

INFORME DE VIGILANCIA A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno rinde el presente informe de seguimiento y evaluación acerca de los requerimientos ciudadanos presentados ante la entidad en el período comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre del 2020.

El marco legal se encuentra comprendido por lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el 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, el Decreto 2641 de 2012 reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; el Decreto Legislativo 491 de 2020, expedido en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, mediante el cual se ampliaron los términos del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para atender peticiones.

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 los requerimientos presentados por la ciudadanía como peticiones, 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 de las peticiones ciudadanas, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes del SIA-ATC y la consulta de cada uno de ellos, de acuerdo con la muestra representativa seleccionada,

I.OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación a los requerimientos ciudadanos, a través 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

Peticiones ciudadanas, presentadas por la ciudadanía ante la entidad, durante el período comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre del año 2020.

III. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con el reporte de solicitudes agrupadas por dependencia que arroja el SIA-ATC, durante el segundo semestre del año 2020, se radicaron 540 peticiones ciudadanas, de las cuales 403 corresponden al área misional y 103 al área de apoyo de la entidad, como se muestra en los dos cuadros siguientes:

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA ÁREAS MISIONALES (julio – diciembre 2020)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Auditoría Auxiliar	1	Archivo trámite directo
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Auditoría Delegada	2	En trámite
	22	Archivo trámite directo
	20	Eliminadas
	182	Archivo por traslado entidad externa
	1	Archivo por desistimiento
	227	Nro. de solicitudes en la dependencia
Dirección de Control Fiscal	5	En Trámite
	29	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Desistimiento
	3	Solicitud Información Entidad Vigilada
	38	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Responsabilidad Fiscal	1	En Trámite
	19	Archivo Trámite Directo
	20	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia I - Medellín	1	En Trámite
	11	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminada
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia II - Bogotá	3	En Trámite
	13	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminada
	17	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia III - Cali	12	Archivo Trámite Directo
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia IV - Bucaramanga	1	En Trámite
	13	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminada
	7	Archivo por Traslado Entidad Externa
	2	Solicitud Información Entidad Vigilada
	24	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia V - Barranquilla	2	En Trámite
	9	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia VI- Neiva	7	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	8	Nro. de Solicitudes en la Dependencia

Gerencia VII- Armenia	1	En Trámite
	4	Archivo Trámite Directo
	5	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia VIII - Cúcuta	4	Archivo Trámite Directo
	4	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia IX - Villavicencio	8	En Trámite
	9	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminada
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	1	Archivo por Desistimiento
	20	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Gerencia X - Montería	2	En Trámite
	1	Archivo Trámite Directo
	3	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	403	Área Misional

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA ÁREAS DE APOYO (julio – diciembre 2020)

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Oficina Jurídica	6	En Trámite
	59	Archivo Trámite Directo
	65	Nro. de solicitudes en la dependencia
Oficina de Planeación	2	En trámite
	16	Archivo Trámite Directo
	18	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Oficina de Estudios Especiales	18	Archivo Trámite Directo
	18	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Recursos Financieros	7	Archivo Trámite Directo
	7	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Talento Humano	24	Archivo Trámite Directo
	24	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección de Recursos Físicos	5	Archivo Trámite Directo
	5	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	137	Área de Apoyo

De los 540 requerimientos ciudadanos, se tomó una muestra representativa del 19.5%, para su evaluación, equivalente a 105 peticiones ciudadanas.

Los siguientes cuadros representan una muestra de peticiones ciudadanas atendidas por cada dependencia, con su número de identificación, los días de trámite por solicitud, la fecha de inicio del trámite y su fecha final. La verificación se adelantó con base en los datos reportados por el SIA-ATC.

ÁREA MISIONAL

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Auditoría Delegada					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000569	1	07/09/2020	08/09/2020	Con trámite dentro del término.
2	0120200000813	5	25/11/2020	17/12/2020	Pendiente de trámite de archivo por desistimiento.
3	012020000743	-24	30/10/2020	16/12/2020	El trámite se inició 21 días después de la asignación de la queja. Se ampliaron términos hasta el 16/12/2021. Se solicitó nueva información a entidad el 31 de diciembre de 2020.
4	012020000593	-110	16/09/2020	23/04/2020	Con ampliación de términos de 6 meses para adelantar auditoria especial.
5	012020000393	1	10/07/2020	13/07/2020	Con trámite dentro del término.
6	012020000429	0	03/08/2020	03/08/2020	Eliminada por doble radicación. No de identificación 012020000466.
7	012020000492	2	11/08/2020	13/08/2020	Con trámite dentro del término.
8	012020000523	6	28/08/2020	01/09/2020	Con trámite dentro del término.
9	012020000545	1	31/08/2020	01/09/2020	Traslado a entidad competente dentro del término.
10	012020000574	3	08/09/2020	11/09/2020	Traslado dentro del término.
11	012020000596	7	18/09/2020	29/09/2020	Con trámite dentro del término.
12	012020000627	4	28/09/2020	02/10/2020	Traslado dentro del término.
13	012020000642	3	29/09/2020	02/10/2020	Oficio remisorio sin firma del Auditor Delegado.
14	012020000672	4	06/10/2020	13/10/2020	Con trámite dentro del término.
15	012020000687	3	09/10/2020	15/10/2020	Con trámite dentro del término.
16	012020000704	3	19/10/2020	22/10/2020	Con trámite dentro del término.
17	012020000722	2	22/10/2020	26/10/2020	Con trámite dentro del término.
18	012020000752	2	04/11/2020	06/11/2020	Con trámite dentro del término.
19	012020000776	3	12/11/2020	18/11/2020	Oficio remisorio sin firma.
20	012020000797	2	18/11/2020	25/11/2020	Con trámite dentro del término.
21	012020000818	4	24/11/2020	30/11/2020	Con trámite dentro del término.
22	012020000844	4	03/12/2020	10/12/2020	Con trámite dentro del término.

