

Bogotá D.C



PARA: Dra. MARÍA CLARA GARRIDO GARRIDO
Vicepresidenta Administrativa y Financiera

DE: DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega de informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PIL 35).

Apreciada María Clara:

Comedidamente me permito remitir para su consideración la evaluación efectuada a la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PIL 35) correspondiente al cuarto (4to) trimestre de 2015, dando cumplimiento al Plan de Evaluación de Ley que viene desarrollando la Oficina de Control Interno.

A continuación se anexa un cuadro, concluyendo lo evidenciado en la evaluación realizada:

Proyecto / Objeto de la auditoría	No Conformidades	Recomendaciones	Observaciones
Evaluación en el marco de la atención al ciudadano y en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PIL 35).	5	5	1

*Estas no conformidades, recomendaciones y observaciones se denotan en el capítulo V y VI del informe que se anexa a la presente comunicación.

Con fundamento en lo anterior, nos dirigimos a esa dependencia, en los términos del literal g., artículo 4; los literales h, j, y k del artículo 12 y el artículo 14 de la Ley 87 de 1993; y de los Decretos 4165/11 y 1745/11, solicitando atentamente se sirva enviar el plan de mejora sobre el contenido de las no conformidades, adoptando las medidas correctivas o

Para contestar cite:
Radicado ANI No.: *RAD_S*
RAD_S
Fecha: *F_RAD_S*

preventivas procedentes o de la oportuna aclaración de las circunstancias de hecho a que haya lugar.

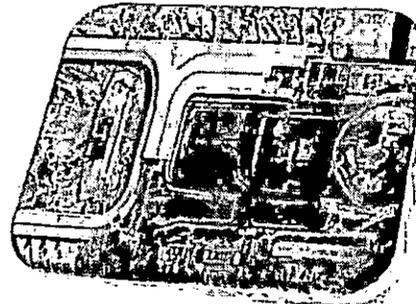
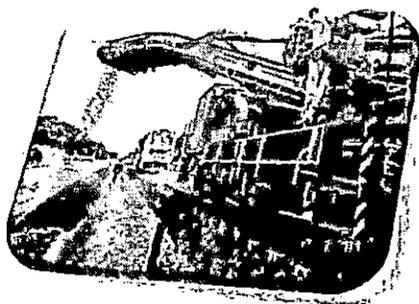
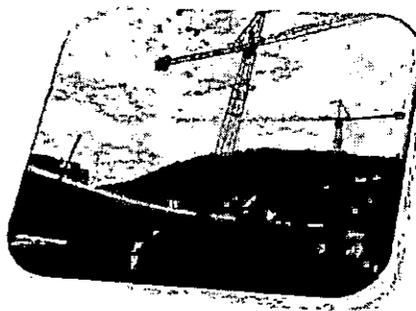
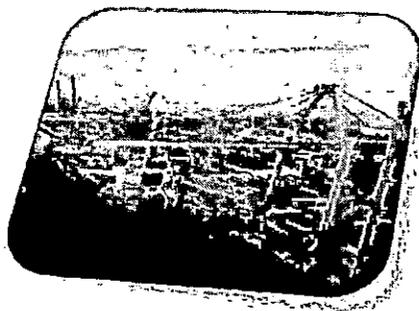
En atención al carácter probatorio del informe proferido y del cumplimiento periódico de seguimiento al contenido de lo comunicado mediante el presente, el término recomendado para la emisión de respuesta es de treinta (30) días contados a partir de la radicación (Art. 14 CPACA).

Con un muy cordial saludo,


DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Nazly Delgado Villamil – Atención al Ciudadano

Anexo: Informe (9 – Folios)
Proyectó: L. Mary Hernández V – Contratista Oficina de Control Interno
Revisó: Andrés Huérfano Huérfano – Contratista Oficina de Control Interno
Nro Borrador: 2016 10 20 00 52 45



**Informe de evaluación en el marco de la atención al ciudadano y
en particular sobre Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y
Sugerencias – PIL No. 35**

2016

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVOS	3
2.	ALCANCE	3
3.	MARCO LEGAL	3
4.	DESARROLLO DEL INFORME	4
5.	NO CONFORMIDADES.....	16
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	17
7.	PAPELES DE TRABAJO	18

Listado de Tablas

Tabla 1- Relación de no conformidades y sus avances.	5
Tabla 2- Consolidado de oportunidad de atención (PQRS)- 2015.	7
Tabla 3- Informe cuarto trimestre atención al ciudadano 2015.	8
Tabla 4- Tipificación solicitudes o consultas en materia de ejecución contractual.	10
Tabla 5- Consolidado oportunidad de atención tutelas vigencia 2015.	10
Tabla 6- Seguimiento en el (ORFEO) comunicaciones sin respuestas 4to trimestre 2015.	13

