



(1) TIPO DE EVALUACIÓN	DE	AUDITORÍA INTEGRAL	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO	AUDITORÍA ESPECIAL
				X
(2) OBJETIVO		<p>Verificar la oportunidad, el control, seguimiento y trazabilidad de la gestión adelantada tanto en físico como en el aplicativo del sistema SINPROC de una muestra seleccionada de requerimientos ciudadanos.</p> <p>Con el propósito de informar a la alta dirección y/o al responsable del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos sobre la gestión y los resultados alcanzados, lo cual permitirá advertir sobre la situación encontrada para que sirva de base para la toma de decisiones.</p>		
(3) ALCANCE		<p>El alcance de esta auditoría comprende desde la planeación y diseño de instrumentos que permitan la verificación de la oportunidad, control y seguimiento de los requerimientos ciudadanos gestionados hasta la presentación del informe. Se verificó una muestra seleccionada de los requerimientos ciudadanos allegados a este grupo desde el 01 de enero hasta el 30 de abril de 2017.</p>		
(4) PROCESO AUDITAR		<p>GRUPO DE GESTION DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ADSCRITO A LA PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACION DEL MINISTERIO PUBLICO Y DERECHOS HUMANOS</p>		
(5) AUDITOR (ES)		<p>Sandra Milena Caceres Gonzalez</p> <p>apoyo contratista: Claudia Patricia Morales Morales</p>		
(6) PERÍODO AUDITADO		<p>1 de enero al 30 de abril de 2017.</p>		
(7) FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	DE LA	<p>Entre el 08 y el 26 de Mayo de 2017</p>		
(8) CRITERIOS AUDITORÍA	DE	1. Normatividad		
		2. Norma NTCGP 1000:2009		
		3. Modelo de Control Interno (Decreto 943 del 21 de mayo de 2014)		



CALIDAD			
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(9) NUMERAL DE LA NORMA	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL (C-NC-OBS) (Abierta-Cerrada)
1	Normatividad	El Personero de Bogotá facultado por el Acuerdo 34 de 1993 y el inciso segundo del artículo 115 de la ley 489 de 1998, para crear y organizar dentro de le entidad grupos internos de trabajo, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de la institución, creo mediante la Resolución No. 154 del 11 de julio de 2013, entre otros, el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, en la cual se reglamentó la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas en la entidad.	Cumple
		Con la Resolución 042 de 2015, se modificó el artículo 11 de la Resolución 154 de 2013, en cuanto al trámite de las actuaciones de seguimiento al Derecho de Petición, la cual se encuentra vigente al momento de la auditoría.	Cumple
		El cumplimiento de la Resolución 154 de 2013 y 042 de 2015 en cuanto al trámite de los requerimientos ciudadanos tanto de las actuaciones fuera de competencia como el seguimiento al derecho de petición, garantizan en general el logro de los resultados y el cumplimiento de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.	Cumple
2	4.2.4. Control de Registros	Se generaron registros que permiten evidenciar el desarrollo de las actividades propias del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, los cuales permanecen legibles y fácilmente identificables como son:	C



- Elaboración de oficios dirigidos a los peticionarios y a las entidades competentes, los cuales tienen el número de Cordis para su identificación.
- Elaboración de planillas para la entrega de los oficios generados al grupo de correspondencia, las cuales están identificadas con la fecha, numero de cordis de los documentos a radicar y sello de recibido del grupo de correspondencia.
- Manejo de planillas de reparto de correspondencia a los funcionarios y contratistas de la Dependencia.
- Manejo del formato de hoja control de documentos expedientes código 13-RE-08, en donde cada profesional que tramita los requerimientos ciudadanos registra los Sinproc archivados para la entrega de los documentos en físico y la relación a la responsable del mismo.
- Se maneja la planilla "relación de tramites asignados" para el reparto de las respuestas de los tramites adelantados por cada profesional que atiende los requerimientos ciudadanos.
- La responsable del archivo cuenta con el diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental – FUID- de los documentos transferidos al archivo central. Se transfirió el archivo del año 2013 y 2014 y se está preparando la trasferencia del año 2015. Así mismo se está diligenciando la base de datos de los Requerimientos Ciudadanos para el año 2015 que son 7.967, año 2016 son 5.748 y año 2017 tiene 826.
- Se observó que para el control del descargue de los documentos en el Cordis, se genera una planilla del sistema para verificar dicha actividad.

2

4.2.4. Control de Registros

Se estableció que del total de los Sinproc Verificados, el 14% del envío de los oficios dirigidos a los peticionarios y el 11% del envío de los oficios a las entidades no están

NC1

Jae



registrados en las planillas de envío de correspondencia. Lo que evidencia falta de control en el envío de los registros generados por correspondencia.

