

## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LAS PETICIONES CIUDADANAS – PQRS, PRESENTADAS A LA AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA A 31 DE DICIEMBRE DE 2022**

### **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno rinde el presente informe de seguimiento y evaluación a las peticiones ciudadanas presentadas ante la entidad en el período comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre de 2022.

El marco legal observado para el seguimiento y evaluación señalado está contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, que sustituye el Título II (artículo 13 a 33) de la Ley 1437 de 2011; Decreto reglamentario 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 70 de la Ley 1757 de 2015; Decreto Legislativo 491 de 2020; y la Ley 2207 de 2022, por medio de la cual se derogan los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020.

La Auditoría General de la República cuenta con el Sistema Integral de Auditoría, Módulo SIA-ATC, desarrollado con el fin de proveer una herramienta informática vía web, que permite gestionar y controlar las peticiones presentadas por la ciudadanía, ya sea en interés general, en interés particular, 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 la evaluación al trámite efectuado a las peticiones ciudadanas, 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.

### **I. OBJETIVO**

Realizar seguimiento y evaluación al trámite efectuado a las PQRS, a través del módulo SIA-ATC, con el fin de establecer el cumplimiento de la normativa vigente para su tratamiento y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables del proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

## II. ALCANCE

El alcance del seguimiento y evaluación comprende las peticiones 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 año 2022.

## III. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con el reporte de las solicitudes agrupadas por dependencia que arroja el SIA-ATC, durante el segundo semestre del 2022, se radicaron (634) peticiones ciudadanas, de las cuales (396) corresponden al área misional y (180) al área de apoyo de la Entidad. Igualmente fueron tramitadas 58 quejas iniciadas en el primer semestre como se muestra en los dos cuadros siguientes:

### REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA ÁREAS MISIONALES (julio-diciembre)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	1	En trámite
	12	Archivo por trámite directo
	25	Registros eliminados
	183	Archivo por traslado a otra entidad
	1	Archivo por desistimiento
	114	Archivo por copia de PQR <sup>1</sup>
	336	Nro. de solicitudes en la dependencia
Dirección de Control Fiscal	1	En trámite
	23	Archivo por trámite directo
	1	Eliminado
	1	Solicitud de información a entidad vigilada
	2	Solicitud de aclaración y/o ampliación al ciudadano
	28	Nro. de solicitudes en la dependencia
Dirección de Responsabilidad Fiscal	8	Archivo por trámite directo
	8	Nro. de solicitudes en la dependencia
Gerencia I – Medellín	1	Archivo por trámite directo
	1	Nro. de solicitudes en la dependencia
Gerencia II – Bogotá	1	Archivo por trámite directo
	1	Nro. de solicitudes en la dependencia
Gerencia III – Cali	2	Archivo por trámite directo
	2	Nro. de solicitudes en la dependencia
Gerencia IV Bucaramanga	1	Archivo por trámite directo
	1	Nro. de solicitudes en la dependencia
Gerencia V – Barranquilla	5	Archivo por trámite directo
	5	Nro. de solicitudes en la dependencia

<sup>1</sup> Petición radicada en la entidad competente y con copia a la AGR, por lo que no requiere traslado.

Gerencia VI- Neiva	2	Archivo por trámite directo
	2	Nro. de solicitudes en la dependencia
Gerencia VII- Armenia	3	Archivo por trámite directo
	3	Archivo por traslado a otra entidad
	6	Nro. de solicitudes en la dependencia
Gerencia VIII – Cúcuta	2	Archivo por trámite directo
	2	Nro. de solicitudes en la dependencia
Gerencia IX Villavicencio	1	Archivo por trámite directo
	1	Nro. de solicitudes en la dependencia
Gerencia X – Montería	2	Archivo por trámite directo
	1	En trámite
	3	Nro. de solicitudes en la dependencia
<b>Total</b>	<b>396</b>	

### REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIAS ÁREAS DE APOYO (julio-diciembre 2022)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Talento Humano	21	Archivo por trámite directo
	21	Nro. de solicitudes en la dependencia
Oficina Jurídica	1	En Análisis
	9	En Trámite
	113	Archivo por trámite directo
	1	Eliminado
	124	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Oficina de Planeación	10	Archivo por trámite directo
	10	Nro. de solicitudes en la dependencia
Secretaría General	2	Archivo por trámite directo
	2	Nro. de solicitudes en la dependencia
Oficina de Estudios Especiales	14	Archivo por trámite directo
	14	Nro. de solicitudes en la dependencia
Dirección de Recursos Financieros	3	Archivo por trámite directo
	3	Nro. de solicitudes en la dependencia
Dirección de Recursos Físicos	6	Archivo por trámite directo
	6	Nro. de solicitudes en la dependencia
<b>Total</b>	<b>180</b>	

De los requerimientos ciudadanos, se tomó una muestra representativa del 25%, para su evaluación, equivalente a 160 peticiones ciudadanas.

