

## **INFORME DE VIGILANCIA A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS A CORTE 30 DE JUNIO DE 2019**

### **INTRODUCCIÓN**

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 el Decreto 2461 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”* 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 presentaron ante la Auditoria General de la Republica durante el periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio de 2019.

La Auditoría General de la Republica cuenta con un Sistema Integral de Auditoria, Modulo 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 periodo 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 periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio del 2019.

### **III. RESULTADO DE LA VIGILANCIA**

De acuerdo con el reporte de solicitudes agrupadas por dependencia que arroja el SIA-ATC, durante el primer semestre del año 2019, ante la AGR se radicaron 456



106

requerimientos ciudadanos de los cuales 328 corresponden al área misional con un 72% del total y 128 al área de apoyo a la entidad que representan el 28% restante, como se muestra a continuación.

**REQUERIMIENTOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA DEL AREA MISIONAL DE LA AGR (Enero – junio 2019)**

Dependencia	En tramite	Archivadas por competencia de la AGR	Archivadas por competencia de otras entidades	Archivadas por desistimiento	Archivadas durante la vigencia por irrespeto	Total de peticiones archivadas durante la vigencia	TOTAL PETICIONES ATENDIDAS DURANTE LA VIGENCIA
Auditoría Delegada	2	30	156	3	0	189	191
Dirección de Control Fiscal	9	20	0	4	0	24	33
Dirección de Responsabilidad Fiscal	1	6	0	1	1	7	8
Gerencia I - Medellín	3	12	0	1	0	13	16
Gerencia II - Bogotá	3	6	1	1	0	8	11
Gerencia III - Cali	0	10	0	3	0	13	13
Gerencia IV - Bucaramanga	7	2	4	0	0	6	13
Gerencia V - Barranquilla	0	2	1	0	0	3	3
Gerencia VI - Neiva	0	5	0	3	0	8	8
Gerencia VII - Armenia	5	7	3	0	0	10	15
Gerencia VIII - Cúcuta	0	0	6	0	0	6	6
Gerencia IX - Villavicencio	2	2	5	0	0	7	9
Gerencia X - Montería	0	1	0	1	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>103</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>296</b>	<b>328</b>

Fuente: SIA – ATC 2019

**REQUERIMIENTOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA DEL AREA DE APOYO DE LA AGR (Enero – junio 2019)**

Dependencia	En tramite	Archivadas por competencia de la AGR	Archivadas por competencia de otras entidades	Archivadas por desistimiento	Archivadas durante la vigencia por irrespeto	Total de peticiones archivadas durante la vigencia	TOTAL PETICIONES ATENDIDAS DURANTE LA VIGENCIA
-------------	------------	--------------------------------------	---	------------------------------	--	--	--

*Handwritten mark*

Talento Humano	1	26	0	0	0	26	27
Oficina Jurídica	10	51	0	0	0	51	61
Planeación	0	16	0	0	0	16	16
Estudios Especiales	0	12	0	0	0	12	12
Secretaría General	0	5	0	0	0	5	5
Recursos Físicos	0	2	0	0	0	2	2
Recursos Financieros	0	3	0	0	0	3	3
Control Interno	0	0	0	0	0	0	0
Auditoría Auxiliar	0	2	0	0	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>117</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>117</b>	<b>128</b>

Fuente: SIA – ATC 2019

De los 456 requerimientos ciudadanos, se tomó una muestra representativa del 31.5%, con el fin de desarrollar la labor de vigilancia; dicha muestra corresponde a 105 requerimientos tramitados por el área misional con un porcentaje de participación del 32% del total tramitado por dicha área. Por su parte la muestra seleccionada respecto el área de apoyo de la entidad fue de 39 requerimientos ciudadanos, lo cual equivale al 30% del total de requerimientos tramitados por el área misional.

A continuación, se describe la muestra verificada indicando: ítem, número de identificación del requerimiento y días de trámite de la solicitud.