Los Sinproc con cordis de salida son los siguientes:

Oficios dirigidos a Peticionarios:

1897125 (cordis 644928), 1884779 (cordis 644786), 1909696 (cordis 658982), 1912589 (cordis 646869) y 1915424 (cordis 647817), 372651 (cordis 652781), 365757 (cordis 645053), 334741 (cordis 606918), 355659 (cordis 630735), 356252 (cordis 630775), 355975 (cordis 6360711), 351550 (626702), 357233 (cordis 641201), 367003 (cordis 648297).

Oficios dirigidos a Entidades:

372651 (cordis 652768), 367937 (cordis 647232), 367937 (cordis 647232), 367640 (cordis 647232), 369342 (cordis 649667), 351550 (cordis 626700), 357233 (cordis 641195 y 641193), 367003 (cordis 648295), 1909696 (cordis 658995 y 658996), 363789 (cordis 644129).

En las planillas de reparto para la entrega de los oficios generados al grupo de correspondencia se observó que los funcionarios y contratistas en el momento de la entrega no escribieron la fecha de recibido del documento en 25 requerimientos ciudadanos activos, dificultando el control del efectivo recibido.

2

4.2.4. Control de Registros

Los 25 requerimientos ciudadanos son los siguientes: 333494; 337840; 340317; 357931; 356208; 358949; 367937; 367640; 370867; 364479; 366676; 368080; 368310; 365151; 368746; 366539; 375776; 363605; 364833; 364099; 364225; 365757; 334741; 363789; 367184.

NC₂



Se estableció que no hubo un efectivo control para la creación del Sinproc, puesto que se evidenció que repartían el requerimiento ciudadano al profesional, quien se demoraba en la creación del mismo en promedio entre 5 y 8 días hábiles, generando un riesgo de incumplimiento en cuanto a la oportunidad del trámite del requerimiento ciudadano (Ley 1755 de 2015 artículo 14). Esto se puede evidenciar en lo siguiente (Sinproc activos):

Ítem	No. Sinproc	Fecha de reparto RC*	Fecha de creación del RC en el Sinproc	No. de días hábiles transcurridos desde el reparto hasta la creación en el Sinproc
1	349127	20/01/2017	24/02/2017	25
2	358949	01/03/2017	29/03/2017	19
3	360468	06/03/2017	23/03/2017	12
4	362858	14/03/2017	30/03/2017	11
5	358387	27/02/2017	13/03/2017	10
6	358370	27/02/2017	09/03/2017	8
7	358958	28/02/2017	10/03/2017	8
8	360941	09/03/2017	22/03/2017	8
9	359558	02/03/2017	13/03/2017	7
10	362086	13/03/2017	22/03/2017	6
11	359592	02/03/2017	13/03/2017	6
12	363152	15/03/2017	23/03/2017	5
13	360577	06/03/17	15/03/2017	5

Nota: RC*: Requerimiento Ciudadano

NC3

2

4.2.4. Control de Registros

2

4.2.4. Control de Registros

Se evidenció falta de control en el registro de las actuaciones dentro del aplicativo Sinproc, como es el caso de los Sinproc del contratista identificado con cédula No.

NC4

Jal



		<p>19.197.261 quien tenía asignado a 12 de Mayo de 2017 - 95 Sinproc y únicamente tenía registros de actuaciones en 33.</p> <p>De otra parte, en los Sinproc 365151, 366404, 365205, 1897125, 357795, 342612, 357887, 360635, 364577, 362659 y 334432 los documentos en físico no corresponden a los registrado en el sistema.</p> <p>El Sinproc No. 369000 no concuerda el número de cordis físico del oficio dirigido a la Defensoría del Pueblo con el registrado en el Sinproc.</p> <p>El Sinproc No. 355975 no se encontró actuaciones registradas en Sinproc.</p> <p>Los Sinproc No. 343996 y 339924 las actuaciones registradas no corresponden al requerimiento y a lo actuado.</p> <p>En los Sinproc No. 332619, 335131, 334646, 338156, 323989 y 330404 no se registraron algunas actuaciones en el sistema.</p>	
2	4.2.4. Control de Registros	<p>Se evidenció falta de control en los registros en físico, puesto que al momento de la auditoría no se encontraron los Sinproc finalizados No. 305642/2016; 313508/2016 y los Sinproc activos asignados al contratista Gerardo Pulido identificado con CC 19.197.261 los cuales son No. 359682/2017, 359869 de 2017, 1908921 de 2017 y 357189 de 2017.</p> <p>Adicionalmente no se encuentran actuaciones en físico que están relacionadas en Sinproc: 353181, 363071, 367652, 375776, 371864, 1911816, 1936238, 348064, 352866, 334646, 303792 (reiteración de fecha 15/12/2017), 335436, 338793, 1858254, 1841545, 1822587, 334089, 1811728, 1846035.</p>	NC5