1. OBJETIVOS

En el marco de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, tanto como la política del gobierno nacional para la modernización del Estado, el fortalecimiento de los procesos, y controles asociados a tal estrategia juegan un papel preponderante. En esa medida, la programación anual de auditoría para la vigencia 2016 contempla la evaluación y verificación de los siguientes aspectos a saber:

- ◆ Revisar y analizar el procedimiento de recepción y trámite de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición elevados ante la entidad.
- ◆ Efectuar seguimiento a las observaciones y recomendaciones sugeridas con ocasión del informe de auditoría inmediatamente anterior (Rad. 2015-102-015-355-3-3).
- ◆ Revisar el contenido y estructura del informe de atención al ciudadano.
- ◆ Efectuar seguimiento mediante mecanismos de confrontación aleatoria de los registros que soportan el informe de atención al ciudadano antes citado, contra radicados del Sistema de Información Documental ORFEO.
- ◆ Constatar la funcionalidad y accesibilidad del sitio web de la entidad, relacionada en el vínculo *“Servicio de Atención al Ciudadano”*.

2. ALCANCE

Verificar la oportuna atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la forma y términos establecidos en la Constitución, la jurisprudencia y la Ley. Esta verificación se lleva a cabo sobre la base de pruebas selectivas de evidencias y documentos que soportan esta actividad para el período correspondiente al cuarto (4) trimestre de 2015.

3. MARCO LEGAL

La verificación realizada tuvo como fundamento la normatividad legal vigente y en especial las siguientes:

- ◆ Constitución Política de Colombia Artículos 23, 103, 209 y 270.
- ◆ Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único en lo que acontece con los deberes de los servidores públicos (Art. 34 numeral 34).
- ◆ Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.

- ◆ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).
- ◆ Ley 962 de 2005 (por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos).
- ◆ Ley 489 de 1998 Artículos 32 y 33.
- ◆ Ley 190 de 1995 Artículo 54 (por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan...).
- ◆ Decreto 2623 de 2009 (por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).
- ◆ Decreto 019 de 2012 (antitrámites).
- ◆ Decreto 2232 de 1995 Artículos 7, 8 y 9.
- ◆ Decreto 2482 de 2012 (por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).
- ◆ Decreto 2641 de 2012 (por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- ◆ Circular Externa No. 001 de 2011- Consejo Asesor de Gobierno en Materia de Control Interno (Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición).
- ◆ Circular Interna No. 9 de 2013 (Manejo de Orfeo y Derecho de Petición).
- ◆ Documento CONPES 3649 de 2010 (política nacional de servicio al ciudadano).
- ◆ Resolución 1536 del 2013, (por la cual se reglamenta el trámite interno de derecho de petición presentados ante la Agencia).
- ◆ Ley 1712 de 2014 (por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones).
- ◆ Ley 1755 de 2015 (por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

4. DESARROLLO DEL INFORME

Para el desarrollo de la presente auditoría se tuvo en cuenta que la entidad estuviera cumpliendo con las políticas de desarrollo administrativo y en particular las relacionadas con la transparencia, participación y el servicio al ciudadano, y dentro de estas, observar que las acciones implementadas por la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la garantía de acceso

a la información pública, a los trámites y servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

En este contexto, se efectuó seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento de las debilidades y recomendaciones entregadas en el último informe de evaluación radicado con memorando No. 2015-102-015-355-3-3 del 28/12/2015, información consignada en el plan de mejoramiento por proceso.

De igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a ciertos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO y lo propio en la página web de la entidad. En este sentido, describimos las actividades realizadas en la presente auditoría:

4.1. Seguimiento a las NO conformidades

Se evidenció que el plan de mejoramiento por procesos cuenta con tres (3) no conformidades abiertas, a las cuales se les efectuó seguimiento y revisión de las acciones de mejora emprendidas, evidenciándose lo siguiente:

Tabla 1- Relación de no conformidades y su avance PMP.

No	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
2948	<p><i>Incumplimiento de los términos establecidos en el art. 14 de la ley 1437 de 2011: Lo presente teniendo en cuenta que en los dos (2) trimestres evaluados se dieron los siguientes porcentajes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Primer trimestre: De 586 comunicaciones se respondieron fuera de término 144 que representan el 24.6%.</i> - <i>Segundo trimestre: De 649 comunicaciones se respondieron fuera de término 99 de ellas, las cuales representan el 15.3% del total.</i> 	<p>El GIT- Atención al ciudadano mediante memorando rad. No. 2015-402-015559-3 del 30/12/2015, comunica los diferentes controles que ha realizado para mitigar el riesgo de incumplimiento de plazos para dar respuesta por parte de los profesionales que tengan a cargo un trámite de petición; sin embargo para el cuarto trimestre se evidencia que persiste el mismo porcentaje de cumplimiento. Esta circunstancia es muy preocupante, si se tiene en cuenta que la violación de términos constituye causas de mala conducta, susceptibles de falta</p>	57%