Los siguientes cuadros representan una muestra de peticiones ciudadanas atendidas por cada dependencia, con su número de identificación, los días de trámite por solicitud, la fecha de recibo de la petición y la fecha de envío del oficio de respuesta.

La verificación se adelantó con base en los datos reportados a través del SIA-ATC de la Auditoría General de la República.

**ÁREA MISIONAL****REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD**

<b>Auditoría Delegada</b>					
<b>No.</b>	<b>SIA-ATC</b>	<b>Días</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Final</b>	<b>Observaciones</b>
1	012022000681	6	06/07/2022	08/09/2022	Trámite conforme
2	012022000506	3	01/07/2022	07/07/2022	Trámite conforme
3	012022000516	4	11/07/2022	15/07/2022	Trámite conforme
4	01202200051	3	12/07/2022	15/07/2022	Trámite conforme
5	012022000525	2	13/07/2022	15/07/2022	Trámite conforme
6	012022000530	5	08/07/2022	15/07/2022	Trámite conforme
7	012022000534	0	15/07/2022	15/07/2022	Trámite conforme
8	012022000539	0	19/07/2022	25/07/2022	Trámite conforme
9	012022000556	3	21/07/2022	26/07/2022	Trámite conforme
10	012022000564	4	29/07/2022	04/08/2022	Trámite conforme
11	012022000568	4	27/07/2022	02/08/2022	Trámite conforme
12	012022000575	15	12/07/2022	03/08/2022	Trámite conforme
13	012022000578	10	22/07/2022	22/07/2022	Trámite conforme
14	012022000581	6	26/07/2022	03/08/2022	Trámite conforme
15	012022000588	2	03/08/2022	05/08/2022	Trámite conforme
16	012022000592	1	04/08/2022	04/08/2022	Trámite conforme
17	012022000596	3	01/08/2022	04/08/2022	Trámite conforme
18	012022000601	37	05/08/2022	28/09/2022	Trámite conforme con ampliación de término por ejercicio auditor.
19	012022000614	5	08/08/2022	16/08/2022	Trámite conforme
20	012022000627	0	17/08/2022	17/08/2022	Trámite conforme
21	012022000635	8	12/08/2022	25/08/2022	Trámite conforme
22	012022000594	3	1/8/2022	4/8/2022	Trámite conforme.
23	012022000599	4	1/8/2022	5/8/2022	Trámite conforme.
24	012022000606	0	9/8/2022	9/8/2022	Trámite conforme.
25	012022000616	7	5/8/2022	16/8/2022	Trámite conforme.
26	012022000621	0	16/8/2022	16/8/2022	Trámite conforme.
27	012022000629	10	10/8/2022	25/8/2022	Trámite conforme.
28	012022000636	8	12/8/2022	25/8/2022	Trámite conforme.
29	012022000643	7	16/8/2022	25/8/2022	Trámite conforme.
30	012022000647	12	22/8/2022	7/9/2022	Trámite conforme.
31	012022000654	4	19/8/2022	25/8/2022	Trámite conforme.
32	012022000657	1	23/8/2022	24/8/2022	Trámite conforme.
33	012022000665	0	26/8/2022	26/8/2022	Trámite conforme.
34	012022000668	5	23/8/2022	30/8/2022	Trámite conforme.
35	012022000672	5	24/8/2022	31/8/2022	Trámite conforme.
36	012022000678	5	24/8/2022	31/8/2022	Trámite conforme.
37	012022000684	5	24/8/2022	31/8/2022	Trámite conforme.
38	012022000688	4	26/8/2022	1/9/2022	Trámite conforme.
39	012022000698	5	30/8/2022	6/9/2022	Trámite conforme.
40	012022000702	5	31/8/2022	7/9/2022	Trámite conforme.
41	012022000714	4	02/9/2022	08/9/2022	Trámite conforme.
42	012022000717	4	09/09/2022	15/09/2022	Trámite conforme.
43	012022000723	14	24/08/2022	13/09/2022	Trámite conforme.
44	012022000726	11	29/08/2022	13/09/2022	Trámite conforme
45	012022000729	4	06/09/2022	12/09/2022	Trámite conforme
46	012022000732	5	08/09/2022	15/09/2022	Trámite conforme

