

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LOS DERECHOS DE PETICIÓN – PQRSD, PRESENTADOS ANTE LA AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2023

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno presenta informe de seguimiento y evaluación a los derechos de petición presentados ante la entidad en el periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio de 2023.

Con el propósito de realizar el seguimiento y evaluación a los derechos de petición se tiene como base legal 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.

Así bien, la Auditoría General de la República, cuenta con el aplicativo SIA-ATC Atención al Ciudadano, desarrollado con el fin de proveer una herramienta informática, que permite gestionar y controlar las peticiones presentadas por la ciudadanía, entidades públicas, órganos de control y entes gubernamentales, ya sea de interés general, interés particular, denuncias, quejas, solicitudes de información, peticiones entre entidades, sugerencias, entre otros, con el fin de obtener una respuesta oportuna o el inicio de una actuación administrativa, según sea el caso.

Por lo tanto, el seguimiento y la evaluación al trámite efectuado a las peticiones ciudadanas, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes del aplicativo 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 PQRSD, a través del aplicativo 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 de cada proceso, que conlleven a la mejora continua frente a la gestión de la entidad.

II. ALCANCE

El seguimiento y evaluación comprende los derechos de petición radicados ante la entidad durante el periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio del año 2023.

III. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con el reporte de las solicitudes agrupadas por dependencia que arroja el aplicativo SIA-ATC, durante el primer semestre del 2023, se radicaron (550) derechos de petición, de los cuales (348) corresponden al área misional y (202) al área de apoyo de la Entidad, como se muestra en las siguientes tablas.

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA ÁREAS MISIONALES (enero-junio 2023)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	12	Archivo Trámite Directo
	5	Eliminado
	148	Archivo por Traslado Entidad Externa
	44	Archivo por Copia de PQR
	209	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Control Fiscal	22	Archivo Trámite Directo
	2	Archivo por Desistimiento
	2	Solicitud Información Entidad Vigilada
	26	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Responsabilidad Fiscal	9	Archivo Trámite Directo
	9	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia I - Medellín	9	En Trámite
	8	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	2	Archivo por Desistimiento
	2	Solicitud Aclaración y/o Ampliación Ciudadano
	22	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia II - Bogotá	7	Archivo Trámite Directo
	7	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia III - Cali	1	En Trámite
	12	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	13	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia IV - Bucaramanga	1	En Trámite
	9	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	2	Archivo por Desistimiento
	2	Solicitud Información Entidad Vigilada
	15	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia IX - Villavicencio	3	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	4	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia V - Barranquilla	24	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Desistimiento
Gerencia VI - Neiva	25	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
	2	En Trámite
	6	Archivo Trámite Directo
	1	Solicitud Información Entidad Vigilada
Gerencia VII - Armenia	9	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
	3	Archivo Trámite Directo

	1	Archivo por Desistimiento
	4	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia VIII - Cúcuta	2	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Desistimiento
	3	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia X - Montería	1	Eliminado
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Oficina Estudios Especiales	18	Archivo Trámite Directo
	18	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	348	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIAS ÁREAS DE APOYO (enero- junio 2023)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Dirección de Recursos Financieros	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Recursos Físicos	3	Archivo Trámite Directo
	3	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Oficina Jurídica	7	En Trámite
	124	Archivo Trámite Directo
	2	Eliminado
	133	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Oficina Planeación	12	Archivo Trámite Directo
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Secretaría General	6	Archivo Trámite Directo
	6	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Talento Humano	29	Archivo Trámite Directo
	29	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
TOTAL	202	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

De conformidad a la revisión y seguimiento realizado por parte de la Oficina de Control Interno, de los derechos de petición tramitados en el primer semestre tomó una muestra del 34%, para su evaluación, equivalente a 187.

Las siguientes tablas indican los derechos de petición atendidos por cada una de las dependencias, con su número de identificación, la fecha de recibo de la petición, la fecha de envío del oficio de respuesta, los días de trámite por solicitud y las observaciones detectadas por la OCI.