No	DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN Y/O ANOTACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
		gravísima a luz del art. 48 numeral 49 de ley 734 de 2002.	
2949	<i>Incumplimiento a los criterios establecidos en la circular No. 2013-409-000009-4 del 10/05/2015, referente con el manejo de ORFEO y Derechos de Petición.</i>	El GIT- Atención al ciudadano mediante memorando rad. No. 2015-402-015559-3, del 30/12/2015, informa las diferentes gestiones que se han emprendido sobre este tema; sin embargo, para el cuarto trimestre se evidencian las mismas falencias informadas en el anterior informe de evaluación.	70%
2950	<i>Incumplimiento Art. 8 de la Ley 1437 de 2011, lo presente teniendo en cuenta que en la página Web de la entidad, en el link de servicios al ciudadano, existe información desactualizada correspondiente con:</i> - <i>Resultados en la participación ciudadana.</i> - <i>Estadísticas de PQR.</i> - <i>Portal de los niños.</i>	Se evidenció que se realizaron diferentes ajustes y actualizaciones a la página web de la entidad y por ende, lo propio con la atención al ciudadano.	100%

4.2. BALANCE ATENCIÓN A LAS COMUNICACIONES QUE INGRESARON A LA ENTIDAD DURANTE EL AÑO 2015

Con el fin de mostrar el comportamiento del flujo de comunicaciones que han ingresado a la entidad durante la vigencia de 2015, se señalan los datos relevantes que soportan los informes elaborados por la Coordinación del GIT Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión, particularmente lo referente al manejo y oportunidad de atención de las peticiones, así:

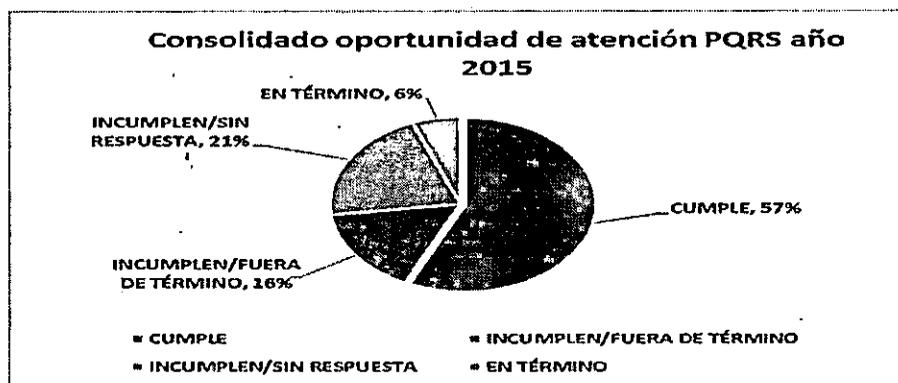
Tabla 2- Consolidado oportunidad de atención PQRS- vigencia 2015

Consolidado oportunidad de atención PQRS - vigencia 2015						
No.	Informes trimestrales atención al ciudadano - 2015	Total Ingreso	Cumple	En Término	Incumple - Fuera de término	Incumple - Sin Respuesta
1	Primer trimestre	586	344	0	144	98
2	Segundo trimestre	649	356	63	99	131
3	Tercer trimestre	1038	597	59	143	239
4	Cuarto trimestre	989	560	86	145	198
Totales		3262	1857	208	531	666

Del análisis de la información consignada en el anterior cuadro se advierte lo siguiente:

- Durante la vigencia de 2015, se evidencia que ingresaron a la Agencia un total de 3262 registros tipificados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información, en donde el tercer (3°) trimestre del año 2015, fue el periodo en el cual ingresaron a la entidad más solicitudes (1038), es decir el 32% del total y
- De un total de 3262 registros, el informe dice que, se atendieron de manera oportuna 1857, lo cual representa el 57%; en segundo lugar se indica que 531 registros fueron atendidos fuera de término, representando 16,3%, por otro lado, se indica que 666 registros fueron denominados incumplen sin respuesta, es decir 20,4% y finalmente, un porcentaje bajo (6,4%) que corresponde a las comunicaciones que en su momento se reportaron dentro de término para ser tramitadas. (ver gráfica 1).

Gráfica 1- Consolidado oportunidad de atención PQRS – año 2015



Los datos consignados de forma precedente, provenientes del informe del área competente, conducen a concluir que la Entidad reporta falencias en cuanto a la atención oportuna de radicación, toda vez que los registros fuera de término ascienden a 531, lo cual representa el 16,3% del total de las 3262 comunicaciones que ingresaron durante la vigencia de 2015, adicional a las 666 que no reportan respuesta y que constituyen el 20,4%, cifra alta que amerita ser tenida en cuenta, toda vez que el incumplimiento en los tiempos y ausencia de respuesta puede acarrear, investigaciones disciplinarias y posibles sanciones para la entidad.

