	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	VERSIÓN: 1.0
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	FECHA: 14/10/2011
		Página 1 de 4

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION A LA ATENCION
ADECUADA DE LOS DERECHO DE PETICION DURANTE LA VIGENCIA
2013**

DIRIGIDO A : Kaleb Villalobos Brochel
Director General.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 30 de Julio de 2014

REALIZADA POR : José Maria Araujo Murgas
Jefe Oficina Control Interno

PERIODO ANALIZADO : Enero – Diciembre de 2013

NORMATIVIDAD : Ley 87 de 1993, 1474 de 2011, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

1. OBJETIVO

Cumplir lo indicado en el literal i del artículo 12 de la ley 87 de 1993, y de demás normas legales vigentes, mediante mecanismos de evaluación y verificación aleatoria, de las respuestas dadas por la administración a los Derechos de Petición formulados por la ciudadanía.

2. ALCANCE DEL INFORME


Realizar seguimiento y control a la información solicitada por la comunidad, y disponer del registro público de los Derechos de Petición en la página web de la entidad, para facilitar a la ciudadanía la consulta y seguimiento de éstos

3. METODOLOGÍA

Dentro de las técnicas de evaluación legalmente establecidas, hemos considerado la observación, la entrevista, la concertación, la inspección, la comparación, el seguimiento y verificación entre otras, que nos permita de acuerdo con nuestro rol de evaluador independiente contribuir al mejoramiento institucional y a la toma de decisiones

4. CUERPO DEL INFORME

Con base a las orientaciones indicadas en la Circular Externa No 001 del 20 de octubre del 2011, del consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Dirección, responsable de atender los

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	VERSIÓN: 1.0
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	FECHA: 14/10/2011
		Página 2 de 4

Derechos de Petición, diseñaron un formulario de registro público para la consolidación de esta información

Reportado el registro público por parte de los responsables de consolidar la información, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y verificación a las respuestas dadas por la corporación de los Derechos de Petición presentados por la comunidad, con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para responder dentro de los términos legales de acuerdo al asunto y resolver de fondo la solicitud del peticionario, y de manera consecuente de acuerdo a lo observado, recomendar a los responsables del tema en la Corporación, adelantar las acciones de mejoramiento que sean necesarias.

El artículo 76 de la ley 1474 establece que "en 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 relacione con el cumplimiento de la misión de la entidad" como se puede observar con base a esta normatividad, la corporación diseñó dos mecanismos de recepción, uno a través de la página web link de peticiones, quejas y reclamos y otro de manera física en la sede de la entidad, para garantizar a la ciudadanía el acceso a la información;


De acuerdo al seguimiento realizado observamos, que las respuestas de los derechos de peticiones presentados por la ciudadanía se solicitan a los funcionarios de las Áreas y Subáreas, dependiendo del asunto de la Petición, participando las dependencias de la Corporación de acuerdo al dominio del tema, pero es la Oficina Asesor de la Dirección, la responsable de controlar los tiempos y consolidar las respuestas para la firma del director general de la entidad, para luego entregar a la ciudadanía; esta oficina recibe y tramita los derechos de petición y verifica el cumplimiento de las disposiciones para garantizar el derecho de los ciudadanos de ser atendidos de manera oportuna, con respuestas que resuelvan de fondo las solicitudes recibidas por la entidad.

En la siguiente tabla se registran los Derechos de Petición presentados durante la vigencia 2013 y la forma como fueron atendidos.

4.1 TABLA No 1. DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS A LA CORPORACIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2013.

DERECHOS DE PETICION PRESENTADOS	CONTESTADOS A TIEMPO		CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO		NO CONTESTADOS	
178	154	87%	24	13.3%	0	0%

En el seguimiento realizado se pudo verificar:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	VERSIÓN: 1.0
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	FECHA: 14/10/2011
		Página 3 de 4

a) La Corporación cuenta con un registros público establecido por la Circular Externa No 001 de 2011 para diligenciar el consolidado de los Derechos de Petición.

b) La Corporación cuenta con una dependencia (Asesor de Dirección), responsable de recibir, tramitar y resolver los Derechos de Petición.

c) La Oficina de Control Interno analizó el 100% de los derecho de petición presentados por la comunidad.

d) Se pudo establecer por las respuestas suministradas a los ciudadanos, que la entidad respondió en un 87% dentro del tiempo de ley y que el asunto en cuestión fue resuelto de fondo.

e) De las peticiones y solicitudes presentadas por los ciudadanos, sólo el 13% se respondió fuera del tiempo establecido (días después), lo anterior debido a la complejidad de los temas.


f) La Oficina de Control Interno tomo muestra aleatoria a los Derechos de Petición y realizo seguimiento y verificación mediante llamadas telefónicas y entrevistas a los ciudadanos.

g) De los ciento setenta y ocho derechos de Petición y solicitudes realizadas por la ciudadanía, la oficina de control interno de la entidad, tomo muestra aleatoria del 17% de las respuestas entregas a los peticionarios.

h) De la muestra aleatoria tomada para realizar el seguimiento, en las llamadas y entrevistas realizadas por la Oficina de Control Interno a los ciudadanos seleccionados, el 70% respondió que la respuesta entregada a su Derecho de Petición fue dentro del término y respondida de fondo, el 23% no respondió o no se encontraron para la entrevista y el 7% respondió haber recibido respuesta después de los término legales, además respuestas que no resuelven de fondo al tema solicitado.

4.2 TABLA No 2. DERECHOS DE PETICIÓN SEGÚN ASUNTOS PRESENTADOS A LA CORPORACIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2013.

INFORMACION		COPIAS		TRAMITES		CERTIFICACION	
66	37%	35	19%	62	36%	15	8%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	VERSIÓN: 1.0
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	FECHA: 14/10/2011
		Página 4 de 4

RECOMENDACIONES.

- a) Implementar, un plan de gestión documental que permita hacer seguimiento a las peticiones de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- b) Crear mecanismo de verificación a la repuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- c) Diligenciar oportunamente el registro público sobre derecho de petición de acuerdo con la Circular Externa No 001 del 2011 del consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- d) Solicitar prorroga o informar al peticionario cuando no sea posible contestar dentro de los términos de ley, la petición expresando los motivos de la demora y señalando nuevas fechas en la cual se dará respuesta su petición.
- e) Por no depender todas las respuestas de la Oficina Asesor de Dirección, se le recomienda verificar que las respuestas dadas por los funcionarios competentes, vayan acorde con lo solicitado.
- f) Que la disposición del registro público y reporte a la Oficina de Control Interno, para su evaluación y seguimiento, se haga de manera semestral con corte a junio y a diciembre de cada año, los cuales deben entregarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de corte del periodo que termina.

Atentamente,


JOSE MARIA ARAUJO MURGAS
 Jefe Oficina Control Interno