

INFORME DSE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LOS DERECHOS DE PETICIÓN (PQRS) PRESENTADOS ANTE LA AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023.

1. 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.

2. ALCANCE.

El seguimiento y evaluación comprende los derechos de petición radicados ante la entidad, durante el período comprendido entre el primero de julio a 31 de diciembre de 2023.

3. PERIODICIDAD: Semestral.

4. PERIODO ANALIZADO: 01 de julio de 2023 a 31 de diciembre de 2023.

5. MARCO LEGAL.

El presente informe efectuado por la Oficina de Control Interno (OCI), se realizó en atención a los siguientes criterios: Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana, 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., Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 y Ley 2207 de 2022, por medio de la cual se derogan los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

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 de solicitudes gestionadas y registradas en el aplicativo SIA-ATC; agrupadas por dependencia en el segundo semestre del 2023.

Verificada la información se radicaron (480) derechos de petición, de los cuales (348) corresponden al área misional y (132) al área de apoyo de la Entidad, tal como se muestra en las siguientes tablas:

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA

ÁREA MISIONAL

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Auditoría Auxiliar	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	22	Archivo Trámite Directo
	17	Eliminado
	113	Archivo por Traslado Entidad Externa
	2	Archivo por Desistimiento
	35	Archivo por Copia de PQR
	189	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Control Fiscal	30	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Desistimiento
	31	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Recursos Financieros	5	Archivo Trámite Directo
	5	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Recursos Físicos	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Responsabilidad Fiscal	13	Archivo Trámite Directo
	13	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Talento Humano	31	Archivo Trámite Directo
	31	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia I – Medellín	19	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	20	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia II – Bogotá	2	En Trámite
	9	Archivo Trámite Directo
	11	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia III – Cali	2	En Trámite
	6	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	1	Archivo por Desistimiento
	10	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia IV – Bucaramanga	16	Archivo Trámite Directo
	4	Eliminado
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	1	Archivo por Copia de PQR
	22	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia IX – Villavicencio	6	Archivo Trámite Directo
	6	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia V – Barranquilla	11	Archivo Trámite Directo
	11	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia VI – Neiva	5	Archivo Trámite Directo

	5	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia VII – Armenia	1	En Trámite
	3	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	5	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia VIII – Cúcuta	6	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	1	Archivo por Copia de PQR
	8	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Gerencia X – Montería	2	Archivo Trámite Directo
	2	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
SubTotal	348	

AREAS DE APOYO

Oficina Estudios Especiales	8	Archivo Trámite Directo
	8	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Oficina Jurídica	1	En Trámite
	78	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	1	Archivo por Desistimiento Expreso
	82	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Oficina Planeación	18	Archivo Trámite Directo
	18	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Secretaría General	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. De Solicitudes en la Dependencia
Subtotal	132	
Total	480	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

En la evaluación se tomó una muestra representativa del 26%, de los requerimientos ciudadanos, equivalente a 125 peticiones ciudadanas, atendidas por cada dependencia, sobre la cual se analizó el cumplimiento de términos con los días de trámite, la fecha de recibo de la petición, fecha de envío, el cumplimiento de los procedimientos y requisitos del sistema de gestión de calidad, así como de la coherencia y pertinencia en la respuesta de fondo.

La verificación se adelantó con base en los datos reportados por el SIA-ATC, los cuales se relacionan en las siguientes tablas:

ÁREA MISIONAL

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Auditoría Delegada					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficio	Observaciones
1	012023000530	9	05/07/2023	18/07/2023	Trámite conforme.

Avenida calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 4, pisos 17 y 18. Bogotá, D. C.

PBX: [571] 3186800 - 3816710 - Línea gratuita de atención ciudadana: 018000-120205

[f](#) auditoriageneral [x](#) auditoriagen [@](#) auditoriagen [@](#) auditoriageneralcol