		<p>Se observan actuaciones en físico que fueron realizadas con anterioridad a la creación del Sinproc: 349127.</p> <p>No se encontraron oficios dirigidos al peticionario informándole la actuación adelantada: 349127, 370526 y 1936238, 314375 (actuación del mes de noviembre de 2016), 319369;</p> <p>Se incluyen dentro del expediente documentos de Sinproc y soportes que no están relacionados con el tema: 363071(se incluyó soportes del Sinproc 362878), 363489 (se incluyen soportes del Sinproc 365151); 357232 (se incluyen soportes del Sinproc 357887), 368666 (se incluyó oficio cordis No. 2017EE650168), 319058.</p> <p>No se evidencian actuaciones ni en físico ni en Sinproc: 358949/2017</p> <p>Se evidencia que faltan anexos en físico de la respuesta enviada por la entidad y se encuentra registrada en el Sinproc: 360468.</p> <p>Se observa que está actuando parcialmente: 357232.</p> <p>Se evidencian actuaciones en físico sin registrar en Sinproc: 1912589</p>	
2	4.2.4. Control de Registros	<p>Se evidencia desorden en la organización cronológica de las planillas de envío de correspondencia finalizando el mes de Diciembre de 2016 y Enero de la presente vigencia.</p>	NC6
2	7.5.3. Identificación y trazabilidad	<p>Se constató que en promedio el grupo de correspondencia se demoró para la entrega de los requerimientos ciudadanos al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, en la muestra seleccionada menos de 1 día</p>	C

Jave



hábil y el control aplicado para este trámite se evidencia por medio de planillas de correspondencia.

Para determinar la trazabilidad de los Sinproc en el puesto de trabajo, se realizó entrevista aleatoria a diferentes funcionarios y/o contratistas y se verificó el Sinproc contra los expedientes físicos en la siguiente muestra:

- Funcionaria identificada con CC 39.533.003 (asistencial): Se observó que tenía en su momento 39 respuestas de trámites por entregar de fecha de 11, 12 y 15 de mayo. Todo se encontró al día.
- Funcionaria identificada con CC 41.780.135 (Asistencial): Tenía diligenciado el Formato Único de Inventario Documental – FUID- con fecha de corte 18/05/2017. Se observó organización en el puesto de trabajo y se encontraba al día con sus actividades en el momento de la auditoria.
- Funcionaria identificada con CC 55.171.194 (profesional): Se revisaron los pendientes en el Sinproc (18 en total) y todos se encontraron actuados.
- Contratista identificada con CC 53.107.105 (profesional): Se revisaron los pendientes en el Sinproc y se observaron 120. Todos actuados en físico y Sinproc. Adicional al trámite de Requerimientos Ciudadanos. Es de anotar que ésta Contratista, ha asistido y acompañado charlas al Colegio Candelaria y Policarpa Salavarrieta sobre Derechos Humanos, en cumplimiento al objeto contractual.

Contratista identificado con CC 19.496.852 (profesional): Se revisaron los pendientes en el Sinproc y se observaron 91 actuados y registrados en el sistema Sinproc. Se encontraba al día con sus actividades.

Contratista identificada con C.C. No. 1.136.879.543 (asistencial): Se observó que tiene sus documentos



organizados y se encuentra al día con sus actividades en el momento de realizar la auditoría.

Se evidenció que sobre su escritorio reposaban dos grupos de oficios entregados por los profesionales hasta el viernes en la tarde del 12 de mayo y al momento de hacer la visita al puesto de trabajo el 15 de mayo, se encontraba en proceso de elaboración de sobres y planillas para envío.

La contratista manifestó que en el mes de enero de este año se represó la publicación de las notificaciones, habida consideración que su contrato de prestación de servicios se firmó hasta el 24 de enero, motivo por el cual se represaron aproximadamente 110 publicaciones de notificaciones en este momento.

Es importante indicar que el responsable operativo del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos que estuvo en el periodo del 08 de Febrero al 18 de Abril de 2017, realizó actas de seguimiento a la revisión de actividades a cargo del contratista identificado con documento de identidad No. 19.496.852, las cuales quedaron consignadas en acta de reunión de fecha 05/04/2017, en la que solicitó al contratista "explicar cómo desarrolla el trámite de requerimientos, tanto de competencias como de fuera de competencia" y dejó anotado como hallazgo lo siguiente: *"de los requerimientos asignados se revisa aleatoriamente los radicados 2017ER367425 y 2017ER367426 y no se evidenció registro en Sinproc"*.