No obstante, resulta preciso aclarar que las cifras pueden variar si se hace un examen aún más detallado de los registros en el sistema documental Orfeo, del cual, hemos evidenciado en su manejo y concepción técnica de la herramienta, posibles deficiencias que inciden en el examen de auditoría, tales como atrasos, errores u omisiones en el oportuno diligenciamiento de los radicados de respuesta, así también la notable falta técnica de asocio de varias respuestas a un mismo radicado "padre", lo cual conduce a pérdida de trazabilidad y por tanto, fiabilidad de la información que sirve de base al informe auditado, lo cual nos obliga a recomendar al área competente que se adopten las medidas de orden pedagógico y técnico necesarias para evitar deficiencias en la traza documental de la entidad o atrasos que impliquen sanciones de índole disciplinaria o fiscal.

4.3. REVISIÓN DEL INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE 2015:

- a) **Estado General:** El balance comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2015, arroja un total de 989 comunicaciones que ingresaron tipificadas como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes de información. En este sentido, se relaciona en la siguiente tabla las clasificaciones con los registros que soportaron el citado informe, aclarando que la construcción de dicha tabla se elaboró con fundamento en los datos que soportan las estadísticas del cuarto informe de atención al ciudadano.

Tabla 3- Informe cuarto trimestre -2015 – Atención al ciudadano 2015

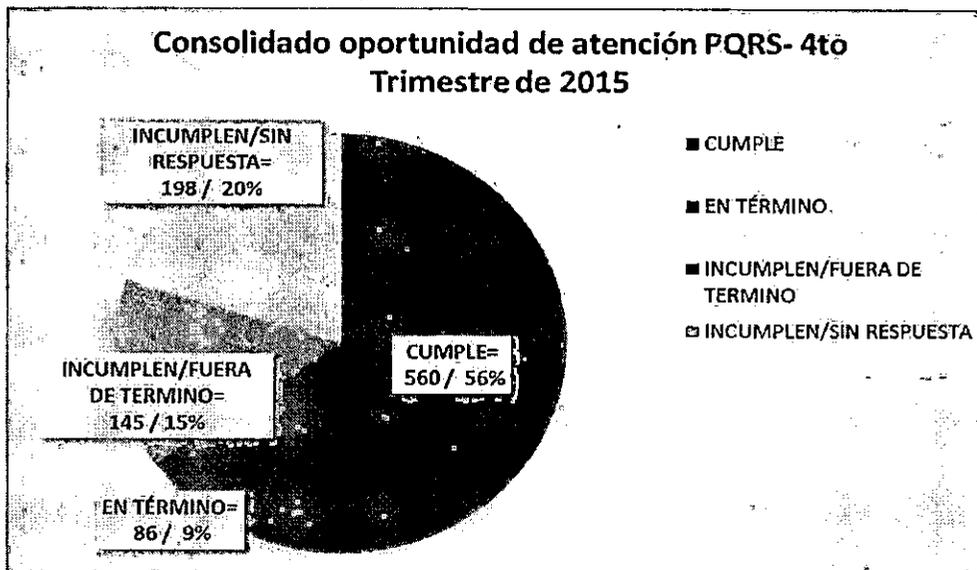


No	Tipo de Petición	Total Ingreso	Cumplimiento de términos	En término	Incumple - fuera de término	Incumple - Sin Respuesta
1	Peticiones	219	137	16	29	37
2	Quejas	11	4	0	6	1
3	Reclamos	52	28	2	12	10
4	Sugerencias	21	10	2	5	4
5	Solicitudes del Congreso	2	1	0	0	1
6	Solicitud de información	303	179	10	52	62
7	Entidades públicas	66	31	2	13	20
8	Entes de control	22	20	0	1	1
9	Solicitud de copias	30	14	0	6	10
10	Consultas	57	30	21	1	5
11	Tutelas	41	14	0	0	27
12	Denuncia	11	5	1	2	3
13	Solicitud certificación Laboral	28	19	0	9	17
14	Solicitud certificación	68	41	1	9	0
15	Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	58	27	31	0	0
Totales		989	560	86	145	198

Los datos consignados en la tabla 3 muestran el comportamiento de respuestas a solicitudes que ingresaron a la entidad durante el último trimestre de 2015, en donde se señalan los datos mas relevantes, así:

- De 989 solicitudes allegadas, 560 solicitudes se respondieron en término, lo cual representa el 56.6%.
- 145 solicitudes registran respuesta por fuera de término, cifra que representa el 14.66%.
- 198 comunicaciones fueron reportadas como sin respuesta, representando el 20.02%.
- Los restantes 86 requerimientos corresponden al 8.7% de las comunicaciones que a la fecha de corte se encontraban dentro de los términos, es decir, que no se habían vencido a la fecha señalada para ser tramitadas. (ver gráfica 2)

Gráfica 2- Consolidado oportunidad de atención PQRS – 4to trimestre 2015



- b) **Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual:** La novedad en este último trimestre se presenta en unos datos que se evidenciaron al filtrar la tipificación de las solicitudes que integran la matriz (hoja Excel) encontrándose de manera independiente, una nueva categorización denominada solicitud o consulta en materia de ejecución contractual, tal como aparece en la tabla 4.

Tabla -4 – Solicitud o consultas en materia de ejecución contractual

Tipo de Petición	Total Ingreso	Cumple	En Término	Incumplen – Fuera de término	Incumplen – Sin respuesta
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	58	27	31	0	0

De la anterior tabla, se efectuó consulta sobre las treinta y una (31) solicitudes señaladas en término, evidenciándose efectivamente que en la matriz excel, los términos de vencimiento se encuentran para ser trámitados entre los meses de febrero y mayo de 2016, esto de conformidad a lo previsto en el numeral 16 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993.

- c) **Trámite de información asociada a acciones de tutelas:** En cuanto a las tutelas reportadas en la vigencia 2015, se evidencian altos porcentajes de radicados

contestados por fuera de término o sin respuesta, tal como se observa a continuación.

Tabla 5- Consolidado oportunidad de atención tutelas-vigencia 2015.

Consolidado oportunidad de atención tutela - vigencia 2015						
No.	Informes trimestrales atención al ciudadano - 2015	Total Ingreso	Cumple	En Término	Incumple - Fuera de término	Incumple - Sin Respuesta
1	Primer trimestre	29	5	0	12	12
2	Segundo trimestre	32	1	0	8	23
3	Tercer trimestre	18	2	0	4	12
4	Cuarto trimestre	41	14	0	0	27
Totales		120	22	0	24	74

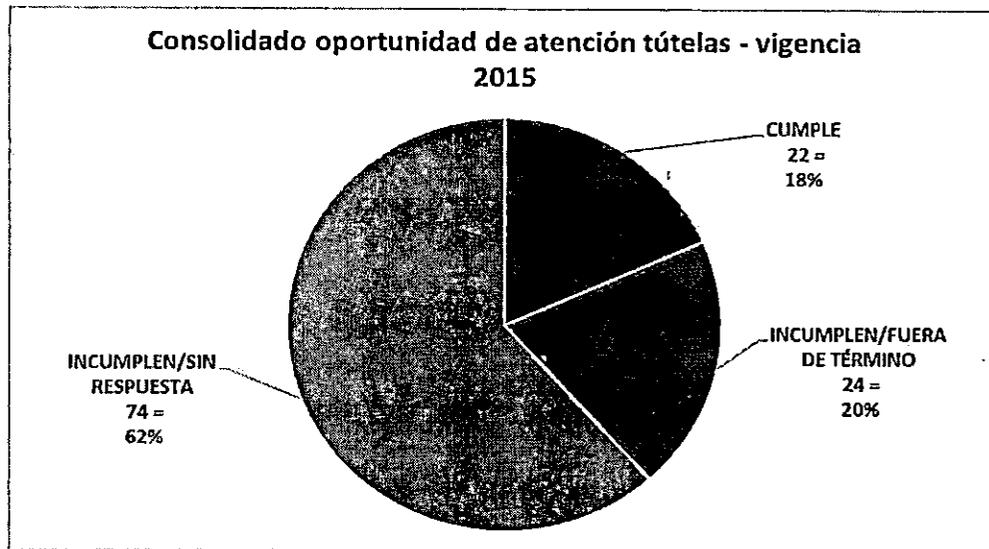
En la anterior tabla se ilustra el comportamiento que se dio durante cada uno de los cuatro trimestres de 2015, en donde el cumplimiento de términos aparente (los enlaces y/o vinculos en el ORFEO no se realizan de manera apropiada) fue del 18%, situación, que se reitera, debe generar una alarma institucional por cuanto a que estos incumplimientos pueden ocasionar sanciones de diversa índole, al no darse contestación a estos requerimientos judiciales en los términos otorgados por la autoridad competente.

En ejercicio realizado sobre los radicados asociados a tutelas reportadas en el cuarto trimestre objeto de estudio como "Incumplen sin respuestas" (27), se evidenció a la fecha, lo siguiente:

- Es evidente que en ninguna, se adjuntó de manera apropiada en el ORFEO, el documento con el cual se dio trámite.
- Se evidenciaron casos en donde al efectuar consulta en el ORFEO, se señala en el histórico, anotaciones del trámite de la tutela en donde se indica el radicado. En estos eventos, se constataron las siguientes situaciones:
 - El radicado señalado corresponde con la respuesta a la tutela : diez (10) casos.
 - En dos (2) casos se indica que la respuesta se dio mediante correo electrónico y no se deja evidencia de la radicación.