participacion@auditoria.gov.co

www.auditoria.gov.co

EV.130.P14.F02

Versión 1.0

26/12/2023

2	012023000547	3	10/07/2023	13/07/2023	Trámite conforme.
3	012023000554	2	12/07/2023	14/07/2023	Trámite conforme.
4	012023000571	3	21/07/2023	26/07/2023	Trámite conforme.
5	012023000580	1	25/07/2023	25/07/2023	Trámite conforme.
6	012023000585	3	25/07/2023	28/07/2023	Trámite conforme.
7	012023000601	1	28/07/2023	31/07/2023	Trámite conforme.
8	012023000618	3	04/08/2023	09/08/2023	La respuesta anexa no contiene firma en el SGDEA (DOCMA) ni de forma manuscrita. Así mismo, el documento no cuenta con radicado en el SGDEA.
9	012023000625	3	08/08/2023	11/08/2023	Trámite conforme.
10	012023000634	3	10/08/2023	14/08/2023	Trámite conforme.
11	012023000644	1	15/08/2023	16/08/2023	Trámite conforme.
12	012023000652	14	18/08/2023	08/09/2023	Trámite conforme.
13	012023000662	2	22/08/2023	24/08/2023	Trámite conforme.
14	012023000670	2	24/08/2023	28/08/2023	Trámite conforme.
15	012023000684	4	28/08/2023	01/09/2020	Trámite conforme.
16	012023000690	2	28/08/2023	30/08/2023	Trámite conforme.
17	012023000694	6	28/08/2023	05/09/2023	Trámite conforme.
18	012023000695	8	29/08/2023	08/09/2023	Trámite conforme.
19	012023000696	22	30/08/2023	27/09/2023	Trámite conforme.
20	012023000704	15	04/09/2023	25/09/2023	Trámite conforme.
22	012023000719	2	07/09/2023	11/09/2023	Trámite conforme.
23	012023000724	1	08/09/2023	11/09/2023	Trámite conforme.
24	012023000731	13	11/09/2023	28/09/2023	Trámite conforme.
25	012023000735	42	12/09/2023	14/11/2023	Trámite conforme.
26	012023000751	8	15/09/2023	27/09/2023	Trámite conforme.
27	012023000764	1	21/09/2023	22/09/2023	Trámite conforme.
28	012023000774	2	22/09/2023	26/09/2023	Trámite conforme.
29	012023000788	16	27/09/2023	20/10/2023	Trámite no conforme. La respuesta definitiva fue contestada de manera extemporánea el día 20/10/2023, siendo el día 11/10/2023, el término para dar respuesta. Al respecto, se evidencia que la extemporaneidad se debe a que el 11/10/2023, no se pudo enviar la información solicitada por el peticionario por problemas de internet.
30	012023000809	1	05/10/2023	05/10/2023	Trámite conforme.
31	012023000824	1	11/10/2023	12/10/2023	Trámite conforme.
32	012023000827	2	11/10/2023	13/10/2023	Trámite conforme.
33	012023000834	6	12/10/2023	23/10/2023	Trámite conforme.
34	012023000842	1	18/10/2023	18/10/2023	Trámite conforme.
35	012023000852	19	23/10/2023	21/11/2023	Trámite conforme.
36	012023000868	2	26/10/2023	30/10/2023	Trámite conforme.
37	012023000870	44	27/10/2023	04/01/2024	Trámite conforme.
38	012023000879	5	01/11/2023	08/11/2023	Trámite conforme.
39	012023000883	5	01/11/2023	08/11/2023	Trámite conforme.
40	012023000897		08/11/2023	15/11/2023	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	12023000525	57	4/07/2023	26/09/2023	Trámite conforme.
2	12023000529	61	4/07/2023	02/10/2023	Trámite conforme.
3	12023000550	49	12/07/2023	12/07/2023	Trámite conforme.
4	12023000597	67	28/07/2023	3/11/2023	Trámite conforme.
5	12023000656	30	22/08/2023	3/10/2023	Trámite conforme.
6	12023000808	14	4/10/2023	25/10/2023	Trámite conforme.
7	12023000847	19	19/10/2023	17/11/2023	Trámite conforme.
8	12023000486	28	14/06/2023	27/07/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional I					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000527	23	04/07/2023	03/08/2023	Trámite no conforme. Incumplimiento al paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P en la respuesta de fondo, no se le indicó al ciudadano como diligenciar la encuesta electrónica.
2	012023000532	26	05/07/2023	11/08/2023	Trámite conforme.
3	012023000660	30	22/08/2023	03/10/2023	Trámite conforme.
4	012023000772	14	21/09/2023	11/10/2023	Trámite conforme.
5	012023000831	35	12/10/2023	23/11/2023	Trámite conforme.
6	012023000167	115	17/02/2023	15/08/2023	Trámite no conforme, Incumplimiento del paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P, no se le dio respuesta de fondo al peticionario, en el SIA-ATC no se evidencia envió de la respuesta ya que solo está cargada la encuesta de satisfacción, lo anterior genera una presunta violación al derecho de petición consagrado en la Constitución Política. Adicionalmente se evidencia una salida no conforme.
7	012023000430	95	24/05/2023	25/10/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional II					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000572	55	24/07/2023	10/10/2023	Trámite conforme.
2	012023000796	21	29/09/2023	30/10/2023	Trámite conforme.
3	012023000944	21	28/11/2023	29/12/2023	Trámite no conforme. Incumplimiento al paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P en la respuesta de fondo, no se le indicó al ciudadano como diligenciar la encuesta electrónica.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional III					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000632	30	10/08/2023	22/09/2023	Trámite conforme.
2	012023000864	52	24/10/2023	12/01/2024	Trámite no conforme, incumplimiento del procedimiento PC.210.P02.P Paso 10 y la Ley 1755 de 2015 artículo 17, ya que la solicitud de aclaración de la petición se realizó pasados los diez (10) días hábiles.