Por lo anterior se verificó por parte de los auditores de la Oficina de Control Interno estos dos radicados y se pudo establecer lo siguiente:

fae



Número de radicado	Fecha Radicado en correspondencia	Fecha reparto a profesional asignado	Fecha ingreso inicial en Sinproc	Estado del RC en el momento de la auditoría
2017ER367425	29/03/2017	04/04/2017	6/04/2017	Actuado dentro del tiempo establecido, Recibida respuesta de la Secretaría Distrital de Movilidad, incluidas todas las actuaciones en Sinproc y finalizado
2017ER367426	29/03/2017	04/04/2017	6/04/2017	Actuado dentro del tiempo establecido, Recibida respuesta de la Secretaría Distrital de Movilidad, incluidas todas las actuaciones en Sinproc y finalizado

Se verificó el correo electrónico con fecha 19 de abril de 2017 enviado a la Coordinación del Ministerio Público, el cual fue remitido por el responsable operativo del Grupo de Gestión de Requerimiento Ciudadano que estuvo en su momento, en el que amplía la información de acuerdo a la solicitud de complementación del informe de las presuntas anomalías que corresponden aparentemente a 1027 oficios sin tramitar.

Al hacer la verificación, se pudo establecer que se relacionaron 272 Sinproc con 470 oficios en total enviados a correspondencia de acuerdo al plan de contingencia efectuado y que estos oficios tenían Cordis de salida de fecha entre 14 de marzo al 31 de marzo de 2017 y los documentos fueron generados tanto por contratistas como funcionarios de planta, los cuales fueron enviados entre el 03 al 06 de abril de 2017.



<p>2</p>	<p>7.5.3. Identificación y trazabilidad</p>	<p>Se evidencia que del total de Sinproc activos verificados el 50% presentaron algún tipo de inconsistencia, y del total de Sinproc finalizados verificados el 52%. Las inconsistencias son las siguientes:</p> <p>En la trazabilidad los 50 Sinproc finalizados seleccionados únicamente se pudieron verificar 44, puesto que 04 de ellos los tenía asignados un profesional que se encontraba en permiso sindical en el momento de la auditoria (331225/2016; 331421/2016; 333937/2016; 1857322/2017) y 02 no se encontraron en físico (305642/2016 y 313508/2016), lo que puede ser un riesgo para la demora en la oportunidad de la gestión de acuerdo con la ley 1755 de 2015.</p> <p>Los oficios generados no tienen fecha de elaboración en los Sinproc: 367937, 367640, 334741, 342612, 351550 y 343996, 355861, 332619, 338156, 1819141, 343064, 322659, 336407, 325041, 334432, 335436, 338793, 335547, 334784, 348235, 326389, 324888, 319369, 341844, 333481, 331725 y 335433.</p> <p>Se evidencia demora de 117 días en promedio en la realización del primer trámite: 333494, 337840 y 340317.</p> <p>Se evidencia que a pesar de no recibir la respuesta de la entidad después de 15 días hábiles de haber enviado el oficio de solicitud no hay más actuaciones al respecto dentro del expediente físico y registrado en el Sinproc: 355284, 356359, 362921, 360279, 362086, 372651, 369342, 370526, 1862887, 365151, 366404, 369000 y 362625.</p>	<p>NC7</p>
<p>2</p>	<p>8.2. Seguimiento</p>	<p>Se evidencia que existe seguimiento por parte de la Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos en cuanto a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de la "revisión de cargas laborales de funcionarios y/o contratistas del Grupo de Gestión de 	<p>C</p>

Jave



Requerimientos Ciudadanos" al responsable operativo que estaba ejerciendo el cargo en el periodo del 08 de febrero al 18 de Abril de 2017, reflejado en oficios con radicado 2017IE13326 de fecha 10 de febrero de 2017 y 2017IE16429 de fecha 28/04/2017 y respuesta mediante oficio 2017IE13852 de fecha 22/02/2017 y correo electrónico fechado el 06 de marzo de 2017. La Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos manifestó en reunión de socialización que no se envió el análisis de cargas solicitado para la toma de decisiones.

- Solicitud de informe al responsable operativo que estaba ejerciendo el cargo en el periodo del 08 de febrero al 18 de Abril de 2017, sobre el presunto hallazgo de *"casi 500 oficios que encontró engavetados por algunos contratistas del grupo"*, se evidencia en acta de reunión de seguimiento con las dependencias adscritas a esta Coordinación". La respuesta a esta solicitud la remitieron el mismo día mediante Cordis 2017IE15859 de fecha 07/04/2017.
- Correo electrónico remitido el 19 de abril de 2017 enviado a la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos en la que solicita ampliar la información de acuerdo a la solicitud de complementación del informe de las presuntas anomalías encontradas por el responsable operativo.
- Acta de reunión 21 de abril de 2017 entre la Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos y Contratistas del grupo junto al responsable del mismo, en la que cada funcionario y/o contratista expresa y da explicaciones a los sucedido en las presuntas anomalías encontradas.
- Se evidencia que remitieron oficio con Cordis 2017IE16567 de fecha 03/05/2017 a la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos solicitando la disposición de paneles o separadores entre puestos de trabajo y fumigación del área de archivo. Oficio con Cordis 2017IE16568 de fecha 03/05/2017 dirigido a la Dirección de TICS solicitando programar capacitación



en Sinproc y Cordis a todos los funcionarios y contratistas del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos.

