

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

NOHORA ROCIO GARNICA LOZADA
Asesora de Control Interno

Villavicencio, 24 de abril de 2023

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias de la Contraloría Departamental del Meta y la percepción de los trámites y servicios evaluados por la Oficina Asesora de Control Interno, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2022.

El propósito del informe es poder establecer el cumplimiento que se viene dando al procedimiento de PQRS, con respecto a la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Contraloría Departamental, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la entidad.

OBJETIVO

Presentar el informe de seguimiento realizado en la Contraloría Departamental del Meta entidad sobre el cumplimiento del procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, recibidas en la entidad, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 30 de diciembre de 2022, con el fin de establecer el cumplimiento de respuestas, de acuerdo a la norma y al procedimiento establecido en la Contraloría, verificar los criterios o tratamientos como son visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, Objetividad, Confidencialidad y Enfoque al Usuario.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política artículo 23
- La Ley 1474 de 2011 artículo. 76.
- La ley 1755 del 30 de junio de 2016 artículo 14.
- Decreto 103 de 2015 artículo 52.
- Procedimiento interno 600.01.72 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de la entidad (versión 11) fecha 20 de julio de 2020.
- Instructivo de Ventanilla (Versión 5) fecha 04 de febrero de 2022

DESARROLLO DEL INFORME

Para el análisis del presente informe, se parte de la verificación del cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos con ocasión de los hallazgos evidenciados en el informe presentado del primer semestre sobre las PQRSD.

Al respecto se ha de indicar que cuatro (4) dependencias suscribieron planes de mejoramiento, así:

| Dependencia | Fecha | Responsable |
|--|------------|----------------------|
| Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva | 14-11-2022 | Contralora Auxiliar |
| Planeación | 17-11-2022 | Asesor de Planeación |
| Secretaría General | 17-11-2022 | Secretaria General |
| Contraloría Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo | 18-11-2022 | Contralor Auxiliar |

El 20 de febrero de 2023 se requirió a los dueños de proceso remitir el avance de los planes de mejoramiento suscritos con la OCI con corte a 30 de enero de 2023, Dicha solicitud fue reiterada el 2 y 13 de marzo de 2023 por correo electrónico. El 14 de marzo de 2023 en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno los dueños de proceso se comprometieron a remitir en las mismas fechas de entrega del informe de gestión trimestral y a la fecha no dieron cumplimiento, excluyendo a la Contralora Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva que el día 15 de marzo de 2023 por correo electrónico remite evidencias de las actividades realizadas con ocasión del plan suscrito de PQRS de su área.

El plan de mejoramiento suscrito por la CARFyJC establece un hallazgo identificado:

1. Extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición

Frente a este hallazgo determinó como causa "Falta de control a las peticiones que se designan a los funcionarios encargados de responder" y como acción "Aperturar un libro radicador de correspondencia PQRS donde se lleve el control de las mismas", iniciando el 8 de noviembre de 2022.

Al revisar las evidencias aportadas mediante oficio R.F. 229-23 del 14 de marzo de 2023, se observa lo siguiente:

- Copia libro físico de correspondencia SYSMAN año 2022 (a partir del mes de ...
- Copia libro físico de correspondencia SYSMAN año 2023
- Copia de correos electrónicos dirigidos a las abogadas remitiendo tabla de radicados (noviembre, diciembre, enero y febrero) para su respuesta.

Carrera 34 № 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriamea.gov.co

- Copia de correos electrónicos de entrega del F15 mes de diciembre, enero y febrero dirigidos al Director de Participación Ciudadana
- Copia de correos electrónicos de seguimiento PQRS por parte del área Participación Ciudadana del mes de enero.
- Copia de correos electrónicos de novedad de inconvenientes con la plataforma SYSMAN, reporte entregado al área de participación ciudadana
- Copia de oficios de entrega en medio físico de la evidencia de repuesta a los radicados relacionados en el F15 del mes de enero y febrero.

Como se evidencio, la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad ha venido realizando acciones para eliminar el hallazgo de extemporaneidad, estableciendo que los radicados asignados fueron respondidos dentro de términos.

Los demás procesos que suscribieron planes de mejoramiento, a pesar de las múltiples reiteraciones no allegaron el seguimiento, por lo que se asume continua las mismas deficiencias, así:

- Se evidencia desde el Plan Estratégico, Plan de Acción institucional, procedimiento, protocolo de atención e instructivo incongruencias frente al proceso de Atención al Ciudadano, por lo que se debe reevaluar de acuerdo a la dinámica del proceso. Es importante que exista coherencia entre el procedimiento, instructivo y funciones del Director de Participación Ciudadana, de tal forma que se tenga claro quién es el dueño del proceso, su alcance, procedimiento paso a paso, controles e indicadores.
- La funcionaria de ventanilla se encuentra radicando entre 1 a 2 días los correos que se allegan a la entidad, de igual, los codifica como derechos de petición de interés general o particular sin importar si realmente clasifican en dicha tipología, por lo que se pierde la alarma del software de cumplimiento de términos, convirtiéndose en un control inefectivo, por lo tanto, se debe nuevamente capacitar a la funcionaria y hacer seguimiento periódico de la veracidad de su codificación y tiempos de radicado, con el fin de mejorar en los términos de respuesta según la norma y llevar información correcta al formato F15, el cual se rinde la cuenta a la AGR, que podría generar sanciones e incluso procesos disciplinarios por información incorrecta.
- Se evidencio la no funcionalidad de algunos canales de comunicación, por lo que se recomienda que el dueño del proceso de comunicaciones debe revisar estos aspectos y de manera periódica evaluar su efectividad.
- La página web como la intranet se evidenciaron desactualizadas en cuanto a procedimientos, formatos, e informaciones que se deben publicar, por lo que se recomienda que el Asesor de Planeación, gestión de calidad y comunicaciones realice una jornada dinámica con los dueños de proceso y sistemas para verificar la correcta información publicada.