Avenida calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 4, pisos 17 y 18. Bogotá, D. C.

PBX: [571] 3186800 - 3816710 -Línea gratuita de atención ciudadana: 018000-120205

[f](#) auditoriageneral [x](#) auditoriagen [g](#) auditoriagen [t](#) auditoriageneralcol

participacion@auditoria.gov.co

www.auditoria.gov.co

EV.130.P14.F02

Versión 1.0

26/12/2023

					Incumplimiento de los pasos 11, 12, 13, 14 y 19, por lo que no se evidencia en el SIA-ATC la debida notificación del Acto de Archivo por Desistimiento, al igual no se cargó el acto administrativo de archivo por desistimiento y este fue archivado en el aplicativo sin la constancia ejecutoria. Esto evidencia presunta violación al debido proceso del derecho procesal por notificación indebida.
3	012023000229	91	09/03/2023	28/07/2023	Trámite conforme.
4	012023000607	16	02/08/2023	28/08/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional IV					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000758	28	19/09/2023	30/10/2023	Trámite conforme.
2	012023000927	30	27/11/2023	17/01/2024	Trámite conforme.
3	012023000954	27	07/12/2023	19/01/2024	Trámite conforme.
4	012023000975	20	18/12/2023	18/01/2024	Trámite conforme.
5	012023000479	96	08/06/2023	27/10/2023	Trámite conforme.
6	012023000509	29	27/06/2023	08/08/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional V					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000600	1	31/07/2023	01/08/2023	Trámite conforme.
2	012023000839	8	17/10/2023	24/10/2023	Trámite conforme.
3	012023000851	14	20/10/2023	10/11/2023	Trámite conforme.
4	012023000866	12	27/10/2023	16/11/2023	Trámite conforme.
5	012023000817	8	09/10/2023	20/10/2023	Trámite conforme.
6	012023000713	9	06/09/2023	19/09/2023	Trámite conforme.
7	012023000603	1	01/08/2023	02/08/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional VI					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000802	11	03/10/2023	18/10/2023	Trámite conforme.
2	012023000988	14	27/12/2023	18/01/2024	Trámite conforme.
3	012023000811	2	06/10/2023	10/10/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional VII					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000773	15	22/09/2023	13/10/2023	Trámite conforme.
2	012023000854	11	23/10/2023	08/11/2023	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.
3	012023000966		13/12/2023	En trámite	En trámite.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
--	--	--	--	--	--

Gerencia Seccional VIII					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000666	5	24/08/2023	31/08/2023	Trámite conforme.
2	012023000717	12	07/09/2023	25/09/2023	Trámite no conforme. Incumplimiento del paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P., al no haber adjuntado encuesta de satisfacción ciudadana (OI.200.P03.FI02).
3	012023000781	9	25/09/2023	06/10/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Gerencia Seccional IX					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000578	9	24/07/2023	04/08/2023	Trámite conforme.
2	012023000629	14	10/08/2023	31/08/2023	Trámite conforme.
3	012023000787	5	27/09/2023	04/10/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Gerencia Seccional X					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012023000635	5	11/08/2023	18/08/2023	Trámite conforme.