- Se evidenció que la Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos el 21 de abril realizó una reunión con el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, para hacer seguimiento y dilucidar la coyuntura presentada en el mes de marzo- abril de 2017.

Se evidencia que el responsable operativo del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos que ejerció el cargo en el período del 08 de febrero al 18 de Abril de 2017, realizó actas de seguimiento a las actividades de los funcionarios y contratistas de fechas 05 y 06 de abril de 2017.

- Actas de reunión de fecha 05 y 06 de abril en las que "reitera los requisitos para la firma de los oficios proyectados" firman 18 asistentes.
- Actas de reunión de fecha 06/04/2017 en la solicita el "plan de contingencia entrega de oficios a la oficina de correspondencia" ejecutado el mismo día hasta las 4 p.m. firman 6 asistentes.

Mediante oficio con Cordis 2017IE16487 de fecha 02/05/2017 suscrito por el actual responsable operativo del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, dirigido a la Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, evalúa las funciones y la forma como ha venido desarrollando las mismas, emite conclusiones y recomendaciones. Sobre este tema la Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humano mediante radicado 2017IE16570 de fecha 03/05/2017 dirigido al responsable del grupo, le informa que fueron aprobadas las



		<p>recomendaciones del caso y solicita que las implemente en el menor tiempo posible.</p> <p>Se evidenció que en el periodo auditado, existen controles en ciertos puntos del procedimiento realizado, como es el caso de la generación de la planilla de recibo de correspondencia, planilla de reparto, planilla de envío de correspondencia. Sin embargo, se logró establecer que en algunas ocasiones se permitieron desviaciones en el proceso de trámite de los requerimientos ciudadanos, las cuales se relacionan más adelante.</p> <p>Se observó que los funcionarios y/o contratistas manejan herramientas de control para realizar el seguimiento a la gestión de los requerimientos ciudadanos, como son el sistema Cordis, Sinproc y una base en Excel.</p>	
2	8.2. Seguimiento	<p>Se establece que en las actas de seguimiento efectuadas en el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos de fechas 05 y 06 de abril de 2017, no se soporta con la firma del responsable operativo que ejercía el cargo en esta fecha; y se realizó con posterioridad a los hechos presentados en los meses de marzo y abril de 2017. Con lo anterior se evidencia falta de controles y seguimiento en la trazabilidad de los requerimientos ciudadanos, denotando un débil seguimiento durante todo el proceso de trámite los requerimientos ciudadanos que receptiona el Grupo de Gestión.</p> <p>-Acta de reunión de fecha 05/04/2017 en la que se manifiesta "evaluación plan de contingencia proceso de entrega de correspondencia. Empaque de oficios para entrega a oficina de correspondencia" Se relacionan 3 asistentes – firman dos personas falta firma del responsable.</p> <p>-Acta de reunión de fecha 05/04/2017 en la que se hace revisión de actividades a cargo del contratista identificado con CC 19.496.852. Se relacionan 3</p>	NC8



		<p>asistentes- firma solo el contratista y falta firma del responsable y otro funcionario.</p> <p>-Acta de reunión 05/04/2017 "revisión proceso de entrega de correspondencia, elaboración de sobres y empaques de oficios para entrega a oficina de correspondencia" a la contratista identificada con CC 1.136.879.543. Se relacionan a 3 asistentes- firma solo la persona a la cual se le realizo seguimiento y falta firma del responsable.</p>	
2	8.2. Seguimiento	Se observa que a pesar de que el responsable operativo, cuenta con los permisos para el seguimiento y control de registros en el aplicativo del sistema Sinproc de cada profesional, no se estaba realizando este seguimiento.	NC ₉
MECI - GESTIÓN			
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(12) VERIFICACIÓN	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO (C -OBS) (Abierta-Cerrada)
3	Elemento de Estructura organizacional	<p>Mediante la Resolución 154 de 2013, se creó el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos y en su Artículo 7 - Parágrafo primero se expresa que "La integración y coordinación del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos será definida mediante resolución del Personero de Bogotá...", y para dar cumplimiento a lo anterior la entidad expidió la Resolución 218 del 08 de Octubre de 2013, conformando al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos.</p> <p>La Resolución No. 218 de 2013 fue derogada por la Resolución 230 del 17 de junio de 2014, que para el caso del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos quedó lo siguiente: "Artículo 2: Los Grupos de Gestión de Requerimientos Ciudadanos.... Hacen parte de la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio</p>	C

jae



Público y Derechos Humanos, estarán integrados por funcionarios del nivel asesor, profesional y asistencial, los cuales serán designados por escrito por el Personero Delegado... así mismo delegará por escrito la responsabilidad de establecer las actividades individuales y grupales en uno de sus integrantes". Actualmente este grupo depende funcionalmente de la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos.