- En los otros casos restantes (15) no se indica en el histórico el radicado con el cual se dio respuesta, lo cual imposibilita conocer el trámite dado. (ver gráfica 3).

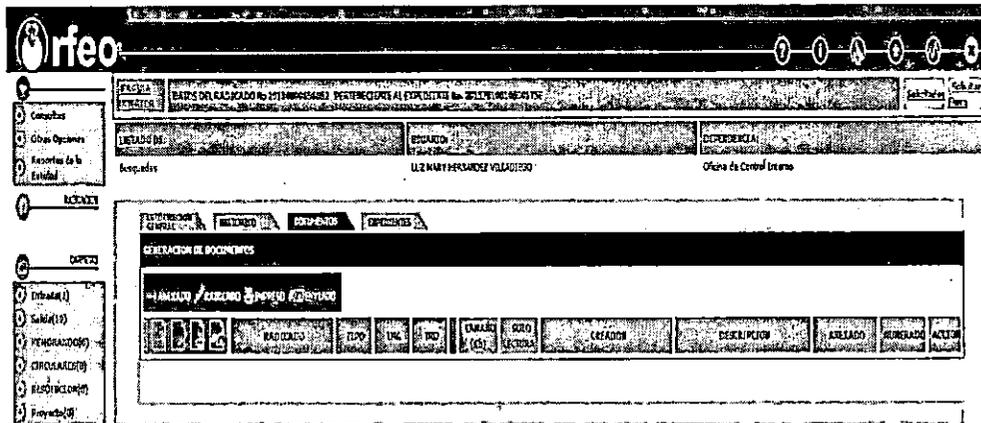
Gráfica 3- Consolidado oportunidad de atención PQRS – 4to trimestre 2015



d) **Revisión insumo (Hoja Excel) incumplimiento de respuestas 4to trimestre 2015:** En el análisis efectuado al insumo que soporta el informe correspondiente al cuarto trimestre, se pudieron evidenciar diferentes escenarios que continúan demostrando la pérdida de la trazabilidad, y por ende, el incumplimiento de lo estipulado en la Circular Interna No. 9 de 2013 (Manejo de Orfeo y Derecho de Petición), que generan incertidumbre y desinformación sobre el trámite dado a las comunicaciones, tales como:

- Comunicaciones que se señalan como pendientes de respuestas, de tipo informativo: Con Rad. 20154090742352 del 18/11/2015 se le comunica a la entidad sobre un fallo de tutela, por lo tanto no se requiere respuesta, toda vez que es informativa.
- Algunas peticiones fueron atendidas dentro de los términos legales; sin embargo, no se realizó el respectivo cierre en el sistema de gestión documental – ORFEO.

- Con Rad. 20154090656862 del 09/10/2015, el Juzgado Penal del Circuito de Sincelejo da traslado de una tutela para que sea respondida en el término de 48 horas. En el seguimiento efectuado, a través del ORFEO, no se evidencia ningún radicado de salida, a sabiendas que se dio respuesta mediante oficio No. 20154098656862 del 09/10/2015. (ver imagen)



- o Comunicaciones que son archivadas sin dejar evidencia y/o trazabilidad del trámite realizado.

Radicado	Fecha Rad. Entrad	Vence	Rad. Salida	Fec Rad. Salida	Tipo Doc	Asunto	Cumplim	Estad
20154090637042	2015-10-02	2015-10-07			ACCIÓN DE TUTELA	URGENTE ACCIÓN DE TUTELA PARTE 1	INCUMPLE	Archivado
20154090656952	2015-10-09	2015-10-15			ACCIÓN DE TUTELA	URGENTE NOTIFICO ADMISIÓN TUTELA RAD. 2015-1091-00	INCUMPLE	Archivado

Las anteriores situaciones conllevan a que las estadísticas y/o porcentajes de cumplimiento de término no sean 100% precisos ocasionando incertidumbre en las cifras que soportan los informes trimestrales.

En este sentido, se consideró oportuno efectuar un ejercicio de revisión sobre el estado actual de las comunicaciones que en su momento fueron denominadas en el informe del cuarto trimestre como "incumplen sin respuestas", en donde, de 198

registros se tomo una muestra de 55 de ellas (28%) evidenciándose en el ORFEO lo siguiente:

Tabla 6 -Seguimiento en el (ORFEO) estado actual comunicaciones reportadas sin respuestas en el informe 4to trimestre 2015.