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD

Secretaria General					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envio	Observaciones
1	012023000907	17	16/11/2023	12/12/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Oficina de Talento Humano					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envio oficio	Observaciones
1	012023000516	6	28/06/2023	07/07/2023	Trámite conforme
2	012023000598	9	31/07/2023	14/08/2023	Trámite conforme
3	012023000671	44	24/08/2023	26/10/2023	Trámite conforme
4	012023000728	9	11/09/2023	22/09/2023	Trámite conforme
5	012023000820	24	10/10/2023	16/11/2023	Trámite conforme

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD

Oficina Jurídica					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envio oficio	Observaciones
1	012023000531	30	05/07/2023	18/08/2023	Trámite conforme.
2	012023000560	10	17/07/2023	01/08/2023	Trámite NO conforme. Incumplimiento del paso 17 del procedimiento PC. 210.P02.P., al no haber adjuntado encuesta de satisfacción ciudadana (OI.200.P03.FI02).
3	012023000567	8	19/07/2023	01/08/2023	Trámite conforme.
4	012023000593	28	28/07/2023	08/09/2023	Trámite conforme.
5	012023000612	30	03/08/2023	18/09/2023	Trámite conforme.
6	012023000639	30	14/08/2023	26/09/2023	Trámite conforme.
7	012023000683	15	28/08/2023	18/09/2023	Trámite conforme.
8	012023000715	28	06/09/2023	17/10/2023 18/09/2023	Trámite conforme

Avenida calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 4, pisos 17 y 18. Bogotá, D. C.

PBX: [571] 3186800 - 3816710 -Línea gratuita de atención ciudadana: 018000-120205

[f](#) auditoriageneral [x](#) auditoriagen [g](#) auditoriagen [t](#) auditoriageneralcol

participacion@auditoria.gov.co

www.auditoria.gov.co

EV.130.P14.F02

Versión 1.0

26/12/2023

9	012023000733	30	08/09/2023	23/10/2023	Trámite conforme.
10	012023000785	30	26/09/2023	09/11/2023	Trámite conforme.
11	012023000799	35	03/10/2023	24/11/2023	Trámite conforme.
12	012023000818	30	10/10/2023	24/11/2023	Trámite conforme.
13	012023000830	30	12/10/2023	28/11/2023	Trámite conforme.
14	012023000857	35	23/10/2023	14/12/2023	Trámite conforme.
15	012023000878	7	02/11/2023	15/11/2023	Trámite conforme.
16	012023000896	30	08/11/2023	22/12/2023	Trámite conforme.
17	012023000936	24	28/11/2023	04/01/2024	Trámite conforme.
18	012023000948	11	01/12/2023	19/12/2023	Trámite conforme.
19	012023000414	9	19/05/2023	05/07/2023	Trámite conforme.
20	012023000433	35	25/05/2023	18/07/2023	Trámite conforme.
21	012023000499	30	20/06/2023	03/08/2023	Trámite conforme.
22	012023000513	10	28/06/2023	14/08/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD
Dirección de Recursos Físicos

No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficina	Observaciones
1	012023000587	9	26/07/2023	09/08/2023	Trámite Conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD
Oficina de Estudios Especiales

No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficina	Observaciones
1	012023000613	8	03/08/2023	16/08/2023	Oportunidad de mejora a que la peticionaria solicitó una capacitación presencial y se le respondió cuales cursos virtuales se tenían programados en la Academia virtual para el resto de la vigencia y dentro de los cuales no estaba el de planes de mejoramiento. No fue clara la respuesta de fondo. OPORTUNIDAD DE MEJORA.
2	012023000790	5	26/09/2023	03/10/2023	Trámite no conforme, pero se observa que se asignó un código a la queja 012023000757. Radicado que no correspondía. Debido a que ka información que s ele brindo al preticionario para que diligenciara la encuesta electronica no corresponde al derecho de petición; lo cual le eimposibilita diligenciar la encuesta electronica.
3	012023000915	15	20/11/2023	12/12/2023	Trámite conforme.

REPORTE DE DIAS DE TRAMITE POR SOLICITUD
Dirección de Recursos Financieros

No.	SIA-ATC	Días	Fecha recibo	Fecha envío oficina	Observaciones
1	012023000563	1	19/07/2023	21/07/2023	Trámite conforme.
2	012023000676	5	25/08/2023	01/09/2023	Trámite conforme.

CARTELERA VIRTUAL (1 de julio a 31 de diciembre de 2023)

No	SIA-ATC	Responsable	Fecha (F)	Fecha (D)	Observaciones
----	---------	-------------	-----------	-----------	---------------

Avenida calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 4, pisos 17 y 18. Bogotá, D. C.

PBX: [571] 3186800 - 3816710 -Línea gratuita de atención ciudadana: 018000-120205

f auditoriageneral x auditoriagen @ auditoriagen 📄 auditoriageneralcol

participacion@auditoria.gov.co

www.auditoria.gov.co

EV.130.P14.F02

Versión 1.0

26/12/2023

1	012023000637	Dirección Control Fiscal	12/09/2023	18/09/2023	Trámite conforme.
2	012023000673	Gerencia IV Bucaramanga	24/08/2023	02/10/2023	Trámite no conforme. Se tramitó como anónima, pero el remitente referenció correo electrónico. Se verificó aviso publicado en la cartelera virtual y también respuesta de fondo remitida al ciudadano.
3	012023000966	Gerencia VII Armenia	10/01/2023	17/01/2023	Trámite no conforme. Se tramita como queja anónima, pero se remite desde un correo electrónico. Se verificó aviso publicado en la cartelera virtual.

