018000478	3	1/8/2018	8/8/2018
4	012018000481	1	3/8/2018	8/8/2018
5	012018000482	1	3/8/2018	8/8/2018
6	012018000491	8	8/8/2018	21/8/2018
7	012018000501	5	13/8/2018	21/8/2018
8	012018000532	15	28/8/2018	18/9/2018
9	012018000549	10	5/9/2018	19/9/2018
10	012018000557	7	10/9/2018	19/9/2018
11	012018000582	9	24/9/2018	5/10/2018
12	012018000617	6	8/10/2018	17/10/2018
13	012018000639	9	16/10/2018	29/10/2018
14	012018000667	6	24/10/2018	1/11/2018
15	012018000668	3	29/10/2018	1/11/2018
16	012018000684	8	31/10/2018	14/11/2018
17	012018000716	9	14/11/2018	27/11/2018
18	012018000720	4	19/11/2018	23/11/2018
19	012018000773	6	5/12/2018	13/12/2018
20	012018000778	2	7/12/2018	11/12/2018
21	012018000816	2	21/12/2018	27/12/2018

RECURSOS FINANCIEROS				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000455	4	2/7/2018	27/7/2018
2	012018000550	4	5/9/2018	11/9/2018
3	012018000805	2	13/12/2018	18/12/2018
4	012018000818	5	18/12/2018	27/12/2018

RECURSOS FISICOS				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000775	6	5/12/2018	13/12/2018
2	012018000813	14	19/12/2018	15/1/2018

OFICINA DE ESTUDIOS ESPECIALES				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000460	5	24/7/2018	13/12/2018
2	012018000640	9	17/10/2018	30/10/2018
3	012018000711	6	9/11/2018	20/11/2018
4	012018000774	6	5/12/2018	14/12/2018
5	012018000783	11	5/12/2018	21/12/2018



102

OFICINA DE PLANEACIÓN				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000492	7	8/8/2018	17/8/2018
2	012018000510	12	21/8/2018	6/9/2018
3	012018000517	12	21/8/2018/	6/9/2018
4	012018000600	9	1/10/2018	12/10/2018
5	012018000696	7	6/11/2018	16/11/2018
6	012018000803	3	17/12/2018	20/12/2018

OFICINA JURIDICA				
No.	SIA-ATC	Días para trámite	Fecha de Inicio	Fecha Final
1	012018000442	7	16/7/2018	26/7/2018
2	012018000471	6	30/7/2018	9/8/2018
3	012018000526	8	24/8/2018/	5/9/2018
4	012018000527	10	24/8/2018	7/9/2018
5	012018000575	5	19/9/2018	26/9/2018
6	012018000666	15	24/10/2018	16/11/2018

De conformidad con la muestra verificada se concluye que las dependencias dieron atención y trámite en términos de Ley a las peticiones, quejas, sugerencia y reclamos que los ciudadanos radicaron ante la AGR.

Por otra parte, teniendo en cuenta el Informe de gestión y resultados y el Informe de Gestión Misional ambos con corte a 31 diciembre de 2018, elaborados por la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, durante el tercer trimestre de 2018: se identificó un producto no conforme en la atención de peticiones ciudadanas, la cual estuvo a cargo de la Secretaría General; que consistió en la respuesta extemporánea del requerimiento 2018000366, lo que implica que se materializo el riesgo asociado y por consiguiente se formuló el plan de mejoramiento, el cual se encuentra en desarrollo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la muestra verificada por parte de la Oficina de Control Interno con relación a la atención que le dan las dependencias de la AGR a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias radicadas por los ciudadanos, podemos señalar que son atendidas de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Se reitera lo señalado en el Informe de Auditoría Interna al Proceso de Participación Ciudadana del pasado 20/10/2018 en el cual se señala: *El proceso en general evidencia una mejora continua basada en la actualización permanente del procedimiento PC.210.P02.P atención de peticiones, también se apoya en los aplicativos o herramientas informáticas para el seguimiento y control del proceso como el SIA ATC, SIA POAS Manager (planeas de acción, indicadores del proceso, mapas de riesgo y plan de mejoramiento del proceso), cumpliendo con los requisitos de la ISO9001:2015.*

Se resalta la gestión de la Auditoría Delegada como líder del proceso y del grupo de participación ciudadana en la sensibilización y apoyo a todas las dependencias de la



WEL

Página 9 de 9

AGR, lo que ha contribuido en la disminución de los productos no conformes en comparación con la vigencia 2017, donde de 22 los mismos disminuyeron a 10 en la vigencia 2018.

Cordialmente,


DILY MARINA MAESTRE ZABALA
Directora Oficina de Control Interno

Carejudo
Proyectó: Gloria Ibarra – Profesional Universitario – OCI
Fecha de elaboración 30/01/2019