- Proceso que no se mide no tiene control, por lo tanto, se recomienda verificar la existencia de indicadores del proceso de Atención al Ciudadano, donde se pueda vislumbrar el cumplimiento de los términos de las PQRSD.
- Continua presentándose extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición, traslados por no competencia, derechos de petición de información, tema neurálgico y del cual la AGR ya se ha pronunciado e incluso, llevando el hallazgo de tipo disciplinario, por lo tanto, se debe hacer un control semanal efectivo dejando trazabilidad, donde se haga los llamados de atención a quien le corresponde dar respuesta en términos o informar cuando le dará información de fondo.
- No se evidencia control y seguimiento a los derechos de petición donde se solicita ampliación de información, y en consecuencia por su no respuesta la emisión de desistimientos tácitos, por lo tanto, se debe indicar el responsable, crear formato y publicar de manera trimestral dicha información.
- Se no se está diligenciando el formato F15 con información correcta, tanto de derechos de petición como de denuncias, recordar que la fecha de contabilizar términos es la fecha de cuando son radicados al correo y no la radicada por la funcionaria de ventanilla, así mismo, identificar los derechos de petición que son denuncias y demás tipologías, a fin de que este formato nos genere valor agregado y apoyo al buen desarrollo de nuestra actividad.
- Persiste el desconocimiento de la función constitucional y legal de la CDM ante la comunidad, aun es un alto porcentaje 16% de estos derechos de petición que se deben trasladar a otras entidades, por lo que se recomienda capacitaciones a las veedurías y comunidad en general sobre este aspecto.

COMPORTAMIENTO DE LOS PQRSD

En el formato F15 se reportó 721 registros, del 01 de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2022, clasificados así:

| | |
|--|-----|
| Peticiones de interés general o particular | 686 |
| Peticiones entre entidades | 17 |
| Denuncias | 18 |

Estas peticiones fueron radicadas por correo electrónico siendo el 97.7% (705) y personal el 2.3% (16), cuyo comportamiento mensual se señala en el siguiente cuadro:

| MES | TOTAL |
|--------------|------------|
| JULIO | 105 |
| AGOSTO | 132 |
| SEPTIEMBRE | 135 |
| OCTUBRE | 104 |
| NOVIEMBRE | 141 |
| DICIEMBRE | 104 |
| TOTAL | 721 |

Comparado con el primer semestre de la vigencia 2022, el total de peticiones recepcionadas fue de 324, denotando un aumento del doble de las PQRSD interpuestas por parte de la comunidad para el año presente.

Por otra parte, en la plataforma Sysman se reportó 2.741 registros, del 01 de julio al 12 de diciembre de la vigencia 2022, clasificados así:

| | |
|--|-------|
| Peticiones de interés general o particular | 660 |
| Peticiones entre entidades | 7 |
| Denuncias | 17 |
| Derechos de Consulta | 2 |
| Derechos de Información | 4 |
| Sugerencias | 3 |
| Otros | 2.048 |

El comportamiento mensual de estos registros es el siguiente:

| MES | TOTAL |
|--------------|--------------|
| JULIO | 471 |
| AGOSTO | 519 |
| SEPTIEMBRE | 517 |
| OCTUBRE | 491 |
| NOVIEMBRE | 582 |
| DICIEMBRE | 161 |
| TOTAL | 2.741 |

NOTA: Se radica diariamente en la plataforma Sysman un promedio de 23 a 29 registros.

Al comparar las dos bases de datos se evidencia diferencias, las cuales se representan así:

- 215 registros que corresponden a datos registrados en la plataforma Sysman del 13 al 31 de diciembre de 2022. Estos datos se obtienen de la correspondencia digitalizada cuyos radicados son del 6438 al 6653.
- 28 registros que corresponden a datos registrados en el F15 del 13 al 31 de diciembre de 2022 que no están registrados en la base de datos de Sysman obtenida por la OCl. Esto debido a que no se logró tener la base de datos completa, a pesar de las múltiples reiteraciones al área de Sistemas.
- 84 registros que no aparecen asentados en el F15 pero si en Sysman registrados en su gran mayoría como Peticiones de interés general o particular.
- 49 registros que aparecen en el F15 como PQRSD pero en Sysman están clasificados como Otros.
- 1998 registros que aparecen en la plataforma Sysman como OTROS no registrados en el F15, por corresponder a incapacidades, memoriales, invitaciones o propuestas (Del 01 de julio al 12 de diciembre de la vigencia 2022)

Por lo anterior, el presente informe no será con el total de la información reportado en la plataforma Sysman, base real de la correspondencia, siendo este el instrumento que utiliza la entidad para registrar la totalidad de la información allegada por los diferentes medios de comunicación, teniendo en cuenta que a pesar de haber realizado múltiples peticiones al área de sistemas, no fue posible obtener la información en una base de datos completa.

Partiendo de esta premisa y no obteniéndose el total de la información por las razones expuestas en párrafos anteriores, se puede deducir lo siguiente:

Carrera 34 № 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriamea.gov.co

1. De los 84 registros que no aparecen asentados en el F15 pero si en Sysman registrados en su gran mayoría como Peticiones de interés general o particular, se revisaron de manera física, evidenciando lo siguiente así:

| No | Registro | Fecha | Petionario | Clasificación Sysman | Clasificación correcta | Debe ir en el F15 | | Dependencia asignada |
|----|----------|------------|-------------------------|----------------------|------------------------|-------------------|----|----------------------|
| | | | | | | SI | NO | |
| 1 | 3713 | 01-07-2022 | AGR | PET | DI | X | | DESPACHO |
| 2 | 3961 | 18-07-2022 | Jorge Manuel Delgado | DPIG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 3 | 4032 | 25-07-2022 | FIDUPREVISORA | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 4 | 4115 | 07-07-2022 | BANCOLOMBIA | DPIG | PET | X | | SRIA GRAL |
| 5 | 4130 | 28-07-2022 | Movilidad Vcio | DPIG | PET | X | | CARFYJC |
| 6 | 4131 | 28-07-2022 | Movilidad Vcio | DPIG | PET | X | | CARFYJC |
| 7 | 4134 | 28-07-2022 | BANCOLOMBIA | DPIG | PET | X | | SRIA GRAL |
| 8 | 4137 | 28-07-2022 | Hospital Dptal de V/cio | DPIG | PET | X | | CAACFP |
| 9 | 4264 | 05-08-2022 | Asamblea del Meta | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 10 | 4374 | 12-08-2022 | Fiscalía Gral Nación | DPIG | DI | X | | CARFYJC |
| 11 | 4382 | 12-08-2022 | AGR | DPIG | DPIG | X | | SRIA GRAL |
| 12 | 4400 | 16-08-2022 | Procuraduría Gral Nació | DPIG | DI | X | | DESPACHO |
| 13 | 4486 | 22-08-2022 | Fiscalía Gral Nación | DPIG | DI | X | | CARFYJC |
| 14 | 4497 | 22-08-2022 | CGR | DPIG | DEN | X | | DESPACHO |
| 15 | 4570 | 26-08-2022 | CGR | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 16 | 4576 | 26-08-2022 | Juzgado 5to Civil Mpal | DPIG | TUTEL | X | | DESPACHO |
| 17 | 4592 | 26-08-2022 | CGR | DPIG | DEN PRO | X | | DESPACHO |
| 18 | 4593 | 29-08-2022 | Angela Carranza | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |
| 19 | 4611 | 29-08-2022 | Ana Cecilia Serna | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 20 | 4623 | 29-08-2022 | Procuraduría Gral Nació | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |
| 21 | 4778 | 05-09-2022 | Procuraduría Gral Nació | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 22 | 4802 | 07-09-2022 | Nubia Esperanza Torres | DPIG | Copia Rpta | | X | DESPACHO |
| 23 | 4836 | 08-09-2022 | Mpio de Pto Lopez | DPIG | DPIG | X | | CAACFP |
| 24 | 4842 | 08-09-2022 | Mpio de Pto Lopez | DPIG | DPIG | X | | CAACFP |
| 25 | 4887 | 13-09-2022 | Mpio de Granada | DPIG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 26 | 5026 | 21-09-2022 | CGR | DPIG | DEN PRO | X | | DESPACHO |
| 27 | 5042 | 22-09-2022 | Sebastian Ricardo | DPIG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 28 | 5139 | 28-09-2022 | Robinson Isaza | DPIG | DEN PRO | X | | DESPACHO |
| 29 | 5143 | 29-09-2022 | Registraduría | DPIG | OTRO | | X | CAACFP |
| 30 | 5148 | 29-09-2022 | Daniela Arevalo | DPIG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 31 | 5168 | 30-09-2022 | Juan Diego Vargas | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |
| 32 | 5181 | 30-09-2022 | Gobernación del Meta | DPIG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 33 | 5187 | 30-09-2022 | Carlos Meta | DPIG | DEN | X | | DESPACHO |
| 34 | 5213 | 03-10-2022 | EAAV | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |
| 35 | 5238 | 03-10-2022 | Arproteca | DPIG | DPIG | X | | SRIAGRAL |
| 36 | 5298 | 06-10-2022 | AIM | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |
| 37 | 5326 | 10-10-2022 | Ana Loaiza | DPIG | OTRO | | X | SRIAGRAL |

| | | | | | | | | |
|----|------|------------|--------------------------|------|---------|---|---|----------|
| 38 | 5354 | 10-10-2022 | Fiscalía Gral Nación | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 39 | 5366 | 10-10-2022 | Sonia Neira | DPIG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 40 | 5401 | 12-10-2022 | Gobernación del Meta | DPIG | OTRO | | X | DESPACHO |
| 41 | 5434 | 13-10-2022 | Tribunal Activo | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |
| 42 | 5438 | 13-10-2022 | Unidad Nal Protección | DPIG | DPIG | X | | CAACFP |
| 43 | 5439 | 13-10-2022 | Fiscalía Gral Nación | D.C | DPIG | X | | CAACFP |
| 44 | 5444 | 13-10-2022 | CGR | DPIG | OTRO | | X | DESPACHO |
| 45 | 5506 | 19-10-2022 | Mpio Pto Gaitán | DPIG | OTRO | | X | CAACFP |
| 46 | 5508 | 19-10-2022 | UNIPLES | DPIG | OTRO | | X | CAACFP |
| 47 | 5517 | 19-10-2022 | Vereda Nuestra meta | DPIG | DEN | X | | DESPACHO |
| 48 | 5526 | 20-10-2022 | Veeduría Ciudadana | DPIG | DEN | X | | DESPACHO |
| 49 | 5540 | 20-10-2022 | Idermeta | DPIG | OTRO | | X | DESPACHO |
| 50 | 5592 | 24-10-2022 | Mpio Pto Lopez | DPIG | DPIG | X | | CAACFP |
| 51 | 5619 | 27-10-2022 | Gobernación del Meta | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |
| 52 | 5625 | 27-10-2022 | CGR | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 53 | 5643 | 28-10-2022 | Mpio Lejanias | DPIG | DPIG | X | | CAACFP |
| 54 | 5696 | 01-11-2022 | Sayco | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 55 | 5697 | 01-11-2022 | Acinpro Meta | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 56 | 5700 | 01-11-2022 | Acinpro Meta | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 57 | 5702 | 01-11-2022 | Sayco | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 58 | 5703 | 01-11-2022 | Sayco | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 59 | 5704 | 01-11-2022 | Acinpro Meta | DPIG | DPIG | X | | DESPACHO |
| 60 | 5741 | 02-11-2022 | Fiscalía Gral Nación | DPIG | DPIG | X | | CAACFP |
| 61 | 5754 | 02-11-2022 | ESE Dorado | DPIG | DPIG | X | | CAACFP |
| 62 | 5771 | 04-11-2022 | Univ. Cooperativa | SUG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 63 | 5775 | 04-11-2022 | Univ. Cooperativa | SUG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 64 | 5783 | 04-11-2022 | Univ. Cooperativa | SUG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 65 | 5834 | 10-11-2022 | William Nicolas Martinez | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |
| 66 | 5837 | 10-11-2022 | Hospital Acacias | DPIG | OTRO | | X | CAACFP |
| 67 | 5900 | 12-11-2022 | Astid N. Idalgo | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |
| 68 | 6114 | 23-11-2022 | Ana Julia Rojas | DPIG | DPIG | X | | CAACFP |
| 69 | 6144 | 24-11-2022 | Juzgado 1 Civil Mpal | PET | TUTELA | X | | DESPACHO |
| 70 | 6165 | 25-11-2022 | Jefferson David Murcia | DEN | DEN PRO | X | | DESPACHO |
| 71 | 6166 | 25-11-2022 | Oscar Ivan González | DPIG | OTRO | X | | CARFYJC |
| 72 | 6210 | 28-11-222 | Luz Dary Davila | DEN | DEN PRO | X | | DESPACHO |
| 73 | 6239 | 29-11-2022 | Banco de Bogota | DPIG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 74 | 6321 | 05-12-2022 | Juzgado 1 Civil | DPIG | TUTELA | X | | DESPACHO |
| 75 | 6338 | 05-12-2022 | AGR | DPIG | OTRO | | X | DESPACHO |
| 76 | 6342 | 05-12-2022 | Mpio La Macarena | DPIG | OTRO | | X | CAACFP |
| 77 | 6363 | 06-12-2022 | Gobernación del Meta | DPIG | OTRO | | X | SRIAGRAL |
| 78 | 6368 | 06-12-2022 | Mpio El Castillo | DPIG | DPIG | X | | CAACFP |
| 79 | 6381 | 06-12-2022 | Control Social | DPIG | TUTELA | | X | DESPACHO |
| 80 | 6387 | 07-12-2022 | Juan Franco Cortes | DPIG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 81 | 6388 | 07-12-2022 | Juan Franco Cortes | DPIG | OTRO | | X | CARFYJC |
| 82 | 6409 | 09-12-2022 | German Edo Pulido | DPIG | DPIG | X | | CARFYJC |

