

INFORME DE VIGILANCIA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2019

AUDITORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA

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 Auditoría General de la Republica durante el periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre 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.

El ejercicio de vigilancia, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes del aplicativo SIA-ATC, el informe de Gestión elaborado por la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, revisando el plan de mejoramiento del proceso de participación ciudadana, las actas de SIA-ATC y las herramientas de atención al ciudadano adoptadas en la AGR.

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.

ALCANCE: Verificar que las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, presentadas por la ciudadanía ante la entidad, sean atendidas de acuerdo a la normatividad vigente, durante el periodo comprendido entre primero (1) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre de 2019.

DESARROLLO DEL EJERCICIO DE VIGILANCIA

1. VERIFICACION DE LOS TERMINOS DE ATENCION A TRAVES DEL APLICATIVO SIA-ATC

Una vez analizado el informe de gestión elaborado por la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, por el equipo de Participación Ciudadana, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019, de acuerdo al reporte de solicitudes agrupadas por dependencia que arroja el SIA-ATC, ante la AGR se radicaron 908 requerimientos ciudadanos de los cuales 674 (74%) fueron asignadas al área misional y los otros 234 (26%) al área de apoyo, como se muestra a continuación.

REQUERIMIENTOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA DEL AREA MISIONAL

| Dependencia | Entrame | Archivadas por competencia de la AGR | Archivadas por competencia de otras entidades | Archivadas por desistimiento | Archivadas durante la vigencia por respeto | Total de peticiones archivadas durante la vigencia | TOTAL PETICIONES ATENDIDAS DURANTE LA VIGENCIA |
|-------------------------------------|----------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Auditoría Delegada | 2 | 32 | 296 | 6 | 0 | 394 | 396 |
| Dirección de Control Fiscal | 0 | 45 | 0 | 5 | 0 | 50 | 50 |
| Dirección de Responsabilidad Fiscal | 0 | 20 | 0 | 1 | 1 | 21 | 21 |
| Gerencia I – Medellín | 2 | 28 | 4 | 2 | 0 | 34 | 36 |
| Gerencia II – Bogotá | 1 | 12 | 1 | 2 | 0 | 15 | 16 |
| Gerencia III – Cali | 1 | 26 | 2 | 3 | 0 | 31 | 32 |
| Gerencia IV – Bucaramanga | 1 | 19 | 12 | 0 | 0 | 31 | 32 |
| Gerencia V – Barranquilla | 1 | 10 | 4 | 0 | 0 | 14 | 15 |
| Gerencia VI – Neiva | 1 | 17 | 0 | 4 | 0 | 21 | 22 |
| Gerencia VII – Armenia | 0 | 20 | 5 | 0 | 0 | 25 | 25 |
| Gerencia VIII – Cúcuta | 0 | 2 | 7 | 0 | 0 | 9 | 9 |
| Gerencia IX – Villavicencio | 0 | 3 | 8 | 2 | 0 | 13 | 13 |
| Gerencia X – Montería | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 7 | 7 |
| TOTAL | 9 | 297 | 342 | 26 | 1 | 668 | 674 |

Fuente: informe de Gestión 2019

REQUERIMIENTOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA DEL AREA DE APOYO

| Dependencia | En trámite | Archivadas por competencia de la AGR | Archivadas por competencia de otras entidades | Archivadas por desistimiento | Archivadas durante la vigencia por incumplimiento | Total de peticiones archivadas durante la vigencia | TOTAL PETICIONES ATENDIDAS DURANTE LA VIGENCIA |
|----------------------|------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Talento Humano | 1 | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 | 51 |
| Oficina Jurídica | 1 | 103 | 1 | 0 | 0 | 104 | 105 |
| Planeación | 1 | 31 | 0 | 0 | 0 | 31 | 32 |
| Estudios Especiales | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 24 | 24 |
| Secretaría General | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| Recursos Físicos | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 7 |
| Recursos Financieros | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Control Interno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Auditoría Auxiliar | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 |
| TOTAL | 4 | 229 | 1 | 0 | 0 | 230 | 234 |

Fuente: Informe de Gestión 2019

De los 908 requerimientos ciudadanos recibidos durante la vigencia 2019, tenemos que de ese total durante el segundo semestre se recibieron 459 y de esta cantidad se tomó una muestra representativa para la evaluación del segundo semestre del 31.94%, con el fin de desarrollar la labor de vigilancia; dicha muestra corresponde a:

- 118 requerimientos tramitados por el área misional con un porcentaje de participación del 17.53% del total tramitado por dicha área.
- 172 requerimientos tramitados por el área de apoyo, la cual equivale al 73.50% del total de requerimientos tramitados por esta área.