No.	Estado actual de las comunicaciones	Total	Anotación
1	Sin respuestas	31	Se efectuó consulta en el ORFEO y a la fecha no se encontró documento adjunto de respuesta que permitiera determinar el tramite ofrecido al peticionario.
2	Respondidos y/o tramitados (se vincula la respuesta en ORFEO)	14	Se verificó que en la actualidad fueron tramitados y los oficios de respuestas se encuentran adjuntos en el ORFEO.
3	Respondido (No se vincula la respuesta en el ORFEO)	9	Se evidenció en el historico del ORFEO, que se señala el número del radicado con el cual se dio respuesta. Ante esta situación se procede a consultar el radicado señalado, evidenciandose el trámite pertinente.
4	Situación especial	1	Corresponde a un documento que no tiene radicado de entrada.
Totales oficios consultados			55

Las anteriores situaciones ameritan ser tenidas en cuenta para tomar las acciones pertinentes (sobre las comunicaciones que a la fecha no han sido respondidas) y a su vez efectuar una depuración y/o actualización de los registros, que ya fueron tramitados.

e) **Condiciones especiales lista de chequeo:** En el diligenciamiento de la lista de verificación de datos, se pudieron evidenciar situaciones particulares relacionadas con:

- o **Cualificación de servidores** (Conformación de equipos de trabajo de servidores calificados para la atención a la ciudadanía) : La norma exige

“Capacitar a los servidores que orienten y atiendan a los ciudadanos”. Sobre este particular, se formularon en el papel de trabajo elaborado por la oficina de Control Interno, tres (3) preguntas enfocadas en los siguientes aspectos:

- *“¿Existe plan de capacitación para los servidores públicos que prestan sus servicios de atención a la ciudadanía? ¿Cual es el contenido?”*: Sobre este particular se respondió que el grupo asiste a las capacitaciones que adelanta el DAFP, DNP, DANE, ESAP, MINTIC.
- *“¿Qué incentivos se generan para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano?”*.
- *“¿El plan institucional de capacitación ha incluido temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano?”*.

Del análisis de las respuestas suministradas al respecto, se evidencia que internamente no existe ningún tipo de capacitación de los servidores que prestan sus servicios en el área de atención al ciudadano. En este sentido, la Oficina de Control Interno insiste en la necesidad de tener en cuenta que la Agencia requiere contar con unas estrategias de capacitación, orientación y sensibilización al servidor público en materia del servicio al ciudadano con el fin de mejorar el servicio y la cultura organizacional de la entidad.

- **Espacios Físicos:** : Sobre este particular se efectuó un interrogante, consistente en saber sí, *“¿Se han adecuado los espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización, condiciones de permanencia, flujo de usuarios y filas?”*

La respuesta ofrecida señala textualmente que *“La Agencia cumple con las normas de rigor de accesibilidad y de espacios físicos. Debe precisarse que la atención en ventanilla, área donde se generan ocasionalmente las filas, no es un área sobre la que tenga injerencia y competencia el Grupo de Atención al Ciudadano, para fijar políticas sobre atención dinámica a los usuarios de la misma”*.

Sobre este particular se evidencian dos situaciones muy puntuales:

1. La Oficina de Control Interno no comparte la respuesta toda vez que el procedimiento de atención al ciudadano y partes interesadas (Código TPSC-P-001) inicia dentro del flujograma con la actividad 1 que señala lo siguiente: *Recibir las solicitudes de los ciudadanos por los diferentes canales (Físicos, E-mail, Web, Redes Sociales, telefónicos y Atención directa público)*, en donde el responsable de la actividad es el GIT Disciplinario, atención al ciudadano, apoyo a la gestión. El ser el dueño del proceso involucra una labor de aseguramiento que no es ajena a la introducción de acciones de mejoramiento y/o generación de propuestas para ello.



2. La oficina de atención al ciudadano se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio donde funciona la Agencia, particularmente en un área que forma parte la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y en donde el ingreso a la ciudadanía se encuentra restringido por políticas internas. La presente situación conlleva a que improvisadamente la atención se preste en cualquier espacio, evidenciándose, a su vez, que existen barreras y/o limitantes para que los ciudadanos tengan un trato directo con la dependencia encargada de los temas de atención a la ciudadanía.