Analizada la tendencia en el total de peticiones radicadas en el semestre tenemos que el 24% es decir 114 peticiones correspondían a traslado a otras entidades. El 76% (376), restante fueron tramitadas por la AGR.

Es importante destacar que las Gerencias Seccionales de Bucaramanga y Medellín superaron las 20 quejas en el semestre; las Gerencias de Bogotá, Cali y Barranquilla en promedio tramitaron 10 quejas y las restantes Villavicencio, Armenia, Neiva, Cúcuta y Montería, no superaron las ocho quejas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del análisis efectuado a los 125 derechos de petición, se evidenciaron inconsistencias en 12 de ellas, en el trámite a los derechos de petición adelantados por las distintas dependencias así:

- Trámite no conforme por respuestas que no contienen firma en el SGDEA (DOCMA), ni de forma manuscrita y sin radicado en el SGDEA.
- Trámite no conforme, por no cargar respuesta de fondo firmada por el directivo competente en el formato GD.233.P01.F01 y con la debida radicación SGDEA - DOCMA, incumpliendo el paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P.
- Trámite no conforme por respuesta extemporánea.
- Trámite no conforme, por incumplimiento al paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P, ya que 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.

- Trámite no conforme. Incumplimiento al paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P en la respuesta de fondo, no se le indicó al ciudadano como diligenciar la encuesta electrónica.
- Trámite no conforme, por incumplimiento del procedimiento PC.210.P02.P Paso 10 y de la Ley 11755 de 2015 artículo 17, ya que la solicitud de aclaración de la petición se realizó pasados los diez (10) días hábiles. Incumpliendo adicionalmente los pasos 11, 12, 13, 14 y 19, por lo que no se evidencia en el SIA-ATC la debida notificación del Acto de Archivo por Desistimiento, al igual no se cargó el acto administrativo de archivo por desistimiento y este fue archivado en el aplicativo sin la constancia ejecutoria. Esto evidencia presunta violación al debido proceso del derecho procesal por indebida notificación.
- Trámite no conforme. Incumplimiento del paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P., al no haber adjuntado encuesta de satisfacción ciudadana (OI. 200.P03.FI02).
- Trámite no conforme en razón a que la peticionaria solicitó una capacitación presencial y se le respondió cuales cursos virtuales se tenían programados en la Academia virtual para el resto de la vigencia y dentro de los cuales no estaba el de planes de mejoramiento.
- Trámite no conforme. Se tramita como queja anónima, pero se remite desde un correo electrónico.
- Trámite no conforme, Incumplimiento del paso 17 del procedimiento PC.210.P02.P, no se le dio respuesta de fondo al peticionario, en el SIA-ATC no se evidencia envío de la respuesta ya que solo está cargada la encuesta de satisfacción, lo anterior genera una presunta violación al derecho de petición consagrado en la Constitución Política. Adicionalmente se evidencia una salida no conforme.

Las anteriores observaciones, están referenciadas puntualmente en el análisis realizado a la muestra seleccionada, en la sección 6 de este informe.

Se recomienda compulsar copias por presunta responsabilidad disciplinaria a los funcionarios encargados del trámite del derecho de petición identificados con los códigos, 012023000788, lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en la ley 1952 de 2019, en su artículo 39, numeral 8 "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento".

Oportunidad de mejora

Se evidenció que al momento de diligenciar las encuestas de satisfacción ciudadana (OI. 200.P03.FI02), se hizo referencia a la dirección "Carrera 57C No 64^a-29", que corresponde a la sede antigua de la entidad.

Se evidenció en el SIA ATC con código 012023000613, que, aunque la respuesta de fondo fue respondida de manera oportuna, no fue concreta frente a la solicitud elevada por el ciudadano.

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.

CLAUDIA MARIA ARROYAVE
 Director Oficina de Control Interno

	NOMBRE
Proyectado o transcrito por:	Roque Palomino, Eugenio Miguel Carrillo y Lina María Campillo.
Revisado por:	Claudia María Arroyave.
Aprobado por:	Claudia María Arroyave.
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.	