47	012022000740	13	09/09/2022	28/09/2022	Trámite conforme
48	012022000745	12	12/09/2022	28/09/2022	Trámite conforme
49	012022000748	4	13/09/2022	19/09/2022	Trámite conforme
50	012022000753	4	16/09/2022	22/09/2022	Trámite conforme
51	012022000769	4	15/09/2022	21/09/2022	Trámite conforme
52	012022000778	5	19/09/2022	26/09/2022	Trámite conforme
53	012022000786	8	26/09/2022	06/10/2022	Trámite conforme
54	012022000792	5	20/09/2022	27/09/2022	Trámite conforme
55	012022000799	4	22/09/2022	28/09/2022	Trámite conforme
56	012022000802	3	23/09/2022	28/09/2022	Trámite conforme
57	012022000814	1	29/09/2022	30/09/2022	Trámite conforme
58	012022000819	2	29/09/2022	03/10/2022	Trámite conforme
59	012022000822	0	03/10/2022	03/10/2022	Trámite conforme
60	012022000839	3	05/10/2022	10/10/2022	Trámite conforme.
61	012022000842	0	06/10/2022	06/10/2022	Trámite conforme
62	012022000851	2	10/10/2022	12/10/2022	Trámite conforme
63	012022000859	2	10/10/2022	12/10/2022	Trámite conforme

**AREA DE MISIONAL****REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD**

Dirección de Control Fiscal					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000513	23	11/07/2022	12/08/2022	Trámite conforme.
2	012022000605	14	08/08/2022	29/08/2022	Trámite conforme
3	012022000696	13	2/09/2022	22/9/2022	Trámite conforme.
4	012022000759	13	19/9/2022	06/10/2022	Trámite conforme.
5	012022000833	58	4/10/2022	29/12/2022	Trámite conforme.

**REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD**

Gerencia Seccional I					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000563	57	28/07/2022	19/10/2022	Trámite conforme con ampliación de término por ejercicio auditor.
2	012022000784	22	23/09/2022	26/10/2022	Trámite conforme.
3	12022000886	3	20/10/2022	25/10/2022	Trámite conforme.

**REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD**

Gerencia Seccional II					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000610	20	10/08/2022	08/09/2022	Trámite no conforme. Observación: A la respuesta anexa, le falta el diligenciamiento del cuadro de firmas.
2	012022000863	44	11/10/2022	16/12/2022	Trámite conforme con ampliación de término por ejercicio auditor.
3	012022000914	40	25/10/2022	23/12/2022	Trámite conforme con ampliación de término por ejercicio auditor.
4	012022001020	28	21/11/2022	30/12/2022	Trámite conforme.
5	012022001130		23/12/2022	En trámite	En trámite. Se evidencia la ampliación de términos, nueva fecha de finalización 01/03/2023.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional III					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000508	38	06/07/2022	31/08/2022	Trámite no conforme. Observaciones; 1, conforme al procedimiento, cuando hay archivo por desistimiento, se debe notificar de forma personal el acto administrativo de archivo, no se realizó la notificación personal.
2	012022000782	8	23/09/2022	05/10/2022	Trámite conforme.
3	012022000952	10	03/11/2022	21/11/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional IV					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000512	10	08/07/2022	25/07/2022	Trámite conforme.
2	012022000573	3	01/08/2022	04/08/2022	Trámite no conforme. No se adjunta encuesta de satisfacción.
3	012022000660	25	24/08/2022	28/09/2022	Trámite conforme.
4	012022000765	21	20/09/2022	20/10/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional V					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	12022000618	9	10/08/2022	24/08/2022	Trámite conforme.
2	012022000697	18	02/09/2022	28/09/2022	Trámite conforme.
3	012022000805	11	27/09/2022	12/10/2022	Trámite conforme.
4	012022000892	0	21/10/2022	21/10/2022	Trámite conforme.
5	012022001009	7	16/11/2022	25/11/2022	Trámite conforme.
6	012022001081	10	07/12/2022	22/12/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional VI					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000603	3	08/08/2022	11/08/2022	Trámite no conforme. No se adjunta encuesta de satisfacción de usuarios.
2	012022000760	2	19/09/2022	21/09/2022	Trámite conforme.
3	012022000995	11	15/11/2022	30/11/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional VII					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000658	3	23/08/2022	26/08/2022	Trámite conforme.
2	012022000738	15	13/09/2022	04/10/2022	Trámite no conforme. No se adjunta encuesta de satisfacción de usuarios.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional VIII					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000929	23	28/10/2022	02/12/2022	Trámite no conforme. Observación: la respuesta adjunta es un pantallazo del correo enviado, más no un documento con las respectivas firmas. Aún, cuando el tamaño del oficio cargado no excedía el tamaño permitido en el SIA-ATC

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional IX					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000789	38	27/09/2022	23/11/2022	Trámite conforme con ampliación de término por ejercicio auditor.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional X					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000632	15	16/08/2022	06/09/2022	Trámite conforme.