| | | | | | | | | |
|----|------|------------|-----------------|------|------|---|---|----------|
| 83 | 6429 | 12-12-2022 | Sandra Vargas | DPIG | DPIG | X | | SRIAGRAL |
| 84 | 6437 | 12-12-2022 | Procuraduría 49 | DPIG | OTRO | | X | DESPACHO |

De lo anterior se concluye que 58 radicados dejaron de relacionarse en el F15, existiendo el deber de registrar.

2. De los 49 registros que aparecen asentados en el F15 como PQRSD pero en el Sysman están registrados como OTROS, se revisaron de manera física, evidenciando lo siguiente así:

| No | Registro | Fecha | Petionario | Clasificación Sysman | Clasificación correcta | Debe ir en el F15 | | Dependencia asignada |
|----|----------|------------|--------------------------|----------------------|------------------------|-------------------|----|----------------------|
| | | | | | | SI | NO | |
| 1 | 3729 | 05-07-2022 | Giovanny Sánchez | OTRO | DPIG | X | | |
| 2 | 3739 | 06-7-2022 | German Pulido | OTRO | DPIG | X | | |
| 3 | 3781 | 07-07-2022 | Bernal Rincón | OTRO | DPIG | X | | |
| 4 | 3789 | 07-07-2022 | CGR | OTRO | OTRO | | X | |
| 5 | 3803 | 08-07-2022 | Jaime Rojas | OTRO | OTRO | | X | |
| 6 | 3877 | 13-07-2022 | Diego A. Saavedra | OTRO | OTRO | | X | |
| 7 | 3954 | 18-07-2022 | Jorge Manuel Delgado | OTRO | OTRO | | X | |
| 8 | 4021 | 25-07-2022 | Jorge Delgado Rocha | OTRO | DPIG | X | | |
| 9 | 4023 | 25-07-2022 | Corporación Misión | OTRO | PET | X | | |
| 10 | 4035 | 25-07-2022 | Corporación Misión | OTRO | PET | X | | |
| 11 | 4067 | 25-07-2022 | Fondo Nacional Ahorro | OTRO | OTRO | | X | |
| 12 | 4107 | 27-07-2022 | Laura D. Cipagauta | OTRO | OTRO | | X | |
| 13 | 4173 | 01-08-2022 | Comercializadora Sumi | OTRO | OTRO | | X | |
| 14 | 4259 | 05-08-2022 | Electrificadora del Meta | OTRO | PET | X | | |
| 15 | 4262 | 05-08-2022 | Electrificadora del Meta | OTRO | PET | X | | |
| 16 | 4300 | 08-08-2022 | Jesica Cubides | OTRO | PET | X | | |
| 17 | 4308 | 09-08-2022 | EMSA | OTRO | PET | X | | |
| 18 | 4392 | 16-08-2022 | Construc | OTRO | PET | X | | |
| 19 | 4408 | 17-08-2022 | German Pulido | OTRO | OTRO | | X | |
| 20 | 4425 | 18-08-2022 | Movilidad Vcio | OTRO | PET | X | | |
| 21 | 4445 | 19-08-2022 | Angela Carranza | OTRO | DPIG | X | | |
| 22 | 4454 | 19-08-2022 | Movilidad Vcio | OTRO | PET | X | | |
| 23 | 4456 | 19-08-2022 | Sria Educación | OTRO | PET | X | | |
| 24 | 4465 | 22-08-2022 | Tejedor Liliana | OTRO | DPIG | X | | |
| 25 | 4485 | 22-08-2022 | Arprotec | OTRO | DPIG | X | | |
| 26 | 4504 | 23-08-2022 | Yannet Tarazona | OTRO | OTRO | | X | |
| 27 | 4543 | 24-08-2022 | AGR | OTRO | DI | X | | |
| 28 | 4617 | 29-08-2022 | Yannet Tarazona | OTRO | OTRO | | X | |
| 29 | 4678 | 31-08-2022 | Gobernación Meta | OTRO | OTRO | | X | |

| | | | | | | | | |
|----|------|------------|-----------------------|------|------|---|---|--|
| 30 | 4754 | 02-09-2022 | German Pulido | OTRO | OTRO | | X | |
| 31 | 4784 | 06-09-2022 | Instrumentalia | OTRO | OTRO | | X | |
| 32 | 4810 | 07-09-2022 | Fiscalía Gral Nación | OTRO | DPIG | X | | |
| 33 | 4851 | 09-09-2022 | Porvenir | OTRO | OTRO | | X | |
| 34 | 4891 | 13-09-2022 | Sayco | OTRO | DPIG | X | | |
| 35 | 4948 | 15-09-2022 | Angela Carranza | OTRO | DPIG | X | | |
| 36 | 4962 | 16-09-2022 | German Pulido | OTRO | OTRO | | X | |
| 37 | 4972 | 19-09-2022 | German Pulido | OTRO | OTRO | | X | |
| 38 | 5142 | 28-09-2022 | Ángela Carranza | OTRO | OTRO | | X | |
| 39 | 5174 | 30-09-2022 | Mario Alvarino | OTRO | OTRO | | X | |
| 40 | 5194 | 30-09-2022 | Gobernación Meta | OTRO | OTRO | | X | |
| 41 | 5203 | 03-10-2022 | German Pulido | OTRO | OTRO | | X | |
| 42 | 5210 | 03-10-2022 | Sebastián Martínez | OTRO | DPIG | X | | |
| 43 | 5211 | 03-10-2022 | German Pulido | OTRO | OTRO | | X | |
| 44 | 5282 | 06-10-2022 | Alexander González | OTRO | OTRO | | X | |
| 45 | 5353 | 10-10-2022 | Shirley Cardenas | OTRO | OTRO | | X | |
| 46 | 5398 | 12-10-2022 | AIM | OTRO | DPIG | X | | |
| 47 | 5677 | 28-10-2022 | Cenacap | OTRO | OTRO | | X | |
| 48 | 6247 | 29-11-2022 | German Pulido | OTRO | OTRO | | X | |
| 49 | 6366 | 06-12-2022 | Municipio de Restrepo | OTRO | DPIG | X | | |