Desde entonces, mediante oficio se designó a los responsables operativos del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, para el caso del período auditado se observa que han pasado las siguientes personas ejerciendo la actividad:

Nombre	Cargo	Tiempo
Adolfo León Rey Bolívar	Asesor	En el período auditado se encontró en incapacidad hasta el 13 de enero de 2017 y le notificaron insubsistencia el 31/01/2017 DTH 678.
María Teresa Bolívar	Profesional especializado 222-07	Según oficio con radicado No. 2017IE13103 de fecha 07/02/2017 le comunicaron que el responsable sería el Dr. Angulo, fue notificada el 8 de febrero estando encargada hasta este día.
Luis Fernando Angulo Bonilla	Asesor	Estuvo desde el 08 de febrero hasta el 18 de abril de 2017.
Álvaro Sánchez Calvera	Profesional especializado 222-07	Según oficio con cordis 2017IE15700 de fecha 05 de abril recibiendo el cargo desde el 07 de abril y a partir del 19 de abril lo asume.

De conformidad con las resoluciones anteriormente mencionadas se establecieron las actividades generales que debe desarrollar el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, adicionales a lo establecido en el manual de funciones de la entidad.



		Se evidenció que los funcionarios de planta tienen actividades específicas asignadas por el responsable operativo y para el caso de los contratistas las actividades que desarrollan son las contempladas en las obligaciones contractuales.	
3	Elemento de Desarrollo del Talento Humano	<p>Se establece que a los funcionarios y/o contratistas les han impartido inducción en el momento que ingresan al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos y les han brindado capacitación en diferentes temas como: Normatividad del derecho de petición; Sistema Cordis y Sinproc; mesas de trabajo con otras dependencias de la entidad que tiene que ver con temas relacionados con requerimientos ciudadanos; manejo de correspondencia dictada por 472- 09/03/2017; consumidor; funciones jurídicas de la Superintendencia Financiera. 06/03/2017 y 06/02/2017; capacitación realizada por la Oficina Asesora Jurídica y Código de Policía.</p> <p>Se determina que aproximadamente el 95% de las personas que realizan actividades en el Grupo de Gestión de Requerimiento Ciudadano, son personas con antigüedad de más de 6 meses en la dependencia y/o en la entidad, lo que permite fluidez en el trámite realizado.</p> <p>Actualmente El Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos cuenta con 12 contratistas (3 Apoyo asistencial y 9 Apoyo Profesionales) y 11 funcionarios de planta (6 profesionales – incluido el responsable operativo- 5 asistenciales)</p> <p>Se evidenció que cada funcionario tiene unas actividades específicas que deben cumplir tanto las asignadas por el responsable operativo como en el caso de los contratistas las obligaciones contractuales.</p>	C
3	Elemento de Desarrollo del Talento Humano	Se observa que en el caso del reparto de los requerimientos ciudadanos recepcionados para el trámite, no estaban definidos criterios para la distribución equitativa para los profesionales, se denota más carga	OBS1

ave



para los contratistas que para los funcionarios de planta y/o provisionales.

SINPROC CREADOS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017

Ximena Rey Arciniegas (C)	294
Raul Ignacio Martinez Botero (C)	230
Raquel Aldana Alvarez (C)	353
Jaime Roldan Naranjo (C)	234
Isabel Silva Trujillo (C)	210
Gerardo Pulido Alvarado (C)	55
Monica Andrea Bravo Bohorquez...	88
Fabio Alejandro Soto Rodriguez (...)	262
Monica Manchola (P)	212
María del Pilar Garcia Cortes (P)	38
Luis Alfredo Castro Baron (P)	173
Luis Alberto Soto Chavez (P)	92
Hernan Ricardo Ortiz Briceño (P)	53
Erika Cruz (P)	13

Nota: (c) contratista y (P) planta
Fuente: Dirección de Tics.

Igualmente ocurre con la distribución de las actividades entre los asistenciales, puesto que se encuentran personas muy saturadas de trabajo en puntos claves en el trámite y que son atendidos por contratistas. Es el caso de la recepción de todos los documentos y en él envió de la correspondencia.