5. NO CONFORMIDADES

- 5.1. Se mantiene la NO conformidad relacionada con los incumplimientos de términos toda vez que en los cuatro (4) trimestres de 2015 examinados, persiste un alto índice (37%) de radicados con reporte de incumplimiento de términos y sin respuestas a las PQRS.
- 5.2. Se evidenció que persiste el incumplimiento parcial a los criterios establecidos en la circular No. 2013-409-000009-4 del 10 de mayo de 2013, referente al manejo del sistema de gestión documental y derechos de petición. Las situaciones más renuentes y que conllevan a la pérdida de trazabilidad son las relacionadas con los siguientes eventos:
 - Falta adecuada del enlace entre el radicado de entrada y del de salida.
 - Se archivan los documentos sin haberse dado respuesta completa y definitiva.
- 5.3. Se observó que, para la tipología correspondiente a "SOLICITUD O CONSULTA EN MATERIA DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL", existe una posible inconsistencia del sistema de información en el conteo de términos de que trata el núm. 16 del art. 25 de la Ley 80 de 1993. Esto en la medida en que verificada la muestra el conteo no se hace de conformidad a lo previsto en el art. 67 del Código Civil, como tampoco al tenor del inciso final del art. 62 de la Ley 4 de 1913, lo cual puede significar que el control no sea el adecuado.
- 5.4. La oficina de atención al ciudadano no se encuentra ubicada en una zona de fácil acceso para la ciudadanía, ocasionando limitaciones en el ingreso, y a su vez falta de una interacción oportuna y de calidad.
- 5.5. No se evidenciaron documentos que soportaran las capacitaciones que la entidad (Plan institucional de capacitaciones) ofreciera a los servidores públicos que orientan y atienden a los ciudadanos

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 6.1. Durante el último trimestre de 2015, se evidenció que de un total de novecientas ochenta y nueve (989) PQRS, se generó incumplimiento de términos del 14.66, siendo este el trimestre que mayor número (145) de incumplimientos presentó durante toda la vigencia de 2015. El presente escenario genera profunda

preocupación de la Oficina de Control Interno toda vez que las cifras tienden a aumentar continuamente, lo cual puede ocasionar el riesgo de iniciación de investigaciones disciplinarias y posibles sanciones para la entidad.

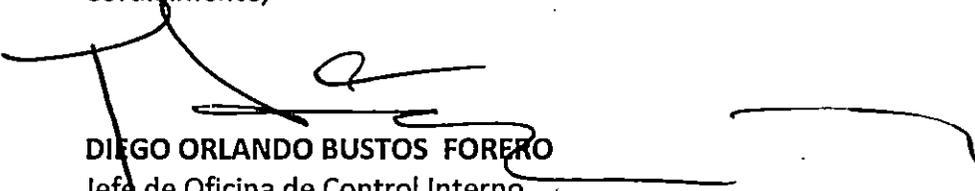
- 6.2. Se debe realizar una verificación oportuna de todas las comunicaciones que son reportadas sin respuesta, a fin de tener la certeza que efectivamente no han sido tramitadas. Ese cotejo permitirá tener datos más confiables, toda vez que en ciertos eventos las comunicaciones han sido tramitadas dentro de los términos legales, no obstante el procedimiento de enlace en el ORFEO se realiza de manera inapropiada.
- 6.3. Se hace necesario que en el informe de atención al ciudadano se indique el estado actual de las comunicaciones que en el anterior informe fueron reportadas sin respuesta, seguimiento que permitirá conocer si efectivamente los requerimientos han sido o no atendidos y de esta forma tomar las medidas pertinentes.
- 6.4. Se recomienda realizar un análisis detallado de las posibles causas que ocasionaron las demoras en los términos de las respuestas de los requerimientos, con el fin de evitar retrasos en las diferentes gestiones (asignaciones en el ORFEO, consecución de la información, proyecto de respuesta y radicación) que se realizan al interior de la entidad.
- 6.5. En cuanto a las tutelas, se advierte que en los cuatro trimestres de 2015 se evidenciaron altos porcentajes de reportes “sin respuesta anexa”, lo cual ocasiona desinformación e incertidumbre sobre la realidad de estas actuaciones, lo cual afecta realizar seguimiento y control.
- 6.6. Se considera oportuno que en cada uno de los informes trimestrales de atención al ciudadano, se realice un barrido (cuadro detallado) del total de las comunicaciones que en el último periodo fueron informadas sin respuestas y en término. Lo presente con la finalidad de que no existan vacíos sobre el estado actual de estas.

7. PAPELES DE TRABAJO

Para la elaboración de éste informe se realizaron múltiples papeles de trabajo (listas de chequeo), los cuales se encuentran organizados, legajados y numerados en la carpeta PIL 35, como parte integral del mismo y reposan en el archivo de la Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Infraestructura – ANI.

Es conveniente precisar que el presente informe se constituye en una herramienta de trabajo que contribuye al mejoramiento continuo de la gestión de la entidad, frente a las metas y políticas establecidas para lograr crear un mejor Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía en general.

Cordialmente,



DIEGO ORLANDO BUSTOS FOREIRO
Jefe de Oficina de Control Interno



Revisó: Andrés Huérfano Huérfano: Contratista Control Interno
Elaboró: Mary Hernández- V-Contratista Control Interno