### AREA MISIONAL

AUDITORIA DELEGADA			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000448	Denuncia	En términos
2	2019000439	Denuncia	En términos
3	2018000772	Petición entre entidades	5
4	2018000817	Solicitud Información	8
5	2019000045	Denuncia	11
6	2019000051	Solicitud Información	9
7	2019000054	Petición entre entidades	5
8	2019000072	Derecho Petición	12
9	2019000104	Derecho Petición	9
10	2019000153	Consulta	7
11	2019000160	Solicitud Información	3
12	2019000167	Solicitud Información	7
13	2019000168	Solicitud Información	6
14	2019000202	Solicitud Información	10
15	2019000210	Denuncia	51
16	2019000211	Denuncia	51
17	2019000213	Derecho Petición	14

18	2019000242	Derecho Petición	3
19	2019000292	Derecho Petición	7
20	2019000307	Solicitud de información	3
21	2019000309	Derecho de Petición	6
22	2019000320	Solicitud de información	5
23	2019000322	Petición entre entidades	10
24	2019000324	Derecho Petición	5
25	2019000343	Derecho Petición	5
26	2019000352	Solicitud de información	10
27	2019000379	Solicitud de información	1
28	2019000385	Derecho de petición	7
29	2019000389	Petición entre entidades	5
30	2019000395	Solicitud de información	3
31	2019000413	Derecho de Petición	2
32	2019000433	Derecho de petición	8
33	2018000658	Denuncia	3
34	2018000712	Denuncia	4
35	2018000776	Denuncia	5
36	2018000794	Solicitud Información	5
37	2018000811	Denuncia	5
38	2018000821	Derecho de Petición	2
39	2018000824	Denuncia	1
40	2018000825	Solicitud Información	2
41	2019000007	Denuncia	1
42	2019000008	Denuncia	1
43	2019000009	Denuncia	1
44	2019000010	Denuncia	1
45	2019000016	Consulta	5
46	2019000021	Denuncia	4
47	2019000022	Denuncia	4
48	2019000025	Denuncia	5
49	2019000026	Denuncia	5
50	2019000027	Consulta	4
51	2019000033	Solicitud Información	3
52	2019000038	Denuncia	4
53	2019000044	Denuncia	2
54	2019000046	Denuncia	2
55	2019000047	Denuncia	3
56	2019000048	Denuncia	2
57	2019000049	Denuncia	2
58	2019000056	Denuncia	2
59	2019000057	Denuncia	2
60	2019000061	Consulta	2
61	2019000063	Denuncia	3
62	2019000064	Denuncia	2
63	2019000065	Denuncia	1
<b>CONTROL FISCAL</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2018000718	Denuncia	2
2	2018000706	Derecho de petición	8
3	2018000634	Derecho de petición	2
4	2018000662	Denuncia	1
5	2018000633	Denuncia	2

6	2018000793	Denuncia	6
7	2019000005	Denuncia	5
8	2019000070	Denuncia	7
9	2019000097	Denuncia	3
10	2019000139	Denuncia	4
<b>RESPONSABILIDAD FISCAL</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000429	Derecho de Petición	En términos
2	2018000804	Solicitud de Información	11
<b>GERENCIA SECCIONAL I - MEDELLIN</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000335	Denuncia	3
2	2019000255	Denuncia	4
3	2019000287	Denuncia	12
4	2019000407	Denuncia	8
5	2019000120	Denuncia	2
<b>GERENCIA SECCIONAL II - BOGOTA</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000093	Denuncia	15
2	2019000179	Petición entre entidades	2
3	2019000198	Petición entre entidades	3
<b>GERENCIA SECCIONAL III-CALI</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000275	Derecho Petición	1
2	2019000282	Denuncia	2
3	2019000327	Denuncia	28
4	2019000339	Derecho Petición	1
<b>GERENCIA SECCIONAL IV - BUCARAMANGA</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000362	Denuncia	3
2	2019000144	Denuncia	3
3	2019000170	Denuncia	3
4	2019000208	Denuncia	1
<b>GERENCIA SECCIONAL V - BARRANQUILLA</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000143	Denuncia	4
<b>GERENCIA SECCIONAL VI - NEIVA</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000387	Derecho de petición	16
2	2019000392	Denuncia	7
<b>GERENCIA SECCIONAL VII - ARMENIA</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000172	Derecho de Petición	14
2	2019000166	Denuncia	No presenta respuesta a la fecha
3	2019000308	Denuncia	1
4	2019000014	Denuncia	1