De lo anterior se concluye que 25 radicados relacionados en el F15 no debieron reseñarse allí, así mismo 24 registros fueron relacionados incorrectamente en el SYSMAN como OTROS, siendo lo correcto PET, DI o DPIG.

Ahora bien, al comparar el F15 para verificar la clasificación de las peticiones allegadas a la entidad, del total de radicados 721, se observó que se clasificaron así:

| CLASIFICACION | PORCENTAJE |
|--|------------|
| Derechos de petición de interés general o particular (686) | 95.1% |
| Peticiones entre entidades (17) | 2.4% |
| Denuncia (18) | 2.5% |
| TOTAL | 100% |

NOTA: De las 18 denuncias que se relacionan en el formato F15 en la casilla del número de identificación de la petición, solo 2 fueron clasificadas dentro del tipo de petición denuncia, las demás como petición de interés general o particular.

Se realizó comparación con las denuncias aperturadas en el segundo semestre de la vigencia 2022 por la Dirección de Participación Ciudadana, encontrando que se aperturaron 18, siendo en número igual con el F15, pero se relacionó un radicado con

dos números de denuncias diferentes y no se relacionó el radicado 5517 con asignación de denuncia 37.

En cuanto a las Peticiones entre entidades se señala solo 17 en el formato F15, una vez revisadas en físico ninguna tiene la connotación de Petición entre entidades, estas corresponden a derechos de petición de interés general o particular y derechos de información.

De lo anterior, se concluye que continúa el error en la clasificación de la correspondencia en el F15.

Al comparar en SYSMAN para verificar la clasificación de las peticiones allegadas a la entidad, del total de radicados 2.741, se observó que:

| CLASIFICACION | PORCENTAJE |
|--|------------|
| Derechos de petición de interés general o particular (660) | 24.07% |
| Peticiones entre entidades (7) | 0.25% |
| Denuncia (17) | 0.62% |
| Derechos de Petición de Consulta (2) | 0.07% |
| Derechos de Información (4) | 0.14% |
| Sugerencias (3) | 0.10% |
| Otros (2048) | 74.75% |
| TOTAL | 100% |

Como se logró evidenciar, existe diferencias en la clasificación entre la base de datos SYSMAN la cual radica la funcionaria de ventanilla con el formato F15, el cual rinden los auxiliares administrativos de cada área. Tanto en el uno como en el otro se evidencia errores de clasificación, como se vislumbra en los cuadros anteriores.

En cuanto a las Peticiones entre entidades se señala solo 7 en la plataforma Sysman y revisados en físico catalogados como PET, solo una corresponde a tal categoría siendo el radicado 6167, los demás registros ninguno corresponde a una PET sino a Derechos de Información y Tutela.

De acuerdo a la información de los cuadros anteriores, los siguientes registros debieron catalogarse como Peticiones entre Entidades:

| No | RAD. | FECHA | REMITENTE | ASUNTO | FECHA RPTA | REGISTRADO SYSMAN | OBSERVACION |
|----|------|-----------|--|---|------------|-------------------|---------------------------------|
| 1 | 4023 | 25-jul-22 | CORPORACIÓN MISIÓN SOCIAL DEL UPIA | REPLICA A LA RESPUESTA A LA OBSERVACIÓN AL INFORME DE EVALUACIÓN MÍNIMA CUANTÍA N°BCA-MC-040-2022 | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |
| 2 | 4035 | 25-jul-22 | CORPORACIÓN MISIÓN SOCIAL DEL UPIA | OBSERVACIÓN INFORME DE EVALUACIÓN MÍNIMA CUANTÍA N°BCA-MC-040-2022 | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |
| 3 | 4115 | 27-jul-22 | BANCOLOMBIA | Respuesta Medida Cautelar Cod No 90770438 ID 289042 | 08-ago-22 | DPIG | SE TRASLADO RPTA EN 12 DIAS |
| 4 | 4130 | 28-jul-22 | MOVILIDAD VILLAVICENCIO | Respuesta a su oficio 2022EE0117720 el 11/07/2022, Proceso de Responsabilidad Fiscal N. 2019-00410 | 01-ago-22 | DPIG | SE TRASLADO RPTA EN 4 DIAS |
| 5 | 4131 | 28-jul-22 | MOVILIDAD VILLAVICENCIO | Respuesta a su oficio 2022EE0118323 el 12/07/2022, Proceso de Responsabilidad Fiscal No. 816112- 2021-002 | 01-ago-22 | DPIG | SE TRASLADO RPTA EN 4 DIAS |
| 6 | 4134 | 28-jul-22 | BANCOLOMBIA | Respuesta Medida Cautelar Cod No 90770438 ID 290609 | 02-ago-22 | DPIG | SE TRASLADO RPTA EN 5 DIAS |
| 7 | 4137 | 28-jul-22 | HOSPITAL DEPARAMENTAL DE VILLAVICENCIO | Respuesta Solicitud de Información Auditoria de Cumplimiento Hospital DEPARTAMENTAL DE Villavicencio E.S.E. - Vigencia 2021 | 29-jul-22 | DPIG | SE TRASLADO RPTA EN 1 DIAS |
| 8 | 4259 | 05-ago-22 | ELECTRIFICADORA DEL META | GESTION DE COBRO CARTERA CPDIGO 101329170 | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |
| 9 | 4262 | 05-ago-22 | ELECTRIFICADO DEL META | Reporte estado de cartera INSTITUCION EDUCATIVA VALENTIN GARCIA código 449041308 | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |
| 10 | 4300 | 08-ago-22 | JESSICA CUBIDES | Derecho de petición | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |
| 11 | 4308 | 09-ago-22 | EMSA | RV: Gestion Cartera código 101329170 | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |
| 12 | 4392 | 16-ago-22 | construcciones y suministros del llano sas | Observación a proceso MSJAM_SMC_051_2022 | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |
| 13 | 4425 | 18-ago-22 | MOVILIDAD VILLAVICENCIO | Respuesta a su oficio PRF 2018-01080 Investigación de Bienes | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |

| | | | | | | | |
|----|------|-----------|-------------------------|--|--|-----|---------------------------------|
| 14 | 4454 | 19-ago-22 | MOVILIDAD VILLAVICENCIO | Respuesta a su oficio 2022EE0122036 el 18/07/2022, PRF 2017-01091. AN-80503-2015-24612 | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |
| 15 | 4456 | 19-ago-22 | SECRETARIA DE EDUCACION | INFORME PLAN DE ACCION PAE | | OTR | NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO |

De lo anterior se concluye, que de los 15 registros solo 5 registros fueron trasladados conforme lo indica la norma por no ser de competencia de la entidad, 4 dentro de términos y uno extemporáneo. Los 10 registros restantes fueron catalogados como OTROS, evidenciándose un grave error de clasificación, en consecuencia no fueron trasladados a la entidad competente y/o dado respuesta dentro de términos.

Al ser mal clasificada por la funcionaria de ventanilla, la plataforma SYSMAN no genero alarmas dentro de dicho periodo y tampoco los auxiliares administrativos que le fueron asignados dichos radicados no hicieron anotación alguna, continuando en el error de clasificación.

Visto el formato F15, se vislumbra los siguientes registros, los cuales una vez revisados en dicho formato, fueron trasladados por no competencia, pero radicados como Derechos de Petición de Interés General o Particular, así:

| No. | No. de identificación de la petición | Fecha en que se recibió la petición en la entidad | Fecha de traslado por competencia | Nombre de la(s) otra(s) entidad(es) intervinientes | Dependencia responsable de su tramite | TERMINOS |
|-----|--------------------------------------|---|-----------------------------------|--|---------------------------------------|----------|
| 1 | 6526 | 20/12/2022 | 29/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 9 |
| 2 | 6507 | 19/12/2022 | 30/12/2022 | SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL | Despacho del Contralor | 11 |
| 3 | 6487 | 15/12/2022 | 29/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 14 |
| 4 | 6486 | 15/12/2022 | 29/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 14 |
| 5 | 6463 | 15/12/2022 | 29/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 14 |
| 6 | 6450 | 13/12/2022 | 22/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 9 |

| | | | | | | |
|----|------|------------|------------|--|------------------------|----|
| 7 | 6448 | 13/12/2022 | 22/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 9 |
| 8 | 6442 | 13/12/2022 | 26/12/2022 | Administración municipal Acacias Meta | Despacho del Contralor | 13 |
| 9 | 6410 | 19/12/2022 | 26/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 7 |
| 10 | 6377 | 06/12/2022 | 22/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 16 |
| 11 | 6367 | 06/12/2022 | 16/12/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 10 |
| 12 | 6348 | 05/12/2022 | 22/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 17 |
| 13 | 6339 | 05/12/2022 | 20/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 15 |
| 14 | 6252 | 29/11/2022 | 26/12/2022 | PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 27 |
| 15 | 6228 | 28/11/2022 | 07/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 9 |
| 16 | 6212 | 28/11/2022 | 12/12/2022 | LOS COBOS MEDICAL CENTER SAS | Despacho del Contralor | 14 |
| 17 | 6203 | 28/11/2022 | 07/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 9 |
| 18 | 6199 | 26/11/2022 | 01/12/2022 | Gobernacion del Meta | Despacho del Contralor | 5 |
| 19 | 6198 | 26/11/2022 | 07/12/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 11 |
| 20 | 6167 | 25/11/2022 | 01/12/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 6 |
| 21 | 6128 | 23/11/2022 | 12/12/2022 | LOS COBOS MEDICAL CENTER SAS | Despacho del Contralor | 19 |
| 22 | 6106 | 22/11/2022 | 01/12/2022 | PROCURADURÍA REGIONAL | Despacho del Contralor | 9 |
| 23 | 6098 | 22/11/2022 | 26/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 4 |
| 24 | 6081 | 21/11/2022 | 30/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 9 |
| 25 | 6049 | 18/11/2022 | 23/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 5 |

| | | | | | | |
|----|------|------------|------------|--|--|----|
| 26 | 5927 | 12/11/2022 | 22/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 10 |
| 27 | 5920 | 12/11/2022 | 22/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 10 |
| 28 | 5917 | 12/11/2022 | 23/11/2022 | CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA. "CORMACARENA" | Despacho del Contralor | 11 |
| 29 | 5910 | 12/11/2022 | 26/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 14 |
| 30 | 5877 | 11/11/2022 | 26/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 15 |
| 31 | 5870 | 11/11/2022 | 19/11/2022 | CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE "CORMACARENA" | Despacho del Contralor | 8 |
| 32 | 5746 | 02/11/2022 | 10/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 8 |
| 33 | 5745 | 02/11/2022 | 10/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 8 |
| 34 | 5733 | 01/11/2022 | 10/11/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 9 |
| 35 | 5683 | 31/10/2022 | 21/11/2022 | PROCURADURÍA REGIONAL META, VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 21 |
| 36 | 5656 | 28/10/2022 | 24/11/2022 | OTRO. Se especifica en OBSERVACIONES. | Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo | 27 |
| 37 | 5638 | 28/10/2022 | 08/11/2022 | OFICINA DE CONTROL INTERNO ALCALDIA DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 11 |
| 38 | 5630 | 27/10/2022 | 10/11/2022 | PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 14 |
| 39 | 5626 | 27/10/2022 | 24/11/2022 | OTRO. Se especifica en OBSERVACIONES. | Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo | 28 |