ÁREA MISIONAL

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
AUDITORÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DE LA GESTIÓN FISCAL						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000468	Petición entre entidades	05/06/2023	09/06/2023	4	trámite conforme.
2	12023000369	Concepto	04/05/2023	06/06/2023	26	Trámite conforme.
3	12023000338	Solicitud de información	25/04/2023	27/04/2023	1	Trámite conforme.
4	12023000271	Denuncia	24/03/2023	31/03/2023	5	Trámite conforme.
5	12023000475	Derecho de petición	07/06/2023	20/06/2023	7	Trámite conforme.
6	12023000374	Solicitud de información	08/05/2023	12/05/2023	4	Trámite conforme.
7	12023000423	Petición entre entidades	23/05/2023	01/06/2023	7	Trámite conforme.
8	12023000287	Derecho de petición	29/03/2023	30/03/2023	1	Trámite conforme.
9	12023000379	Derecho de petición	09/05/2023	11/05/2023	1	Trámite conforme.
10	12023000372	Derecho de petición	05/05/2023	08/05/2023	1	Trámite conforme.
11	12023000355	Derecho de petición	02/05/2023	04/05/2023	1	Trámite conforme.
12	12023000411	Petición entre entidades	18/05/2023	19/05/2023	1	Trámite conforme.
13	12023000113	Petición entre entidades	01/02/2023	02/02/2023	1	Trámite conforme.
14	12023000111	Petición entre entidades	31/01/2023	02/02/2023	2	Trámite conforme.
15	12023000417	Denuncia	19/05/2023	24/05/2023	2	Trámite conforme.
16	12023000463	Denuncia	02/06/2023	05/06/2023	1	Trámite conforme.
17	12023000434	Denuncia	05/05/2023	26/05/2023	1	Trámite conforme.
18	12023000388	Denuncia	11/05/2023	15/05/2023	2	Trámite conforme.
19	12023000139	Derecho de petición	07/02/2023	09/02/2023	2	Trámite conforme.
20	12023000462	Derecho de petición	01/06/2023	05/06/2023	2	Trámite conforme.
21	12023000169	Derecho de petición	19/02/2023	21/02/2023	2	Trámite conforme.
22	12023000062	Denuncia	17/01/2023	18/01/2023	1	Trámite conforme.
23	12023000065	Denuncia	17/01/2023	18/01/2023	1	Trámite conforme.
24	12023000077	Denuncia	20/01/2023	23/01/2023	2	Trámite conforme.
25	12023000102	Derecho de petición	26/01/2023	27/01/2023	1	Trámite conforme.
26	12023000031	Derecho de petición	11/01/2023	11/01/2023	1	Trámite conforme.
27	12023000079	Denuncia	20/01/2023	23/01/2023	1	Trámite conforme.
28	12023000080	Denuncia	20/01/2023	24/01/2023	2	Trámite conforme.
29	12023000331	Denuncia	21/04/2023	26/04/2023	1	Trámite conforme.
30	12023000363	Denuncia	04/05/2023	05/05/2023	1	Trámite conforme.

31	12023000298	Denuncia	10/04/2023	19/04/2023	7	Trámite conforme.
32	12023000308	Denuncia	11/04/2023	13/04/2023	2	Trámite conforme.
33	12023000316	Denuncia	14/04/2023	25/04/2023	6	Trámite conforme.
34	12023000126	Denuncia	03/02/2023	09/02/2023	4	Trámite conforme.
35	12023000165	Solicitud de congresista	17/02/2023	20/02/2023	1	Trámite conforme.
36	12023000116	Denuncia	02/02/2023	03/02/2023	1	Trámite conforme.
37	12023000147	Denuncia	10/02/2023	14/02/2023	2	Trámite conforme.
38	12023000009	Denuncia	04/01/2023	04/01/2023	1	Trámite conforme.
39	12023000022	Denuncia	05/01/2023	05/01/2023	1	Trámite conforme.
40	12023000048	Denuncia	12/01/2023	13/01/2023	1	Trámite conforme.
41	12023000039	Denuncia	11/01/2023	12/01/2023	1	Trámite conforme.
42	12023000511	Denuncia	23/06/2023	28/06/2023	3	Trámite conforme.
43	12023000483	Denuncia	13/06/2023	14/06/2023	1	Trámite conforme.
44	12023000241	Concepto	10/03/2023	14/03/2023	2	Trámite conforme.
45	12023000380	Denuncia	09/05/2023	11/05/2023	2	Trámite conforme.
46	12023000426	Solicitud de congresista	23/05/2023	24/05/2023	1	Trámite conforme.
47	12023000477	Solicitud de información	08/06/2023	09/06/2023	1	Trámite conforme.
48	12023000120	Concepto	03/02/2023	03/02/2023	1	Trámite conforme.
49	12023000259	Denuncia	22/03/2023	24/03/2023	2	Trámite conforme.
50	12023000234	Derecho de petición	10/03/2023	13/03/2023	1	Trámite conforme.
51	12023000194	Derecho de petición	27/02/2023	02/03/2023	2	Trámite conforme.
52	12023000398	Derecho de petición	15/05/2023	16/05/2023	1	Trámite conforme.
53	12023000491	Denuncia	13/06/2023	14/06/2023	1	Trámite conforme.
54	12023000323	Denuncia	10/04/2023	21/04/2023	9	Trámite no conforme. Incumplimiento del paso 3 del procedimiento PC.210. P.02.P.
55	12023000262	Denuncia	22/03/2023	23/03/2023	1	Trámite conforme.
56	12023000180	Denuncia	23/02/2023	02/03/2023	5	Trámite conforme.
57	12023000474	Derecho de petición	07/06/2023	09/06/2023	2	Trámite conforme.
58	12023000084	Denuncia.	23/01/2023	24/01/2023	1	Trámite conforme.
59	12023000050	Copia PQR	12/01/2023	16/01/2023	2	Trámite conforme.
60	12023000329	Denuncia	21/04/2023	06/06/2023	30	Trámite no conforme. No cuenta con correo de ingreso de la petición a la AGR.