A continuación, se describe la muestra verificada indicando: ítem, número de identificación del requerimiento, tipo de petición y días de trámite de la solicitud o tiempo de respuesta:

AREA MISIONAL

| AUDITORIA DELEGADA | | | |
|--------------------|---------|------------------|---------------------|
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA |
| | | | |



| | | | (EN DÍAS HÁBILES) |
|----|------------|--------------------------|-------------------|
| 1 | 2019000470 | Otros | 3 |
| 2 | 2019000475 | Petición entre entidades | 5 |
| 3 | 2019000477 | Derecho de Petición | 10 |
| 4 | 2019000501 | Petición entre Entidades | 3 |
| 5 | 2019000537 | Solicitud Información | 15 |
| 6 | 2019000540 | Derecho de petición | 11 |
| 7 | 2019000541 | Derecho de petición | 11 |
| 8 | 2019000545 | Derecho de petición | 8 |
| 9 | 2019000569 | Petición entre Entidades | 5 |
| 10 | 2019000570 | Petición entre Entidades | 4 |
| 11 | 2019000573 | Derecho de petición | 4 |
| 12 | 2019000582 | Derecho de petición | 15 |
| 13 | 2019000586 | Petición entre entidades | 2 |
| 14 | 2019000588 | Petición entre entidades | 6 |
| 15 | 2019000591 | Solicitud de Información | 5 |
| 16 | 2019000592 | Petición entre entidades | 8 |
| 17 | 2019000593 | Derecho de petición | 8 |
| 18 | 2019000594 | Derecho de petición | 4 |
| 19 | 2019000595 | Solicitud de Información | 9 |
| 20 | 2019000601 | Petición entre entidades | 10 |
| 21 | 2019000603 | Solicitud de Información | 7 |
| 22 | 2019000604 | Solicitud de Información | 9 |
| 23 | 2019000607 | Petición entre entidades | 5 |
| 24 | 2019000619 | Derecho de petición | 7 |
| 25 | 2019000636 | Derecho de petición | 7 |
| 26 | 2019000639 | Derecho de petición | 2 |
| 27 | 2019000642 | Petición entre Entidades | 3 |
| 28 | 2019000643 | Solicitud de Información | 3 |
| 29 | 2019000649 | Solicitud de Información | 8 |
| 30 | 2019000653 | Solicitud de Información | 9 |
| 31 | 2019000662 | Petición entre Entidades | 4 |
| 32 | 2019000668 | Derecho de Petición | 12 |
| 33 | 2019000680 | Petición entre Entidades | 7 |
| 34 | 2019000681 | Derecho de Petición | 12 |
| 35 | 2019000682 | Otros | 10 |
| 36 | 2019000683 | Derecho de Petición | 15 |
| 37 | 2019000722 | Petición entre entidades | 2 |
| 38 | 2019000723 | Petición entre entidades | 2 |
| 39 | 2019000733 | Queja | 11 |
| 40 | 2019000742 | Solicitud de información | 6 |
| 41 | 2019000743 | Derecho de petición | 9 |
| 42 | 2019000748 | Otros | 8 |
| 43 | 2019000757 | Petición entre entidades | 6 |
| 44 | 2019000758 | Petición entre entidades | 6 |
| 45 | 2019000763 | Solicitud de información | 5 |
| 46 | 2019000769 | Petición entre entidades | 7 |
| 47 | 2019000780 | Petición entre entidades | 3 |
| 48 | 2019000784 | Petición entre entidades | 4 |