Adicionalmente se manifiesta el desequilibrio en las cargas laborales entre contratista y funcionarios de planta en el acta de reunión de fecha 21 de abril/2017 suscrita entre la Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos y contratistas del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos y en respuesta a la solicitud de revisión de estas carga, el actual responsable operativo realiza un análisis de las cargas laborales de cada uno de los integrantes del Grupo de Gestión, quien remitió oficio con Cordis No. 2017IE16487 de fecha 02/05/2017 con las conclusiones y recomendaciones manifestando que "Se encuentra



		desigualdad en las cargas laborales tanto en el nivel asistencial como profesional..”	
3	Actividades de Control	Se observó que manejan carpetas por requerimiento, libros de entrega de documentos, base de datos donde relaciona la correspondencia interna entregada y la externa, manejan libro donde se relaciona el aviso de notificación con número de consecutivo, Base de datos en Excel para combinar correspondencia, manejan archivos electrónicos por tema, manejan archivos electrónico de los expedientes finalizados entregados para archivo, diligenciamiento del formato único de inventario documental- FUID-, se controla el préstamo de los expedientes archivados mediante libro o en medio electrónico anotando la fecha y nombre a quien se le prestan los documentos.	C
3	Actividades de Control	De acuerdo al informe presentado por el responsable operativo del Grupo de Gestión de Requerimiento Ciudadano, quién ejerció el cargo entre el 08 de febrero al 18 de abril de 2017, manifestó que: <i>“hallazgo... por el fenómeno presentado... frente a los términos legales para radicar los oficios en correspondencia que firmé oportunamente... corriendo a partir de ese momento por cuenta de los funcionarios y contratistas encargados del envío físico a través de la oficina de correspondencia de los oficios respectivos y que engavetaron por más de 30 días”</i> . De lo anterior, lo que se pudo evidenciar fueron cuatro escenarios coyunturales que en cierta medida permitieron que se presentara alguna situación irregular:	

Jave



Dos situaciones de tipo externo del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos:

1. Finalizando el mes de diciembre de 2016, y entre los meses de enero y parte de febrero de 2017, a los contratistas que venían trabajando en el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos se les terminó el contrato de prestación de servicios y hasta tanto no se suscribieron los nuevos, la oficina quedó reducida prácticamente en un 50% del talento humano, que prestaba apoyo profesional como asistencial, lo que generó en primera instancia un retraso sistemático en la mayoría de los Requerimientos ciudadanos recepcionados. Se pudo evidenciar la coyuntura en el tema de la contratación en el acta de reunión de fecha 8 de febrero de 2017, en la cual la Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, requirió de un esfuerzo adicional a los funcionarios de planta por la demora e inconvenientes en la nueva contratación de la vigencia 2017. Adicionalmente en este tiempo se tomaron los funcionarios la semana de compensatorio por navidad y año nuevo.

2. En el mes de marzo de 2017, hubo un incremento del 39% de requerimientos ciudadanos atendidos respecto a los recibidos en el mes de febrero, este 39% está representado en un incremento numérico de 402 requerimientos ciudadanos.

Mes	Requerimientos Ciudadanos Atendidos
Enero	471
Febrero	635
Marzo	1037
Abril	649

Fuente: Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos



Dos son de tipo interno del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos:

1. Por el volumen elevado de oficios entregados por los 16 profesionales para la elaboración de sobres, diligenciamiento de planillas y la respectiva entrega en correspondencia, se generó un "sobre esfuerzo laboral" de acuerdo al resumen de historia clínica e incapacidad de la única contratista que realizaba esta actividad, quien estuvo incapacitada desde el 15/03/2017 hasta el 17/03/2017, produciéndose un retraso en el envío de estos documentos a correspondencia.

Sobre este punto la contratista manifestó en el acta de reunión de fecha 21/04/2017, suscrita entre la Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y algunos contratistas, que no hubo apoyo para el desarrollo de su actividad mientras se encontraba en incapacidad y cuando regresó el martes 21 de marzo tenía muchas cosas represadas, solicitándole al responsable operativo de este entonces, la necesidad de que le ayudaran para poder cumplir con la entrega de los documentos, pero no hubo eco en su solicitud sino hasta el 03 de abril, día en el cual todos los compañeros de la oficina le apoyaron con un plan de contingencia para mitigar la situación.

2. Del anterior informe presentado por el responsable operativo del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos que ejerció el cargo entre el 08 de febrero al 18 de abril de 2017, en el que manifestó "hallazgos... frente a los términos legales...", se realizó análisis y verificación de lo encontrado:

Se evidencia falta de un mecanismo estándar de control, por cuanto no se pudo establecer la oportunidad en la entrega de los oficios generados por parte del funcionario y/o contratista para el Vo.Bo. y firma del responsable operativo para ese entonces. Tampoco se pudo establecer la oportunidad en la entrega del responsable operativo de los oficios firmados al profesional respectivo

OBS2

Jal



		y posterior entrega a la contratista que envía la correspondencia.	
3	Elemento de Sistemas de Información	<p>Se evidencia que cada funcionario y/o contratista cuenta con su puesto de trabajo comprendido por un computador, teclado, mouse, escritorio y silla ergonómica. Cuentan con los elementos de oficina necesarios para desarrollar la actividad.</p> <p>Se observa que en cuanto al sistema Sinproc y Cordis en términos generales se encuentra funcionando bien.</p>	C

(13) RECOMENDACIONES:

- Se sugiere que el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, sea parte de la estructura organizacional de la Entidad, como una delegada y/o dependencia autónoma, donde confluyan los demás grupos que por la importancia y complejidad en la administración, control y seguimiento en la atención al ciudadano, atienden y tramitan requerimientos ciudadanos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por los diferentes medios (tecnológico, telefónico, personalizado y escrito), con el fin de conseguir una mayor calidad en la atención al ciudadano, garantizando los derechos y el cumplimiento de la misión de la Entidad, en concordancia con la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.
- Para el funcionamiento del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos así como el cumplimiento de las actividades de trámite de derechos de petición fuera de competencia y seguimiento, se sugiere realizar un estudio y análisis de cargas de trabajo, con el fin de determinar si se requiere aumentar el número de personas dentro de este grupo, puesto que el trabajo que desarrollan es muy importante para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.
- Se sugiere que la entidad determine y proporcione los recursos necesarios para la realización de las actividades propias del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, como es el caso de proveer impresoras, fotocopiadoras y escáner que faciliten el trámite de forma eficiente.



- Se recomienda el manejo de archivadores con llave y la definición de un espacio adecuado del mismo, con el fin de mantener la reserva, custodia y conservación de los documentos archivados en el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos.
 - Se recomienda que los profesionales y funcionarios tramiten los requerimientos ciudadanos en los tiempos establecidos y utilicen herramientas de control estandarizadas de entrega y recibido de los proyectos de oficios para la firma del responsable operativo.
 - Se sugiere continuar con la base en Excel donde se relacionaba la información de los requerimientos ciudadanos que se tramitaban, con el fin de facilitar la búsqueda en las respuestas que se allegan en bloque y en esta misma base, se diseñen alertas que indiquen la fecha próxima del vencimiento del trámite, para el control en la oportunidad al requerimiento ciudadano atendido.
- Se sugiere que se registre la actuación y/o respuesta en el Sinproc, aun cuando se encuentre finalizado para la trazabilidad del requerimiento ciudadano.
- Se sugiere que al interior del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, se sigan realizando reuniones para tratar temas de interés que refuercen y retroalimenten el mejoramiento del desarrollo de las actividades.
 - Se sugiere que los asistenciales realicen la creación inicial del Requerimiento Ciudadano en el sistema Sinproc antes del reparto al profesional.
 - Se sugiere que la recepción de la correspondencia y el envío de la misma, esté a cargo de funcionarios de planta quienes se encargarán de seleccionarla y/o enviarla.

**(14) NÚMERO DE
OBSERVACIONES:**

Dos (02)

file



(15) FORTALEZAS:

Es importante rescatar a partir del 18 de abril de 2017, se ha reorganizado el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos por actividades y cargos con el fin de darle fluidez a los trámites. Para esto, se conformaron tres grupos en los que se encuentran profesionales que tramitan los requerimientos ciudadanos y asistenciales que les apoyan en las tareas secretariales y de envío de correspondencia.

(16) OPORTUNIDADES DE MEJORA:

(17) NÚMERO DE NO CONFORMIDADES:

Nueve (09)

(18) CONCLUSIONES:

1. Se evidenció que en general el Grupo de Gestión de Requerimientos ciudadanos, en gran medida descongestiona a las demás dependencias de la Entidad al tramitar los Requerimientos Ciudadanos que receptionan.
2. Se determinó que en general es un Grupo con personas comprometidas en la labor que realizan, pero que necesitan de recurso humano y tecnológico para poder realizar mejor las actividades.
3. Se evidenció la existencia de dos puntos álgidos en la distribución y concentración de las cargas de trabajo asumidas por dos contratistas y no hay criterios definidos que busque la equidad en el número de requerimientos ciudadanos repartidos a los funcionarios y/o contratistas.
4. Se estableció que el trámite de los requerimientos ciudadanos identificados con No. de Sinproc 358949/2017, 357232/2017, 333494/2016, 337840/2016, 340317/2016, en cuanto a su oportunidad no se cumplieron con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.



5. Se determinó que dentro del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, faltan controles y seguimientos, que permitan garantizar que los registros y documentos se generen oportunamente y se actualice la información en el sistema Sinproc conforme a lo actuado y a la información allegada.
6. Se determinó que los Sinproc finalizados No. 305642/2016, 313508/2016 y Sinproc activos No. 359682/2017, 359869/2017, 1908921/2017 y 357189/2017 no se encontraron en el momento de la auditoría, demostrando falta de control y autocontrol en los registros asignados.
7. Se encontraron en total 02 Observaciones y 09 No conformidades.

(19) FIRMA:
AUDITOR (ES)

SANDRA MILENA CACERES GONZALEZ

CLAUDIA PATRICIA MORALES MORALES

(20) APROBO:
JEFE OFICINA CONTROL
INTERNO

KARIME CHAVEZ NIÑO

Jare