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD**Dirección de Control Fiscal**

Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000486	Denuncia	14/06/2023	En trámite	N/A	En trámite.
2	12023000487	Denuncia	14/06/2023	En trámite	N/A	En trámite.

3	12023000122	Denuncia	03/02/2023	22/02/2023	13	Trámite conforme.
4	12023000054	Denuncia	16/01/2023	01/02/2023	12	Trámite conforme.
5	12023000453	Denuncia	30/05/2023	23/06/2023	16	Trámite no conforme. Respuesta extemporánea.
6	12023000464	Denuncia	05/06/2023	28/06/2023	15	Trámite conforme.
7	12023000381	Denuncia	09/05/2023	19/05/2023	8	Trámite conforme.
8	12023000132	Denuncia	06/02/2023	27/02/2023	15	Trámite conforme.
9	12023000275	Denuncia	27/03/2023	26/05/2023	37	Trámite conforme.
10	12023000289	Denuncia	29/03/2023	20/04/2023	11	Trámite conforme.
11	12023000096	Denuncia	25/01/2023	14/02/2023	14	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD						
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000307	Solicitud de información	11/04/2023	20/04/2023	7	Tramite conforme
2	12023000299	Solicitud de información	10/04/2023	21/04/2023	9	Tramite conforme
3	12023000490	Petición entre entidades	13/06/2023	16/06/2023	3	Tramite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
GERENCIA SECCIONAL I MEDELLÍN						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000103	Petición entre entidades	27/01/2023	27/01/2023	1	Trámite conforme.
2	12023000128	Petición entre entidades	03/02/2023	07/02/2023	2	Trámite conforme.
3	12023000328	Denuncia	21/04/2023	12/05/2023	14	Trámite conforme.
					45	Trámite no conforme. Incumplimiento al paso 8 del procedimiento PC.210.P02.P en la respuesta de trámite no se incluye párrafo que indique la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña del respectivo derecho de petición para que el ciudadano pueda consultar el expediente electrónico del derecho de petición y realizar seguimiento a la gestión adelantada por la AGR.
4	12023000273	Denuncia	24/03/2023	07/06/2023		
5	12023000172	Denuncia	21/02/2023	14/06/2023	75	Trámite conforme.
6	12023000193	Derecho de Petición	27/02/2023	16/03/2023	13	Trámite conforme.
7	12023000478	Derecho de Petición	08/06/2023	22/06/2023	8	Trámite conforme.
8	12023000205	Denuncia	03/03/2023	08/05/2023		Trámite conforme.

9	12023000004	Derecho de Petición	02/01/2023	03/01/2023	1	Trámite conforme.
---	-------------	---------------------	------------	------------	---	-------------------