WOL

| 49 | 2019000786 | Petición entre entidades | 4 |
|---------------------------------|------------|--------------------------|---------------------------------------|
| 50 | 2019000787 | Petición entre entidades | 6 |
| 51 | 2019000790 | Petición entre entidades | 5 |
| CONTROL FISCAL | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2018000814 | Derecho de petición | 12 |
| 2 | 2019000449 | Denuncia | 19 |
| 3 | 2019000476 | Derecho de petición | 23 |
| 4 | 2019000554 | Denuncia | 83 |
| 5 | 2019000684 | Denuncia | 14 |
| 6 | 2019000700 | Solicitud de Información | 10 |
| 7 | 2019000731 | Denuncia | 27 |
| 8 | 2019000740 | Denuncia | 13 |
| 9 | 2019000783 | Derecho de petición | 15 |
| 10 | 2019000793 | Denuncia | 43 |
| 11 | 2019000807 | Denuncia | 27 |
| 12 | 2019000848 | Solicitud de Información | 10 |
| RESPONSABILIDAD FISCAL | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000750 | Solicitud de Información | 16 |
| 2 | 2019000766 | Solicitud de Información | 7 |
| 3 | 2019000771 | Solicitud de Información | 10 |
| 4 | 2019000839 | Solicitud de Información | 8 |
| 5 | 2019000896 | Petición entre Entidades | 8 |
| GERENCIA SECCIONAL I - MEDELLÍN | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000767 | Denuncia | En términos |
| 2 | 2019000895 | Denuncia | En términos |
| 3 | 2019000453 | Denuncia | 5 |
| 4 | 2019000465 | Denuncia | 10 |
| 5 | 2019000478 | Denuncia | 8 |
| 6 | 2019000489 | Petición entre entidades | 1 |
| 7 | 2019000626 | Denuncia | 18 |
| 8 | 2019000661 | Denuncia | 33 |
| 9 | 2019000679 | Denuncia | 47 |
| 10 | 2019000712 | Derecho de petición | 8 |
| GERENCIA SECCIONAL II - BOGOTÁ | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000505 | Denuncia | 36 |
| 2 | 2019000648 | Denuncia | 20 |
| 3 | 2019000739 | Denuncia | 15 |
| GERENCIA SECCIONAL III - CALI | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000905 | Denuncia | S/R |



| 2 | 2019000496 | Derecho de petición | 75 |
|----------------------------------------------|------------|--------------------------|---------------------------------------|
| 3 | 2019000520 | Derecho de petición | 3 |
| 4 | 2019000729 | Denuncia | 5 |
| 5 | 2019000730 | Denuncia | 5 |
| GERENCIA SECCIONAL IV - BUGARAMANGA | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILES) |
| 1 | 2019000794 | Denuncia | En términos |
| 2 | 2019000656 | Denuncia | 5 |
| 3 | 2019000704 | Denuncia | 14 |
| 4 | 2019000707 | Denuncia | 8 |
| 5 | 2019000828 | Denuncia | 8 |
| 6 | 2019000830 | Denuncia | 13 |
| GERENCIA SECCIONAL V - BARRANQUILLA | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILES) |
| 1 | 2019000911 | Denuncia | En términos |
| 2 | 2019000500 | Denuncia | 17 |
| 3 | 2019000549 | Denuncia | 10 |
| 4 | 2019000754 | Denuncia | 12 |
| 5 | 2019000744 | Denuncia | 16 |
| GERENCIA SECCIONAL VI - NEIVA | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILES) |
| 1 | 2019000820 | Denuncia | 15 |
| 2 | 2019000823 | Denuncia | 26 |
| 3 | 2019000892 | Denuncia | 10 |
| 4 | 2019000902 | Denuncia | 11 |
| 5 | 2019000909 | Derecho de petición | 4 |
| GERENCIA SECCIONAL VII - ARMENIA | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILES) |
| 1 | 2019000562 | Derecho de petición | 6 |
| 2 | 2019000625 | Denuncia | 14 |
| 3 | 2019000690 | Derecho de petición | 15 |
| 4 | 2019000696 | Derecho de petición | 12 |
| 5 | 2019000810 | Denuncia | 29 |
| GERENCIA SECCIONAL VIII - CUCUTA | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILES) |
| 1 | 2019000811 | Derecho de Petición | 11 |
| 2 | 2019000883 | Denuncia | 12 |
| 3 | 2019000628 | Denuncia | 14 |
| GERENCIA SECCIONAL IX - VILLAVICENCIO | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILES) |
| 1 | 2019000861 | Solicitud de información | 12 |
| 2 | 2019000507 | Denuncia | 1 |
| 3 | 2019000515 | Denuncia | 2 |
| 4 | 2019000762 | Solicitud de Información | 5 |
| GERENCIA SECCIONAL X - MONTERIA | | | |