ÁREA MISIONAL

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Medellín					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000447	51	27/07/2020	08/10/2020	Con trámite dentro del término.
2	012020000573	16	08/09/2020	30/09/2020	Con trámite dentro del término.
3	012020000725	8	22/10/2020	4/11/2020	Con trámite dentro del término.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Cali					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000385	16	09/07/2020	03/08/2020	Archivo incorporado hasta el mes de noviembre.
2	012020000510	4	14/08/2020	21/08/2020	Con trámite dentro del término.

Cra. 57C No. 64A - 29, Barrio Modelo Norte, Bogotá D.C.

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

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

participacion@auditoria.gov.co

www.auditoria.gov.co

3	012020000578	4	10/09/2020	17/09/2020	Con trámite dentro del término.
4	012020000600	15	21/09/2020	13/10/2020	Con trámite dentro del término.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Barranquilla					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000452	2	28/07/2020	30/07/2020	Con trámite dentro del término.
2	012020000503	4	13/08/2020	20/08/2020	Con trámite dentro del término.
3	012020000594	29	17/09/2020	29/10/2020	Con trámite dentro del término.
4	012020000709	39	20/10/2020	17/12/2020	Con trámite dentro del término.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Montería					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000650	34	01/10/2020	23/11/2020	Con trámite dentro del término.
2	012020000903	1	29/12/2020	30/12/2020	Con trámite dentro del término.

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Gerencia Seccional de Cúcuta					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000369	2	01/07/2020	03/07/2020	Con trámite dentro del término.
2	012020000700	14	19/10/2020	09/11/2020	Con trámite dentro del término.

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Talento Humano					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000621	16	25/09/2020	20/10/2020	Avisos sin firmas.
2	012020000501	14	13/08/2020	03/09/2020	Con trámite dentro del término.
3	012020000474	12	05/08/2020	25/08/2020	Con trámite dentro del término.
4	012020000473	11	05/08/2020	24/08/2020	Con trámite dentro del término.
5	012020000472	11	05/08/2020	24/08/2020	Con trámite dentro del término.
6	012020000714	9	21/10/2020	04/11/2020	Con trámite dentro del término.
7	012020000468	7	03/08/2020	13/08/2020	Con trámite dentro del término.
8	012020000453	6	29/07/2020	06/08/2020	Con trámite dentro del término.
9	012020000535	5	26/08/2020	02/09/2020	Con trámite dentro del término.

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Oficina Jurídica					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000607	37	21/09/2020	13/11/2020	Trámite fuera de término - Solicitud de información (10 días)
2	012020000698	34	09/10/2020	01/12/2020	Con trámite dentro del término.
3	012020000761	32	06/11/2020	24/12/2020	Con trámite dentro del término.
4	012020000558	32	02/09/2020	19/10/2020	Con trámite dentro del término.
5	012020000540	32	27/08/2020	13/10/2020	Con trámite dentro del término.

Cra. 57C No. 64A - 29, Barrio Modelo Norte, Bogotá D.C.

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

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

participacion@auditoria.gov.co

www.auditoria.gov.co

6	012020000571	30	08/09/2020	21/10/2020	Con trámite dentro del término.
7	012020000511	30	19/08/2020	30/09/2020	Con trámite dentro del término.
8	012020000559	29	02/09/2020	14/10/2020	Con trámite dentro del término.
9	012020000570	28	07/09/2020	16/10/2020	Con trámite dentro del término.
10	012020000649	27	01/10/2020	11/11/2020	Con trámite dentro del término.
11	012020000555	27	02/09/2020	09/10/2020	Con trámite dentro del término.
12	012020000506	27	13/08/2020	22/09/2020	Con trámite dentro del término.
13	012020000378	26	08/07/2020	18/08/2020	Con trámite dentro del término.
14	012020000745	25	30/10/2020	09/12/2020	Con trámite dentro del término.
15	012020000470	24	04/08/2020	09/09/2020	Archivo subido no corresponde
16	012020000536	23	27/08/2020	29/09/2020	Con trámite dentro del término.
17	012020000550	23	01/09/2020	02/10/2020	Con trámite dentro del término.
18	012020000373	23	06/07/2020	10/08/2020	Con trámite dentro del término.
19	012020000811	22	23/11/2020	24/12/2020	Con trámite dentro del término.
20	012020000484	19	11/08/2020	08/09/2020	Con trámite dentro del término.