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
GERENCIA SECCIONAL II BOGOTÁ						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000396	Denuncia	12/05/2023	29/06/2023	31	Trámite conforme.
2	12023000447	Petición entre entidades	26/05/2023	06/06/2023	7	Trámite conforme.
3	12023000443	Denuncia	29/05/2023	30/06/2023	22	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
GERENCIA SECCIONAL III CALI						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000445	Denuncia	29/05/2023	30/06/2023	22	Trámite conforme
2	12023000003	Denuncia	02/01/2023	14/02/2023	30	Trámite conforme.
3	12023000189	Denuncia	24/02/2023	18/05/2023	60	Trámite no conforme, deficiencias en la gestión adelantada por parte de la Gerencia, se observa que se cargó varias veces el aviso que solicita la aclaración al peticionario, el archivo por desistimiento se da por archivo por tramite directo. Desconocimiento del manejo del SIA-ATC y los pasos del 15 al 16 del procedimiento PC.201.P02.P frente al trámite que se debe adelantar frente al archivo por desistimiento de las peticiones.
4	12023000038	Denuncia	12/01/2023	18/01/2023	4	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
GERENCIA SECCIONAL IV BUCARAMANGA						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000376	Denuncia	08/05/2023	22/06/2023	30	Trámite conforme.
2	12023000446	Denuncia	29/05/2023	28/06/2023	20	Trámite conforme.
3	12023000161	Denuncia	15/02/2023	28/03/2023	28	Trámite conforme.
4	12023000155	Denuncia	13/02/2023	17/05/2023	60	Trámite no conforme. Deficiencias en la gestión adelantada por parte de la Gerencia al momento de corregir error de envió de documentación que no correspondía sobre los hechos denunciados por el peticionario, enviando un documento en BLANCO que no contenía ninguna información.
5	12023000452	Traslado por competencia	30/05/2023	02/06/2023	3	Trámite conforme.
6	12023000219	Denuncia	07/03/2023	11/05/2023	47	Trámite no conforme. Inconsistencias en el manejo del aplicativo SIA-ATC,

						que generó el archivo de la petición antes de realizar la notificación por aviso correspondiente. Archivarón sin notificar el 17 de abril, se desarchivó el 25 para corregir, y vuelven a archivar cuando aún estaba el ciudadano con término para recurrir. Incumplimiento de los pasos 15 al 16 del procedimiento PC.201.P02.P frente al trámite que se debe adelantar frente al archivo por desistimiento de las peticiones
7	12023000303	Denuncia	11/04/2023	26/06/2023	50	Trámite no conforme. Indevida notificación de Acto de Archivo por Desistimiento.

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
GERENCIA SECCIONAL V BARRANQUILLA						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000254	Denuncia	21/03/2023	12/04/2023	11	Trámite conforme.
2	12023000295	Denuncia	30/03/2023	20/04/2023	10	Trámite conforme.
3	12023000221	Denuncia	07/03/2023	21/03/2023	9	Trámite conforme.
4	12023000359	Denuncia	03/05/2023	19/05/2023	12	Trámite conforme.
5	12023000001	Denuncia	30/12/2022	17/01/2023	11	Trámite conforme.
6	12023000067	Denuncia	17/01/2023	07/02/2023	15	Trámite conforme.
7	12023000422	Denuncia	20/05/2023	04/07/2023	28	Trámite no conforme. Aviso fijado en no contiene firmas.
8	12023000442	Denuncia	29/05/2023	28/06/2023	20	Trámite conforme.
9	12023000476	Petición entre entidades	08/06/2023	09/06/2023	1	Trámite conforme.
10	12023000345	Denuncia	26/04/2023	30/06/2023	43	Trámite conforme.
11	12022000682	Denuncia	01/09/2023	02/02/2023	101	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
GERENCIA SECCIONAL VI NEIVA						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000456	Denuncia	31/05/2023	En trámite	N/A	En trámite.
2	12023000503	Denuncia		En trámite	N/A	En trámite.
3	12023000197	Denuncia	01/03/2023	30/05/2023	56	Trámite no conforme. Respuesta que amplía términos no cuenta con radicado e incumplimiento del paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P. por no indicar detalladamente, tanto la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña del respectivo derecho de petición para que el ciudadano pueda diligenciar la encuesta de satisfacción electrónica

						No se utiliza formato determinado en el SGC para dar respuesta a las peticiones.
4	12023000322	Denuncia	19/04/2023	31/05/2023	28	Trámite no conforme. Incumplimiento del paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P. por no indicar detalladamente, tanto la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña del respectivo derecho de petición para que el ciudadano pueda diligenciar la encuesta de satisfacción electrónica No se utiliza formato determinado en el SGC para dar respuesta a las peticiones.
5	12023000462	Solicitud de información.	01/06/2023	05/06/2023	2	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
GERENCIA SECCIONAL VII ARMENIA						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000312	Solicitud de información	13/04/2023	05/05/2023	15	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
GERENCIA SECCIONAL VIII CÚCUTA						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000117	Denuncia	02/02/2023	01/03/2023	19	Trámite conforme.
2	12023000282	Denuncia	28/03/2023	31/03/2023	3	Trámite no conforme. La petición se archivó como si fuera una respuesta de fondo cuando se trataba de un archivo por competencia. Lo que hizo que no se pudiera constatar el traslado a la entidad competente. Desconocimiento del manejo del SIA-ATC.
3	12023000148	Denuncia	13/02/2023	14/04/2023	38	Trámite no conforme. Incumplimiento paso 12 procedimiento PC. 210.P02.P, por indebida notificación, toda vez que no se cumplió con el requisito de citación a notificación personal.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
GERENCIA SECCIONAL IX VILLAVICENCIO						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000448	Denuncia	29/05/2023	30/06/2023	22	Trámite conforme.
2	12023000371	Derecho de petición	05/05/2023	11/05/2023	4	Trámite no conforme. Inconsistencias paso 5 del procedimiento PC.210.P02.P por adjuntarse encuesta de satisfacción para peticiones que no son competencia de la AGR.