112

| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
|-----|------------|------------------|---------------------------------------|
| 1 | 2019000559 | Denuncia | Un mes |
| 2 | 2019000745 | Denuncia | Dos meses |
| 3 | 2019000698 | Denuncia | 3 |
| 4 | 2019000699 | Denuncia | 3 |

AREA DE APOYO

| DIRECCION TALENTO HUMANO | | | |
|--------------------------|------------|---------------------|---------------------------------------|
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000926 | Derecho de petición | En términos |
| 2 | 2019000556 | Derecho de petición | 3 |
| 3 | 2019000599 | Derecho de petición | 3 |
| 4 | 2019000610 | Derecho de petición | 6 |
| 5 | 2019000702 | Derecho de petición | 3 |
| 6 | 2019000747 | Derecho de petición | 11 |
| 7 | 2019000751 | Derecho de petición | 10 |
| 8 | 2019000773 | Derecho de petición | 3 |
| 9 | 2019000821 | Derecho de petición | 3 |
| 10 | 2019000868 | Derecho de petición | 5 |
| 11 | 2019000894 | Derecho de petición | 4 |
| 12 | 2019000906 | Derecho de petición | 9 |
| 13 | 2019000907 | Derecho de petición | 1 |
| 14 | 2019000924 | Derecho de petición | 6 |

| OFICINA JURIDICA | | | |
|------------------|------------|--------------------------|---------------------------------------|
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000458 | Consulta | 29 |
| 2 | 2019000479 | Consulta | 29 |
| 3 | 2019000490 | Solicitud de Información | 1 |
| 4 | 2019000491 | Consulta | 28 |
| 5 | 2019000509 | Consulta | 27 |
| 6 | 2019000532 | Consulta | 28 |
| 7 | 2019000538 | Consulta | 28 |
| 8 | 2019000735 | Consulta | 29 |
| 9 | 2019000749 | Consulta | 29 |
| 10 | 2019000805 | Solicitud Información | 10 |
| 11 | 2019000806 | Consulta | 11 |
| 12 | 2019000815 | Petición entre entidades | 8 |
| 13 | 2019000865 | Consulta | 14 |
| 14 | 2019000866 | Consulta | 18 |
| 15 | 2019000878 | Consulta | 13 |

| OFICINA PLANEACION | | | |
|--------------------|------------|---------------------|---------------------------------------|
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000927 | Derecho de petición | En términos |
| 2 | 2019000484 | Derecho de petición | 14 |

102



| 3 | 2019000494 | Derecho de petición | 14 |
|---------------------------------------|------------|--------------------------|---------------------------------------|
| 4 | 2019000555 | Solicitud Información | 7 |
| 5 | 2019000606 | Solicitud Información | 9 |
| 6 | 2019000632 | Solicitud Información | 10 |
| 7 | 2019000633 | Solicitud Información | 10 |
| 8 | 2019000741 | Solicitud Información | 10 |
| 9 | 2019000781 | Derecho de petición | 10 |
| 10 | 2019000852 | Solicitud Información | 10 |
| OFICINA DE ESTUDIOS ESPECIALES | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000572 | Solicitud de Información | 10 |
| 2 | 2019000581 | Solicitud de Información | 7 |
| 3 | 2019000605 | Solicitud de Información | 5 |
| 4 | 2019000629 | Solicitud de información | 6 |
| 5 | 2019000746 | Petición entre entidades | 10 |
| 6 | 2019000844 | Petición entre entidades | 10 |
| 7 | 2019000845 | Solicitud de Información | 7 |
| 8 | 2019000867 | Derecho de petición | 11 |
| DIRECCIÓN RECURSOS FÍSICOS | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000898 | Solicitud Información | 7 |
| 2 | 2019000575 | Derecho de petición | 6 |
| 3 | 2019000720 | Derecho de petición | 5 |
| 4 | 2019000876 | Petición entre entidades | 3 |
| DESPACHO AUDITOR AUXILIAR | | | |
| No. | SIA-ATC | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES) |
| 1 | 2019000468 | Derecho de Petición | 7 |
| 2 | 2019000521 | Derecho de petición | 12 |
| 3 | 2019000728 | Petición entre entidades | 4 |

De acuerdo con la muestra verificada se evidencia que la AGR atendió a cabalidad las peticiones, quejas, sugerencias y/o reclamos que radican los ciudadanos, no obstante durante este periodo se identificó la materializaron de tres productos no conformes en la atención de las quejas identificadas:

- SIA-ATC 012018000647, en donde no se dio traslado a la Procuraduría General de la Nación ni a la Fiscalía General de la Nación por presuntos actos de corrupción del Contralor de Antioquia.
- SIA-ATC 012019000500 se presenta una No conformidad por respuesta extemporánea, atendidas por la Gerencia Seccional de Medellín y la Gerencia Seccional de Barranquilla.
- SIA-ATC 2019000801 atendido por la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal.