**ÁREA DE APOYO**

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Oficina Jurídica					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012022000496	81	01/07/2022	28/10/2022	Trámite no conforme. Por error en el escaneo del documento, solo aparecen las páginas impares (se escaneó a una cara), subsanándose día 28/10/2022.
2	012022000535	3	15/07/2022	21/07/2022	Trámite conforme.
3	012022000542	5	18/07/2022	26/07/2022	Trámite conforme.
4	012022000551	30	22/07/2022	05/09/2022	Trámite conforme.
5	012022000562	30	26/07/2022	07/09/2022	Trámite conforme.
6	012022000585	29	19/07/2022	31/08/2022	Trámite conforme.
7	012022000631	30	17/08/2022	28/09/2022	Trámite conforme.
8	012022000640	30	18/08/2022	29/09/2022	Trámite conforme.
9	012022000652	30	22/08/2022	03/10/2022	Trámite conforme.
10	012022000676	25	29/08/2022	03/10/2022	Trámite no conforme, observación. No se adjunta formato de Medición de Satisfacción de Usuarios.
11	012022000685	13	30/08/2022	16/09/2022	Trámite conforme.
12	012022000709	30	07/09/2022	20/10/2022	Trámite conforme.
13	012022000720	7	09/09/2022	20/09/2022	Trámite conforme.
14	012022000751	28	14/09/2022	25/10/2022	Trámite conforme.
15	012022000755	30	16/09/2022	31/10/2022	Trámite conforme.
16	012022000770	30	20/09/2022	02/11/2022	Trámite conforme.

Av Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento Torre 4 (Agua) Piso 17 y 18, Bogotá D.C.  
 PBX: [571] 3186800 - 3816710 - Línea gratuita de atención ciudadana: 018000-120205

 auditoriageneral 
  auditoriagen 
  auditoriagen 
  auditoriageneralcol  
 participacion@auditoria.gov.co

Escritorio

17	012022000781	41	23/09/2022	24/11/2022	Trámite conforme.
18	012022000796	30	26/09/2022	09/11/2022	Trámite conforme.
19	012022000808	10	29/09/2022	13/10/2022	Trámite conforme.
20	012022000823	30	03/10/2022	17/11/2022	Trámite no conforme, observación. No se adjunta formato de Medición de Satisfacción de Usuarios.
21	012022000832	29	04/10/2022	17/11/2022	Trámite conforme.
22	012022000843	5	06/10/2022	13/10/2022	Trámite conforme.
23	012022000855	27	10/10/2022	21/11/2022	Trámite conforme.
24	012022000873	35	13/10/2022	06/12/2022	Trámite conforme.
25	012022000885	30	19/10/2022	02/12/2022	Trámite conforme.
26	012022000904	10	24/10/2022	08/11/2022	Trámite conforme.
27	012022000927	2	28/10/2022	01/11/2022	Trámite conforme.
28	012022000954	24	04/11/2022	13/12/2022	Trámite conforme.
29	012022000981	5	09/11/2022	17/11/2022	Trámite conforme.
30	012022000985	10	11/11/2022	28/11/2022	Trámite conforme.
31	012022001010	10	17/11/2022	01/12/2022	Trámite conforme.
32	012022001015	22	18/11/2022	21/12/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Oficina de Talento Humano					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficina	Observaciones
1	012022000521	8	12/07/2022	25/07/2022	Trámite no conforme. La respuesta adjunta no contiene firmas ni radicado.
2	012022000604	7	08/08/2022	18/08/2022	Trámite conforme.
3	012022000646	15	18/08/2022	08/09/2022	Trámite conforme.
4	012022000703	9	05/09/2022	16/09/2022	Trámite conforme.
5	12022000756	6	16/09/2022	26/09/2022	Trámite conforme.
6	012022000815	4	30/09/2022	06/10/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Recursos Financieros					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficina	Observaciones
1	012022000761	3	19/09/2022	22/09/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Recursos Físicos					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficina	Observaciones
1	012022000807	8	29/09/2022	11/10/2022	Trámite conforme.
2	012022000586	6	01/08/2022	09/08/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Auditoría Auxiliar					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficina	Observaciones
1	012022000546	3	21/07/2022	26/07/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Oficina de Estudios Especiales					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012022000531	9	14/07/2022	28/07/2022	Trámite conforme.
2	012022000611	4	10/08/2022	17/08/2022	Trámite conforme.
3	012022000811	5	29/09/2022	06/10/2022	Trámite conforme.
4	012022000875	7	13/10/2022	25/10/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Oficina de Planeación					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012022000543	8	19/07/2022	01/08/2022	Trámite conforme.
2	012022000641	10	18/08/2022	01/09/2022	Trámite conforme.
3	012022000767	10	20/09/2022	04/10/2022	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD					
Secretaria General					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío	Observaciones
1	012022001037	11	28/11/2022	14/12/2022	Trámite no conforme, respuesta fuera de término. La respuesta debía ser cargada el día 13/12/22.