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
SECRETARIA GENERAL						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000115	Petición entre entidades	01/02/2023	07/02/2023	4	Trámite conforme.
2	12023000057	Derecho Petición	16/01/2023	17/01/2023	1	Trámite conforme.
3	12023000243	Derecho Petición	14/03/2023	31/03/2023	12	Trámite conforme.
4	12023000424	Derecho Petición	23/05/2023	01/06/2023	7	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
OFICINA DE ESTUDIOS ESPECIALES						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000119	Petición entre entidades	02/02/2023	13/02/2023	7	Trámite conforme.
2	12023000069	Petición entre entidades	18/01/2023	19/01/2023	1	Trámite conforme.
3	12023000176	Petición entre entidades	22/02/2023	06/03/2023	8	Trámite conforme.
4	12023000040	Derecho Petición	11/01/2023	20/01/2023	7	Trámite conforme.
5	12023000237	Derecho Petición	10/03/2023	15/03/2023	3	Trámite conforme.
6	12023000375	Derecho Petición	08/05/2023	23/05/2023	10	Trámite conforme.
7	12023000095	Petición entre entidades	25/01/2023	31/01/2023	4	Trámite conforme.
8	12023000081	Derecho Petición	19/01/2023	24/01/2023	3	Trámite conforme.
9	12023000164	Petición entre entidades	16/02/2023	20/02/2023	2	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
OFICINA DE PLANEACIÓN						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000141	Otros (Sugerencias, Solicitudes, Preguntas, Reconocimientos)	08/02/2023	01/03/2023	15	Trámite conforme.
2	12023000037	Derecho Petición	11/01/2023	18/01/2023	5	Trámite conforme.
3	12023000238	Solicitud Información	13/03/2023	27/03/2023	9	Trámite conforme.
4	12023000107	Petición entre entidades	30/01/2023	13/02/2023	9	Trámite conforme.
5	12023000166	Petición entre entidades	16/02/2023	02/03/2023	10	Trámite conforme.
6	12023000435	Petición entre entidades	25/05/2023	07/06/2023	9	Trámite no conforme. La respuesta de fondo no está radicada y no contiene firmas.
7	12023000141	Derecho de petición	08/02/2023	01/03/2023	15	Trámite conforme.
8	12023000357	Queja	02/05/2023	11/05/2023	7	Trámite conforme, No obstante, no se pudo visualizar la respuesta adjunta por error en el aplicativo.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
OFICINA JURÍDICA						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000076	Concepto	18/01/2023	08/03/2023	34	Trámite no conforme. Incumplimiento al paso 8 del procedimiento PC. 210.P02.P en la respuesta de trámite no se incluye párrafo que indique la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña del respectivo derecho de petición para que el ciudadano pueda consultar el expediente electrónico del derecho de petición y realizar seguimiento a la gestión adelantada por la AGR.
2	12023000011	Concepto	04/01/2023	23/02/2023	35	Trámite no conforme. Incumplimiento al paso 8 del procedimiento PC. 210.P02.P en la respuesta de trámite no se incluye párrafo que indique la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña del respectivo derecho de petición para que el ciudadano pueda consultar el expediente electrónico del derecho

						de petición y realizar seguimiento a la gestión adelantada por la AGR
3	12023000358	Concepto	02/05/2023	31/05/2023	20	Trámite conforme.
4	12023000008	Solicitud Información	03/01/2023	17/01/2023	9	Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P, el paso 6 del GJ. 110.P05.P,y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
5	12023000012	Solicitud Información	04/01/2023	18/01/2023	9	Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P, el paso 6 del GJ. 110.P05.P, y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
6	12023000017	Solicitud Información	05/01/2023	20/01/2023	10	Trámite no conforme. No tiene anexos de radicado de la petición en el aplicativo SIA-ATC, Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P, el paso 6 del GJ. 110.P05.P,y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
7	12023000019	Solicitud Información	05/01/2023	16/01/2023	6	Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida

						radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P, el paso 6 del GJ.110.P05.P,y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
8	12023000020	Solicitud Información	05/01/2023	16/01/2023	6	Trámite no conforme. No tiene anexos de radicado de la petición en el aplicativo SIA-ATC, Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P, el paso 6 del GJ.110.P05.P,y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
9	12023000024	Solicitud Información	06/01/2023	18/01/2023	12	Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P, el paso 6 del GJ. 110.P05.P, y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
10	12023000027	Solicitud Información	10/01/2023	24/01/2023	10	Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P, el paso 6 del GJ. 110.P05.P, y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de

						conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
11	12023000029	Solicitud Información	11/01/2023	23/01/2023	8	Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P, el paso 6 del GJ.110.P05.P.y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
12	12023000058	Queja	16/01/2023	26/01/2023	8	Trámite no conforme. Incumplimiento paso 17 no se incluyó en la respuesta de fondo indicar detalladamente, tanto la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña del respectivo derecho de petición para que el ciudadano pueda diligenciar la encuesta de satisfacción electrónica.
13	12023000088	Queja	25/01/2023	01/02/2023	5	Trámite no conforme. Incumplimiento paso 17 no se incluyó en la respuesta de fondo indicar detalladamente, tanto la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña del respectivo derecho de petición para que el ciudadano pueda diligenciar la encuesta de satisfacción electrónica.
14	12023000366	Concepto	03/05/2023	15/06/2023	29	Trámite conforme.
15	12023000367	Concepto	04/05/2023	20/06/2023	30	Trámite conforme.
16	12023000143	Solicitud Información	09/02/2023	16/02/2023	5	Trámite conforme.
17	12023000377	Concepto	08/05/2023	16/06/2023	27	Trámite conforme.
18	12023000494	Solicitud Información	15/06/2023	30/06/2023	10	Trámite conforme.
19	12023000489	Solicitud Información	14/06/2023	27/06/2023	8	Trámite conforme.
20	12023000010	Denuncia	04/01/2023	26/01/2023	15	Trámite conforme.
21	12023000427	Solicitud Información	24/05/2023	25/05/2023	1	Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida

						radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P, el paso 6 del GJ. 110.P05.P,y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
22	12023000179	Solicitud Información	23/02/2023	03/03/2023	6	Trámite no conforme. No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P, el paso 6 del GJ. 110.P05.P, y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
23	12023000013	Concepto	04/01/2023	21/02/2023	33	Trámite no conforme. Incumplimiento al paso 8 del procedimiento PC. 210.P02.P en la respuesta de trámite no se incluye párrafo que indique la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña del respectivo derecho de petición para que el ciudadano pueda consultar el expediente electrónico del derecho de petición y realizar seguimiento a la gestión adelantada por la AGR.
24	12023000404	Concepto	17/05/2023	29/06/2023	28	Trámite conforme.
25	12023000373	Concepto	05/05/2023	08/06/2023	23	Trámite conforme.
26	12023000171	Concepto	20/02/2023	27/03/2023	24	Trámite conforme.
27	12023000361	Concepto	03/05/2023	16/06/2023	30	Trámite conforme.
28	12023000343	Concepto	25/04/2023	01/06/2023	25	Trámite conforme.
29	12023000123	Concepto	03/02/2023	03/03/2023	21	Trámite conforme.
30	12023000136	Concepto	06/02/2023	10/03/2023	24	Trámite conforme.
31	12023000151	Concepto	13/02/2023	21/03/2023	25	Trámite conforme.
32	12023000041	Concepto	11/01/2023	20/02/2023	28	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD
OFICINA DE TALENTO HUMANO

Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
------	---------	------	--------	-----	------	-------------

1	12023000314	Derecho de petición.	13/04/2023	18/04/2023	3	Trámite conforme.
2	12023000349	Derecho de petición.	26/04/2023	03/05/2023	5	Trámite conforme.
3	12023000260	Solicitud de información.	22/03/2023	27/03/2023	3	Trámite conforme.
4	12023000440	Solicitud de información.	29/05/2023	07/06/2023	7	Trámite conforme.
5	12023000206	Solicitud de información.	03/03/2023	16/03/2023	9	Trámite conforme.
6	12023000365	Solicitud de información.	03/05/2023	08/05/2023	3	Trámite conforme.
7	12023000184	Solicitud de información.	24/02/2023	08/03/2023	8	Trámite conforme.
8	12023000053	Solicitud de información.	16/01/2023	23/01/2023	5	Trámite conforme.
9	12023000199	Solicitud de información.	01/03/2023	08/03/2023	5	Trámite conforme.
10	12023000158	Derecho de petición.	14/02/2023	27/02/2023	9	Trámite conforme.
11	12023000160	Derecho de petición.	15/02/2023	27/02/2023	8	Trámite conforme.
12	12023000196	Derecho de petición.	28/02/2023	17/03/2023	13	Trámite conforme.
13	12023000436	Derecho de petición.	25/05/2023	01/06/2023	5	Trámite conforme.
14	12023000470	Derecho de petición.	05/06/2023	20/06/2023	9	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD						
OFICINA DE RECURSOS FÍSICOS						
Nro.	SIA ATC	Tipo	Inicio	Fin	Días	Observación
1	12023000178	Petición entre entidades	23/02/2023	07/03/2023	8	Trámite conforme.
2	12023000458	Otros	31/05/2023	21/06/2023	23	Trámite conforme.