2. REVISIÓN DE LAS ACTAS SEMANALAS DE SEGUIMIENTO DEL APLICATIVO SIA - ATC

Dentro de la gestión de verificación realizada por la OCI, se consideró oportuno revisar una muestra de las actas semanales del SIA – ATC, que elabora cada oficina con el objeto de hacer un seguimiento a los requerimientos que se reciben a través del aplicativo.

Para tales efectos se revisaron 3 oficinas, tomando información de meses diferentes, como se indica a continuación:

- Dirección de Control Fiscal: Actas de seguimiento de los meses noviembre y diciembre de 2019
- Auditoría Delegada: Actas de Seguimiento de los meses de septiembre y octubre 2019
- Oficina de Control Interno: Actas de seguimiento de los meses de agosto y septiembre de 2019

De cada acta se revisó su contenido, firmas, fechas y coherencia frente a los distintos requerimientos que se hubieren generado, obteniendo que las actas han sido llevadas en orden consecutivo, con las firmas de los responsables y la información contenida en los archivos físicos coincide con la suministrada por el aplicativo SIA – ATC.

3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

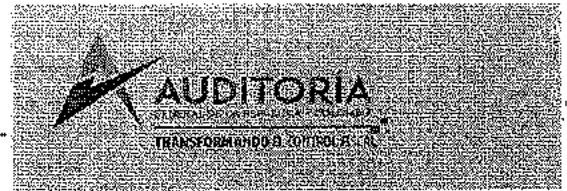
La Auditoría General de la República cuenta con el procedimiento para la atención de peticiones PC.210.P02.P a cargo del proceso de participación ciudadana, dentro del cual en sus últimas actualizaciones en el SGC incluyeron los Protocolos de Atención al Ciudadano que tienen como finalidad establecer los parámetros y directrices para la efectiva, eficiente y oportuna atención a la ciudadanía, quien funge como eje central de nuestra gestión, a través de diferentes canales, como son: presencial, telefónico, correos electrónicos, redes sociales y formulario para la presentación de derechos de petición SIA – ATC.

Esta herramienta fue elaborada la Auditoría Delegada para la Vigilancia de La Gestión Fiscal, y comunicada a todos los funcionarios el 10 de diciembre de 2019 a través de correo electrónico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se destaca la labor desempeñada por la Auditoría Delegada con relación a la mejora continua del proceso de Participación Ciudadana en lo relacionado con la atención a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.

Se ha puesto en marcha como mecanismo de mejora para la óptima utilización de los términos de ley por parte de los funcionarios, una casilla que debe ser diligenciada por el funcionario al cual se le designó el requerimiento, no obstante se debe hacer la respectiva



capacitación para el manejo tanto del aplicativo como para robustecer el manejo adecuado de los términos y el procedimiento en la recepción de las solicitudes, quejas o reclamos.

No obstante, dadas las *No conformidades* presentadas para el periodo correspondiente se sugiere una jornada de sensibilización a los funcionarios de áreas asistenciales, técnicas, profesionales y directivas, o a quienes corresponda servir en cualquiera de los medios de atención, resaltando la importancia de mantener el buen servicio y relación con la ciudadanía en aras de garantizar la materialización de los principios y derechos fundamentales.

Así mismo se recomienda la realización de un ejercicio práctico para la socialización de los Protocolos de Atención al Ciudadano.

Cordialmente,

DILY MARINA MAESTRE ZABALA
Directora Oficina de Control Interno

| | Nombre y Apellido | Firma | Fecha |
|-----------------|--------------------------------|-------|------------|
| Proyectado por: | Natalia Patricia Ramirez Perez | | 10/02/2020 |
| Revisado por: | Dily Marina Maestre Zabala | | 10/02/2020 |
| Aprobado por: | Dily Marina Maestre Zabala | | 10/02/2020 |

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.