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Oficina de Estudios Especiales

No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000728	19	22/10/2020	20/11/2020	Con trámite dentro del término.
2	012020000391	18	10/07/2020	09/08/2020	Con trámite dentro del término.
3	012020000753	18	04/11/2020	01/12/2020	Con trámite dentro del término.
4	012020000741	15	28/10/2020	20/11/2020	Con trámite dentro del término.
5	012020000591	12	16/09/2020	02/10/2020	Con trámite dentro del término.

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Oficina de Planeación

No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000757	19	05/11/2020	03/12/2020	Con trámite dentro del término.
2	012020000480	17	06/08/2020	02/09/2020	Con trámite dentro del término.
3	012020000662	16	07/10/2020	30/10/2020	Con trámite dentro del término.
4	012020000409	14	16/07/2020	06/08/2020	Con trámite dentro del término.
5	012020000463	13	03/08/2020	24/08/2020	Con trámite dentro del término.
6	012020000371	13	02/07/2020	22/07/2020	Con trámite dentro del término.

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD

Dirección de Recursos Financieros

No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000534	19	26/08/2020	22/09/2020	Con trámite dentro del término.
2	012020000635	6	29/09/2020	07/10/2020	Con trámite dentro del término.
3	012020000749	4	03/11/2020	09/11/2020	Con trámite dentro del término.
4	012020000512	3	20/08/2020	25/08/2020	Con trámite dentro del término.
5	012020000554	3	01/09/2020	04/09/2020	Con trámite dentro del término.

ÁREA DE APOYO

REPORTE DE DÍAS DE TRÁMITE POR SOLICITUD					
Dirección de Recursos Físicos					
No.	SIA-ATC	Días	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1	012020000495	9	11/08/2020	25/08/2020	Con trámite dentro del término..
2	012020000668	2	07/10/2020	09/10/2020	No se evidencia encuesta.
3	012020000750	7	03/11/2020	12/11/2020	No se evidencia encuesta.
4	012020000530	3	24/08/2020	27/08/2020	No se evidencia encuesta.
5	012020000451	1	28/07/2020	29/07/2020	No se evidencia encuesta.

CARTELERA VIRTUAL**(1 de julio a 31 de diciembre de 2020)**

No.	SIA-ATC	Responsable	Fecha	Observaciones
1	012020000679	Gerencia Seccional de Bogotá	22-12-2020	Falta segunda firma (aviso)
2	012020000773	Gerencia Seccional de Cali	30-11-2020	Falta segunda firma (aviso)
3	012020000776	Auditor Delegado	24-11-2020	Falta segunda firma (aviso)
4	012020000777	Auditor Delegado	24-11-2020	Falta segunda firma (aviso)
5	012020000778	Auditor Delegado	24-11-2020	Falta segunda firma (aviso)
6	012020000779	Auditor Delegado	24-11-2020	Falta segunda firma (aviso)
7	012020000756	Auditor Delegado	17-11-2020	Falta segunda firma (aviso)
8	012020000713	Auditor Delegado	03-11-2020	Falta segunda firma (aviso)
9	012020000653	Auditor Delegado	14-10-2020	Falta segunda firma (aviso)
10	012020000643	Auditor Delegado	08-10-2020	Falta segunda firma (aviso)
11	012020000583	Auditor Delegado	23-09-2020	Falta segunda firma (aviso)
12	012020000504	Auditor Delegado	27-08-2020	Falta segunda firma (aviso)
13	012020000360	Auditor Delegado	08-07-2020	Falta segunda firma (aviso)
14	012020000358	Auditor Delegado	08-07-2020	Falta segunda firma (aviso)
15	012020000356	Auditor Delegado	08-07-2020	Falta segunda firma (aviso)
16	012020000344	Auditor Delegado	03-07-2020	Falta segunda firma (aviso)

IV. CONCLUSIONES:

- Del anterior ejercicio de seguimiento y evaluación, se pudo identificar una Salida No Conforme en la Oficina Jurídica, en el tercer trimestre del año 2020.
- Se identificaron oportunidades de mejora en el trámite y atención de las peticiones ciudadanas en las siguientes dependencias:
 - ✓ Auditoría Delegada, Gerencia Seccional de Bogotá, Gerencia Seccional de Cali. (Cartelera Virtual).
 - ✓ Dirección de Recursos Físicos.
 - ✓ Oficina Jurídica.
 - ✓ Dirección de Talento Humano.
 - ✓ Gerencia Seccional de Cali.
 - ✓ Auditoría Delegada.

3. En general, se ha dado cumplimiento a los términos legales para dar respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas de conformidad con la normativa vigente.

Cordialmente,



DIANA MARCELA JARAMILLO MONTOYA
 Directora Oficina de Control Interno

	Nombre y Apellido	Firma	Fecha
Proyectado por:	Gloria A. Ibarra Insuasti		29-01-2021
	Roque Julio Palomino Saavedra.		29-01-2021
Revisado y aprobado:	Diana Marcela Jaramillo Montoya		29-01-2021

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.