5	2019000091	Petición entre entidades	2
<b>GERENCIA SECCIONAL VIII - CUCUTA</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000013	Denuncia	5
2	2019000055	Derecho de Petición	12
<b>GERENCIA SECCIONAL IX - VILLAVICENCIO</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000422	Derecho de petición	3
2	2019000133	Derecho de petición	27
3	2019000232	Denuncia	3
<b>GERENCIA SECCIONAL X - MONTERIA</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000219	Denuncia	Un mes y medio

### AREA DE APOYO

<b>DIRECCION TALENTO HUMANO</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000187	Derecho de Petición	4
2	2019000217	Derecho de Petición	2
3	2019000225	Derecho de Petición	10
4	2019000226	Derecho de Petición	10
5	2019000283	Derecho de Petición	7
6	2019000284	Derecho de Petición	11
7	2019000288	Derecho de Petición	6
8	2019000350	Derecho de Petición	14
<b>OFICINA JURIDICA</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000101	Solicitud Concepto	30
2	2019000116	Solicitud Concepto	30
3	2019000129	Solicitud Concepto	8
4	2019000201	Solicitud Concepto	5
5	2019000212	Solicitud Información	6
6	2019000130	Solicitud Concepto	30
7	2019000212	Solicitud Información	6
8	2019000130	Solicitud Concepto	30
9	2019000141	Solicitud Concepto	30
10	2019000147	Solicitud Concepto	30
11	2019000148	Solicitud Concepto	30
12	2019000152	Solicitud Concepto	30
13	2018000768	Solicitud Concepto	27
14	2018000807	Solicitud Concepto	28
15	2019000003	Solicitud Concepto	30
16	2019000004	Solicitud Concepto	30
17	2019000011	Solicitud Concepto	9
18	2019000012	Solicitud Concepto	30
<b>OFICINA PLANEACION</b>			

No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000280	Solicitud de congresista	5
2	2019000306	Derecho Petición	14
3	2019000354	Solicitud Información	5
4	2019000355	Derecho Petición	14
5	2019000388	Solicitud Información	8
<b>OFICINA DE ESTUDIOS ESPECIALES</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000270	Derecho de petición	8
2	2019000340	Derecho de petición	9
3	2019000372	Derecho de petición	5
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000214	Petición entre Entidades	7
2	2019000230	Derecho de Petición	4
<b>DIRECCIÓN RECURSOS FÍSICOS</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000108	Petición entre Entidades	6
<b>DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000177	Petición entre entidades	5
<b>DESPACHO AUDITOR AUXILIAR</b>			
No.	SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)
1	2019000380	Derecho Petición	8

De conformidad con la anterior muestra por medio de la cual se verificó el cumplimiento de la atención a peticiones, quejas, sugerencias y/o reclamos que radican los ciudadanos ante las diferentes dependencias de la AGR, se concluye que se dio trámite a las mismas en términos de Ley.

Sin embargo una vez revisado el Informe de gestión y resultados con corte a 30 de junio de 2019, elaborado por la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, se evidencia que durante el segundo trimestre de 2019: se identificaron tres productos no conformes en razón a respuesta extemporánea; los cuales estuvieron a cargo de la Oficina Jurídica con radicados 012019000043, 012019000195 y 012019000196. *En el primer caso, cabe anotar que la causa que generó la no conformidad obedeció a deficiencias en el manejo de la correspondencia de la entidad y que no es responsabilidad de la Oficina Jurídica, como señala el informe.*

#### 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,

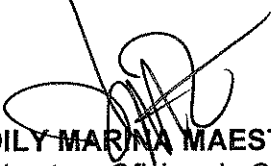


Página 8 de 8

reclamos o sugerencias radicadas por los ciudadanos, podemos señalar que son atendidas de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Sin embargo, a pesar del reconocimiento a la gestión desempeñada por la Auditoría Delegada con relación a la mejora continua del proceso de Participación Ciudadana que es el relacionado con la atención a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos; en el último semestre se evidenció que persisten y aumentaron las no conformidades teniendo tres productos no conformes identificados, lo que indica que se materializó un riesgo asociado, por consiguientes es necesario formular un plan de mejoramiento al respecto.

Cordialmente,



**DILY MARINA MAESTRE ZABALA**  
Directora Oficina de Control Interno

Proyectó: Juan Andres Castaño García – Profesional Universitario – OCI  
Fecha de elaboración 31/07/2019