| | | | | | | |
|----|------|------------|------------|---|--|----|
| 40 | 5618 | 27/10/2022 | 27/10/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 0 |
| 41 | 5617 | 27/10/2022 | 24/11/2022 | OTRO. Se especifica en OBSERVACIONES. | Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo | 28 |
| 42 | 5605 | 27/10/2022 | 03/11/2022 | CÁMARA Y COMERCIO Villavicencio - Meta | Despacho del Contralor | 7 |
| 43 | 5568 | 21/10/2022 | 24/11/2022 | OTRO. Se especifica en OBSERVACIONES. | Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo | 34 |
| 44 | 5560 | 21/10/2022 | 29/10/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 8 |
| 45 | 5543 | 20/10/2022 | 21/10/2022 | Oficina de Control Interno Disciplinario Gobernación del Meta | Despacho del Contralor | 1 |
| 46 | 5483 | 18/10/2022 | 28/10/2022 | PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 10 |
| 47 | 5435 | 13/10/2022 | 18/10/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 5 |
| 48 | 5353 | 10/10/2022 | 28/10/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 18 |
| 49 | 5323 | 10/10/2022 | 13/10/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 3 |
| 50 | 5164 | 30/09/2022 | 04/10/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 4 |
| 51 | 5154 | 29/09/2022 | 06/10/2022 | SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL | Despacho del Contralor | 7 |
| 52 | 5133 | 27/09/2022 | 29/09/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 2 |
| 53 | 5120 | 27/09/2022 | 06/10/2022 | Alcaldia Municipal Puerto López - Meta | Despacho del Contralor | 9 |
| 54 | 5063 | 23/09/2022 | 08/11/2022 | PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 46 |
| 55 | 5030 | 21/09/2022 | 29/09/2022 | AGENCIA DE INFRAESTRUCTURA DEL META | Despacho del Contralor | 8 |

| | | | | | | |
|----|------|------------|------------|---|--|----|
| 56 | 4955 | 16/09/2022 | 04/10/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 18 |
| 57 | 4927 | 14/09/2022 | 26/09/2022 | CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA - GERENCIA DEPARTAMENTAL META | Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo | 12 |
| 58 | 4774 | 05/09/2022 | 15/09/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 10 |
| 59 | 4748 | 02/09/2022 | 30/09/2022 | Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio EAAV | Despacho del Contralor | 28 |
| 60 | 4716 | 01/09/2022 | 02/09/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 1 |
| 61 | 4601 | 29/08/2022 | 02/09/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 4 |
| 62 | 4525 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |
| 63 | 4524 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |
| 64 | 4523 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |
| 65 | 4521 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |
| 66 | 4520 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |
| 67 | 4519 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |
| 68 | 4518 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |
| 69 | 4517 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |
| 70 | 4516 | 23/08/2022 | 27/09/2022 | EPS CAPITAL SALUD. | Despacho del Contralor | 35 |
| 71 | 4515 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |
| 72 | 4514 | 23/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 3 |

| | | | | | | |
|----|------|------------|------------|---|------------------------|----|
| 73 | 4494 | 22/08/2022 | 07/09/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 16 |
| 74 | 4492 | 22/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 4 |
| 75 | 4491 | 22/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 4 |
| 76 | 4488 | 22/08/2022 | 26/08/2022 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 4 |
| 77 | 4454 | 19/08/2022 | 19/09/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 31 |
| 78 | 4425 | 18/08/2022 | 02/09/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 15 |
| 79 | 4387 | 12/08/2022 | 31/08/2022 | Comisión Nacional del Servicio Civil | Despacho del Contralor | 19 |
| 80 | 4353 | 11/08/2022 | 12/08/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 1 |
| 81 | 4350 | 11/08/2022 | 25/08/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 14 |
| 82 | 4324 | 09/08/2022 | 12/08/2022 | Alcaldía de Restrepo Meta Secretaria de Planeación | Despacho del Contralor | 3 |
| 83 | 4300 | 08/08/2022 | 19/09/2022 | Secretaria de Tránsito y Transporte - Granada - Meta | Despacho del Contralor | 42 |
| 84 | 4262 | 05/08/2022 | 12/08/2022 | INSTITUCION EDUCATIVA VALENTÍN GARCÍA Granada Meta | Despacho del Contralor | 7 |
| 85 | 4260 | 05/08/2022 | 01/09/2022 | Oficina de control interno Gobernación del Meta | Despacho del Contralor | 27 |
| 86 | 4259 | 05/08/2022 | 12/08/2022 | Alcalde Municipio de Cubarral - Meta | Despacho del Contralor | 7 |
| 87 | 4174 | 01/08/2022 | 11/08/2022 | PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 10 |
| 88 | 4171 | 01/08/2022 | 08/08/2022 | PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 7 |
| 89 | 4166 | 29/07/2022 | 10/08/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 12 |
| 90 | 4111 | 27/07/2022 | 28/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 1 |
| 91 | 4102 | 27/07/2022 | 16/09/2022 | Secretario de Educación | Despacho del Contralor | 51 |

| | | | | | | |
|-----|------|------------|------------|--|------------------------|----|
| 92 | 4088 | 26/07/2022 | 28/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 2 |
| 93 | 4067 | 25/07/2022 | 02/08/2022 | LOS COBOS MEDICAL CENTER SAS | Despacho del Contralor | 8 |
| 94 | 4065 | 25/07/2022 | 28/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 3 |
| 95 | 4019 | 25/07/2022 | 26/07/2022 | Secretario de Educación | Despacho del Contralor | 1 |
| 96 | 4008 | 21/07/2022 | 27/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 6 |
| 97 | 4006 | 21/07/2022 | 25/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 4 |
| 98 | 4001 | 21/07/2022 | 25/07/2022 | CORCUMVI | Despacho del Contralor | 4 |
| 99 | 4000 | 21/07/2022 | 26/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 5 |
| 100 | 3901 | 14/07/2022 | 21/07/2022 | PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO | Despacho del Contralor | 7 |
| 101 | 3899 | 14/07/2022 | 19/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 5 |
| 102 | 3883 | 14/07/2022 | 21/07/2022 | PROCURADURÍA REGIONAL | Despacho del Contralor | 7 |
| 103 | 3881 | 14/07/2022 | 14/07/2022 | LOS CABOS MEDICAL CENTER SAS | Despacho del Contralor | 0 |
| 104 | 3877 | 13/07/2022 | 26/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 13 |
| 105 | 3789 | 07/07/2022 | 14/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 7 |
| 106 | 3784 | 07/07/2022 | 07/07/2022 | CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA | Despacho del Contralor | 0 |
| 107 | 3759 | 06/07/2022 | 12/07/2022 | Alcaldía Municipal de Mapiripan | Despacho del Contralor | 6 |

De lo anterior se concluye, que fueron catalogados de manera errónea, toda vez que son PET cuyo término de respuesta son cinco (5) días, vislumbrando que de 107 registros, a 49 se les dio traslado dentro de términos, es decir que solo al 46% se dio respuesta de acuerdo a la norma.