IV. CONCLUSIONES:

Del análisis efectuado a los 187 derechos de petición, se evidenciaron inconsistencias en 31 de ellas, en el trámite a los derechos de petición adelantados por las distintas dependencias así:

- Radicación de derechos de petición sin los anexos correspondientes en el SIA-ATC.
- Inconsistencias en el trámite de ampliación de términos de conformidad al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.
- Incumplimiento paso 17 del procedimiento PC. 201.P02.P respecto de los términos establecidos para resolver los derechos de petición por lo que se presentaron respuestas extemporáneas y además, al no indicarse tanto la ruta que el peticionario

debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña del respectivo derecho de petición, para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción electrónica.

- Incumplimiento paso 8 del procedimiento PC. 201.P02.P, al no haberse incluido en las respuestas de trámite la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la AGR, como el código SIA-ATC y la contraseña. Así mismo y con base en el mismo paso del procedimiento, se evidenció que no se indicó en las respuestas de trámite de ampliación de términos, el nuevo plazo en el que razonablemente se resolverá o dará respuesta de fondo; este nuevo plazo tendrá como máximo un término igual al originalmente establecido.
- Inconsistencia en documento anexo cargado en la respuesta de trámite y de fondo, al cargarse documento en blanco y sin los formatos determinado en el SGC de la AGR.
- Documentos cargados en el SIA-ATC (respuestas de trámite y de fondo) que no se encuentran radicadas en ORFEO o SGDEA – DOCMA y que además no cuenta con firmas.
- Incumplimiento paso 5 del procedimiento PC. 201.P02., por haberse adjuntado encuesta de satisfacción para peticiones que no son competencia de la AGR.
- No se cargó respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD. 233.P01.F01 con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P, el paso 6 del GJ.110.P05.P, y GD.233.P01.A02 Lineamientos para el manejo de la correspondencia institucional y la comunicaciones oficiales de conformidad al artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.

Para finalizar, la Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol asesor y evaluador recomienda adelantar acciones de mejora y correctivas con el propósito de continuar fortaleciendo la gestión del procedimiento de Atención de Derechos de Petición del proceso de Participación Ciudadana, lo anterior en aras de salvaguardar el derecho fundamental del derecho de petición.

Por otro lado, frente a la contradicción allegada por el Auditor Delegado con radicado Nro. 2103-202302454 del 7 de diciembre de 2023, sea lo primero manifestar que la presente respuesta se encuentra libre de toda prevención y se reitera la labor que ha venido realizando mi equipo de trabajo, el cual actuó en derecho, de buena fe y libre de todo apremio, en aras de dar cumplimiento a los procedimientos que corresponden y hacer claridad que en todo caso, las observaciones que había dejado la oficina que hoy direcciono, corresponden al proceso de Participación Ciudadana, independiente de que Gestión Documental sea quien deba unificar y actualizar todos los procedimientos.

Así mismo, es pertinente aclarar que una vez escuchada la grabación del Comité CICCI, se deja de presente que la instrucción impartida por la Auditora Auxiliar de turno, consistió no en eliminar las observaciones, sino en dar un alcance que explicara que los derechos de petición habían sido firmados vía Docma y que ello no supone falta de validez en las respuestas dadas a los ciudadanos, por lo tanto no se violó el derecho fundamental de petición, no obstante, también se sugirió que se pusieran de presente las inconsistencias

frente al procedimiento que ha establecido Gestión Documental y su cohesión con los demás procedimientos de la AGR.

Ahora bien, frente a lo manifestado en el sentido de que debemos incrementar el uso del papel para tomar las firmas manuscritas y de esa manera dar cumplimiento a lo que se indica en la parte final del procedimiento GD.233.P01, paso 15, versión 3.8; con lo cual la inversión de la enorme cantidad de los recursos invertidos en el aplicativo DOCMA quedaría injustificada, vale decir que dicho cuestionamiento va dirigido al procedimiento de Gestión Documental y que debe ser dicha dirección la llamada a realizar los ajustes y dar claridad al procedimiento, no obstante, hay que continuar dando cumplimiento a lo que hay en la actualidad.

