



**FORMATO**  
**INFORME DE AUDITORIA**  
**CONTROL INTERNO**

Código: F-DD-PCI-096

Fecha: 01/16/2015

Versión 005

Página 1 de 2

**I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA**

<b>Fecha:</b> Diciembre 30 de 2015	<b>Proceso o requisitos auditados:</b>	<b>Auditores:</b> Lucelly Peña Rojas
<b>Auditoría Nro:</b> 16		
<b>Objetivo de la Auditoría:</b> Evaluación y seguimiento Derechos de Petición Y comunicaciones dirigidas a la entidad	<b>Alcance de la Auditoría:</b> Determinar la gestión del proceso jurídico de la Corporación para la atención de los Derechos de Petición y proceso jurídico demás comunicaciones recibidas correspondiente al período enero – junio de 2015 en cumplimiento a los principios de oportunidad y materialidad que deber ser observados en el procedimiento jurídico de los derechos de petición.	
<b>Fortalezas del SGC:</b> : N/A	<b>Oportunidades de mejoramiento del SGC:</b> N/A	

**II. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:**

El objetivo de la auditoria interna al proceso es emitir una opinión independiente sobre la evaluación de la eficacia de las operaciones y de la gestión realizada por el líder del proceso en la actividad derechos de petición.

Teniendo en cuenta 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., la Circular Externa 01 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, con orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Registro de los Derechos de Petición

Se realizó la verificación documental de manera selectiva con la finalidad de determinar su estado frente al criterio normativo aplicable, puntualmente la oportunidad y materialidad en las respuestas dadas al ciudadano y a las diferentes entidades que han solicitado información a esta entidad. Con el fin de evaluar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que: “ OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS para el manejo del registro organizado de los derechos de petición la entidad cuenta con una matriz que a medida que van llegando los derechos de Petición se va actualizando, se verifico la oportunidad y materialidad en las respuestas dadas al ciudadano y a las diferentes entidades que han solicitado información a esta entidad, Con el fin de evaluar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Análisis de los derechos de petición y demás comunicaciones recibidas por la oficina Atención al usuario y las recibidas por la página web I: Para realizar el análisis se tomó una muestra aleatoria de registros, con los cuales se conformó una muestra de diez y siete registros, según la información, anexa.

**RESULTADO DEL ANALISIS REALIZADO A LA MUESTRA SELECCIONADA DE LOS DERECHOS DE PETICION RECIBIDAS POR LA PAGINA Y LA OFICINA ATENCION AL USUARIO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2015**

Se tomó la matriz de peticiones quejas y reclamos el cual contemplo 30 PQR recibidos de la siguiente manera

Del mes de Julio recibidas parte del número 18 según matriz de PQR está fue recepcionada en la oficina atención al usuario y contestada a la

dirección del remitente

La número,19, a la 28 son peticiones a través del chat Institucional, y esta fueron contestadas por el mismo medio

la numero 29 y 30 en la matriz aparece como no contestada

La 31 es una petición a través del chat, resuelta

la 32 es una petición recepcionada en la oficina atención al usuario y contestada

La 33 es una petición a través de la página web y contestada por este medio

La34 e una petición del chat no resuelta

La 35 es una petición de la página web y contestada por este medio

La 36 y 37 petición a través del chat y resuelta por el mismo medio

La 38 es una petición del chat resuelta por este medio

La 39 y 40 es petición del chat y resuelta por el mismo medio

La 41 es petición de la página web y resuelta por el mismo medio

La 42 , 43 es una petición del Chat no fue resuelta

La 45 y 46 son peticiones del chat

La 47 fue recepcionada en atención al usuario

Se encontró en la matriz de PQR peticiones que se hicieron a través del chat y que no fueron dada la respuesta de fondo a las preguntas, como son alojamiento en salento y cotización de transporte, situaciones que no son manejadas por la entidad entre otras por lo que es necesario recomendarle a la persona encargada del chat dar contestación a la información de tipo general y de no ser así, informar al peticionario que esas preguntas no corresponde a actividades la entidad.

No se encontraron Respuestas extemporáneas.

Recomendaciones Generales:

Coordinar con la funcionaria de atención al usuario y los líderes de proceso, los controles, tableros de control, recordatorios o las formas más apropiadas que se conviertan en alarmas permanentes y que permitan alertar la fecha máxima de respuesta que se debe dar al ciudadano o a las entidades que hayan solicitado cualquier información. Analizar adecuadamente el tipo de petición, queja o reclamo, así como las comunicaciones recibidas, con el fin de brindar oportunamente las respuestas en los términos establecidos de acuerdo a las leyes preexistentes. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues no basta con que exista el mecanismo de participación

Que la persona encargada de atención al ciudadano debe enviar a la oficina CI cada mes la relación de todas las peticiones del mes y su estado En algunos registros falta información en la casilla Fecha y Número de oficio de respuesta, lo que dificulta verificar la oportunidad de las respuestas, de acuerdo a las bases de datos Excel.

Teniendo en cuenta que toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, en tal sentido La Corporación recepciona todos los derechos de petición así como las demás comunicaciones a través de la Secretaría y/o atención al usuario, quien



**FORMATO**  
**INFORME DE AUDITORIA**  
**CONTROL INTERNO**

Código: F-DD-PCI-096

Fecha: 01/16/2015

Versión 005

Página 3 de 2

lleva el registro organizado en Excel donde se relaciona, la fecha de radicación o recepción, número de radicación, nombre del firmante, tema o asunto que origina la petición o comunicación, dependencia responsable del asunto, fecha y número de respuesta, número de nota interna de traslado a las dependencias responsables del trámite, el cual permite tener un control para garantizar en lo posible la oportunidad en las respuestas dadas. Adicionalmente las peticiones o comunicaciones deben ser radicadas, y escanear la petición y enviarla por el correo institucional al correspondiente con el fin que permite direccionar electrónicamente las peticiones o comunicaciones recibidas a los responsables de tramitar dicha correspondencia

Nro.	Tipo (NC, Observación)	Numeral y literal de la norma o requisito implicado en el hallazgo	Descripción del hallazgo (¿qué se incumple? ¿Cómo lo incumple? ¿Cuándo se incumplió?, ¿donde se incumplió?)	¿Es un hallazgo recurrente de auditorías pasadas?	Documento o registro evidencia del hallazgo.	Proceso Responsable del hallazgo
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Conclusiones:

<b>Elaborado</b>  Lucelly Peña Rojas	<b>Revisado por:</b>  Lucelly Peña Rojas Líder Auditoría	<b>Aprobado por:</b>  Lucelly Peña Rojas Asesora de Control Interno
--	---	--