CARTELERA VIRTUAL (1 de julio a 31 de diciembre de 2022)					
	SIA-ATC	Responsable	Fecha (F)	Fecha (D)	Observaciones
1	012022000388	Gerencia seccional II.	24/11/2022	30/11/2022	Trámite conforme.
2	012022000966	Gerencia seccional VIII.	15/11/2022	21/11/2022	Trámite conforme.
3	012022000826	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Cobro Coactivo.	13/10/2022	20/10/2022	Trámite conforme.
4	012022000541	Gerencia seccional IV.	09/8/2022	16/8/2022	Trámite conforme.
5	012022000531	Oficina de Estudios Especiales y Apoyo técnico.	28/7/2022	3/8/2022	Trámite conforme.

#### IV. CONCLUSIONES:

Del total de quejas presentadas (634), fueron tramitadas directamente 285, que corresponden a un 45%; las restantes 349 fueron por traslado a entidad competente, equivalente a un 55%. Lo anterior, evidencia la necesidad de desarrollar una mayor divulgación y capacitación hacia la ciudadanía y organismos del control fiscal respecto del alcance de las competencias de la Auditoría General de la República, pues es mayor el porcentaje de peticiones que se solicitan a la AGR y que son de competencia de otras entidades, lo que genera una oportunidad de mejora.

En términos generales la entidad dio cumplimiento al marco normativo correspondiente para el trámite efectuado a las peticiones ciudadanas correspondiente al segundo semestre de 2022.

En la muestra analizada se presentaron no conformidades en 11 requerimientos de 160 analizados, correspondiente a un porcentaje del 1%. Se identificaron algunas debilidades susceptibles de plantear acciones correctivas al respecto, las cuales se relacionan a continuación:

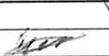
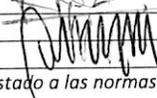
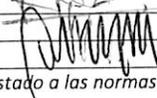
- Se presentó no conformidad por extemporaneidad en la respuesta en la petición nro 012022001037.
- Se observa que en la petición nro 012022000496, hubo un error al momento de escanear la respuesta de fondo, pues solo aparecen las páginas impares (se escaneó a una cara), razón por la cual se volvió a cargar el documento el día 28/10/2022.
- Se presenta no conformidad por no anexar la *Encuesta de satisfacción ciudadana* (Formato OI. 200.P03.FI02), en las peticiones 012022000676, 012022000823, 012022000508, 012022000573, 012022000603 y 012022000738, evidenciadas en la Oficina Jurídica y en las Gerencias Seccionales.
- Se evidencia deficiencias en la respuesta de fondo de las peticiones 012022000521, 012022000610 y 012022000929 por omisión de firmas en el documento.
- Con respecto a la petición 012022000508, se evidencia trámite no conforme por incumplimiento paso 12 del procedimiento PC.210.P02.P, notificación personal del acto de archivo por desistimiento.

En cumplimiento a nuestra función de asesoría y control recomendamos adelantar las respectivas acciones de mejora y correctivas a fin de normalizar el proceso en las áreas detectadas.

Cordialmente,



**DIANA MARCELA JARAMILLO MONTOYA**  
 Directora Oficina de Control Interno

	Nombre y Apellido	Firma	Fecha
Proyectado por:	Roque J Palomino, Eugenio Carrillo		20/01/2023
Revisado por:	Diana Marcela Jaramillo Montoya		24/01/2023
Aprobado por:	Diana Marcela Jaramillo Montoya		24/01/2023

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.