A continuación, procedemos a dar respuesta a cada una de las observaciones en las que solicitan el retiro de la misma de la siguiente manera:

- SIA ATC identificado con número 012023000381: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente, lo oficios mencionados si se encuentran firmados y radicados dentro del Sistema de Gestión Documental DOCMA.
- SIA ATC identificado con número 012023000275: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que es procedente la ampliación de termino en aras de dar una respuesta de fondo que satisfaga la solicitud del peticionario.
- SIA ATC identificado con número 012023000205: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que en efecto ese trataba de una solicitud anónima, por tanto, el paso a seguir del Procedimiento de Participación Ciudadana era el Nro. 17, que dicta que en estos casos procede la notificación por aviso.
- SIA ATC 012023000447: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente, lo oficios mencionados si se encuentran firmados y radicados dentro del Sistema de Gestión Documental DOCMA.
- SIA ATC 012023000443: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente, el oficio de fondo mencionado, si se encuentran firmado y radicado dentro del Sistema de Gestión Documental DOCMA.
- SIA ATC 012023000003: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente se evidenció en oficio radicado Nro. 20232150001791 del 20 de enero de 2023, que corresponde al SIA ATC 012023000003 que, si se informó que se daría respuesta dentro de los quince días hábiles siguientes, trámite que se encuentra contemplado dentro del Procedimiento de Participación Ciudadana.

- SIA ATC 012023000442: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente, la respuesta de fondo, si se encuentra firmada y radicada dentro del Sistema de Gestión Documental DOCMA.
- SIA ATC 012023000357: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que, aunque se trate de una falla del aplicativo la cual es ajena a la dependencia que la tramita, se cumplió con la finalidad del derecho de petición, cual es que el ciudadano obtenga la respuesta de fondo solicitada. Sin embargo, se recomienda verificar lo que ocurre con relación a las fallas del aplicativo, ya que todavía se presentan las mismas fallas.
- SIA ATC 012023000462: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente, lo oficios mencionados si se encuentran firmados y radicados dentro del Sistema de Gestión Documental DOCMA.
- SIA ATC 012023000119: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente, la respuesta dada al peticionario si se encuentra firmada y radicada dentro del Sistema de Gestión Documental DOCMA.
- SIA ATC 012023000141: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente, la respuesta dada al peticionario si se encuentra firmada y radicada dentro del Sistema de Gestión Documental DOCMA.
- SIA ATC 012023000166: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente, la respuesta dada al peticionario si se encuentra firmada y radicada dentro del Sistema de Gestión Documental DOCMA.
- SIA ATC 012023000178: Una vez revisados los argumentos dados a esta observación, SE ACEPTAN Y SE PROCEDE A SU RETIRO, teniendo en cuenta que efectivamente, la respuesta dada al peticionario mediante radicado número No: 2332-202300691, si se encuentra firmada y radicada dentro del Sistema de Gestión Documental DOCMA.

Las demás observaciones presentadas por la OCI se entienden confirmadas y en firme, toda vez que, han sido aceptadas.

De esta manera damos respuesta a la contradicción ejercida por su despacho, no sin antes manifestar que la OCI siempre estará presta a ejercer de manera respetuosa y transparente la labor que le ha sido encomendada y se sugiere que Gestión Documental debe dar directrices claras frente a la utilización adecuada de las firmas digital y electrónica que arroja el aplicativo DOCMA, así como evaluar la necesidad de la firma manuscrita que menciona el procedimiento GD. 233.P01, paso 15, versión 3.8.

Dicha claridad debe ser pública y actualizarse de la mano con todos los procedimientos de la AGR, con la finalidad de que haya unidad de criterio a la hora de realizar los trámites que correspondan, ya que, en efecto, si se han venido presentando inconsistencias en cuanto a la firma de documentos que, aunque entendemos que surgen de la falta de claridad en la aplicación de los trámites al interior del aplicativo DOCMA, en procura del mejoramiento continuo, esperamos que no reincidan las mencionadas inconsistencias.

Cordialmente,

CLAUDIA MARÍA ARROYAVE LÓPEZ

Directora Oficina de Control Interno

	NOMBRE
Proyectado o Transcrito por:	Lina María Campillo García y Eugenio Miguel Carrillo Espinosa
Revisado por:	Claudia María Arroyave López
Aprobado por:	Claudia María Arroyave López
Los funcionarios y contratistas mencionados 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 firma.	