Así mismo, se observó que los requerimientos de certificaciones laborales (Bonos pensionales – CETIL) también se clasificaron erróneamente, por lo que incumple los diez (10) días para dar respuesta de acuerdo al procedimiento, ya que continúan tomándose como derechos de petición de interés general o particular y no derechos de petición de información.

Se evidencio que los siguientes radicados excedieron más de la fecha límite de respuesta y no se solicitó ampliación de términos:

| RADICADO | FECHA RECIBIDO | FECHA RESPUESTA |
|-----------------|-----------------------|------------------------|
| 3714 | 01-07-2022 | 09-11-2022 |
| 4331 | 10-08-2022 | 13-09-2022 |
| 3714 | 01-07-2022 | 08-08-2022 |

En consecuencia a lo anterior, por errónea clasificación de la correspondencia, no se generó en la plataforma SYSMAN alarmas, siendo inefectivo dicho control.

Por otra parte, se evidencio que se clasifico en la plataforma Sysman como Sugerencias los siguientes radicados:

| RADICADO | FECHA RECIBIDO | REMITENTE | FECHA RESPUESTA |
|-----------------|-----------------------|-------------------------------------|------------------------|
| 5771 | 04-11-2022 | Universidad Cooperativa de Colombia | No se dio respuesta |
| 5775 | 04-11-2022 | Universidad Cooperativa de Colombia | No se dio respuesta |
| 5783 | 04-11-2022 | Universidad Cooperativa de Colombia | No se dio respuesta |

Una vez revisados en físico, estos no corresponden a sugerencias sino a derechos de petición de información, trasladados a la CARFyJC, quien no dio respuesta ni se evidencia actuación alguna a dicha solicitud.

TERMINOS DE RESPUESTA

Se verifico un muestreo de radicados, donde se establece la fecha de respuesta, obteniendo los siguientes resultados:

- Denuncias – Contraloría Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo

| No. | No. de identificación de la petición | Fecha en que se recibió la petición en la entidad | Tipo de petición | Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada | fecha 1 Rpta | Términos de Rpta |
|-----|--------------------------------------|---|--|---|--------------|------------------|
| 1 | 6097 AEF 43_2022 | 22/11/2022 | Petición en interés general o particular | 14/12/2022 | 03/01/2023 | 42 |
| 2 | 6031 AEF 41_2022 | 16/11/2022 | Petición en interés general o particular | 07/12/2022 | 13/01/2023 | 58 |
| 3 | 5858 AEF 40_2022 | 10/11/2022 | Petición en interés general o particular | 02/12/2022 | 05/12/2022 | 25 |
| 4 | 5541 AEF 38_2022 | 20/10/2022 | Denuncia | 11/11/2022 | 04/11/2022 | 15 |
| 5 | 5526 AEF 39_2022 | 20/10/2022 | Petición en interés general o particular | 11/11/2022 | 25/11/2022 | 36 |
| 6 | 5266 AEF 37_2022 | 04/10/2022 | Denuncia | 26/10/2022 | 15/11/2022 | 42 |
| 7 | 5266 AEF 36_2022 | 04/10/2022 | Denuncia | 26/10/2022 | 20/10/2022 | 16 |
| 8 | 5173 AEF 42_2022 | 30/09/2022 | Petición en interés general o particular | 24/10/2022 | 14/10/2022 | 14 |
| 9 | 5028 AEF 34_2022 | 21/09/2022 | Petición en interés general o particular | 12/10/2022 | 14/11/2022 | 54 |
| 10 | 4997 AEF 27_2022 | 20/09/2022 | Petición en interés general o particular | 11/10/2022 | 10/11/2022 | 51 |
| 11 | 4960 AEF32_2022 | 16/09/2022 | Petición en interés general o particular | 07/10/2022 | 24/10/2022 | 38 |
| 12 | 4852 AEF 31_2022 | 09/09/2022 | Petición en interés general o particular | 30/09/2022 | 24/10/2022 | 45 |
| 13 | 4817 AEF 30_2022 | 07/09/2022 | Petición en interés general o particular | 28/09/2022 | 10/11/2022 | 64 |
| 14 | 4797 AEF29_2022 | 06/09/2022 | Petición en interés general o particular | 27/09/2022 | 28/11/2022 | 83 |
| 15 | 4790 AEF 28_2022 | 06/09/2022 | Petición en interés general o particular | 27/09/2022 | 10/10/2022 | 34 |
| 16 | 4701 AEF 33_2022 | 01/09/2022 | Petición en interés general o particular | 22/09/2022 | 21/10/2022 | 50 |
| 17 | 4146 AEF 21_2022 | 28/07/2022 | Petición en interés general o particular | 19/08/2022 | 10/08/2022 | 13 |
| 18 | 3900 AEF 35_2022 | 14/07/2022 | Petición en interés general o particular | 05/08/2022 | 07/09/2022 | 55 |

De 18 denuncias aperturadas, solo a 4 se le dio respuesta al derecho de petición de apertura en términos, es decir el 78% de las respuestas de apertura se encuentran extemporáneas.

- Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo:

De 135 radicados de tipo Derecho de Petición interés general o particular asignados a la CAACFP se evidenció 21 radicados con respuesta extemporánea, es decir el 16% se encuentra con respuesta fuera de términos, así:

| No. | No. de identificación de la petición | Fecha en que se recibió la petición en la entidad | Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada | Fecha de traslado por competencia | Fecha de respuesta de fondo | Fecha límite para traslado por competencia | Términos de Rpta |
|-----|--------------------------------------|---|---|-----------------------------------|-----------------------------|--|------------------|
| 1 | 5995 | 15/11/2022 | 06/12/2022 | | 06/12/2022 | | 21 |
| 2 | 5964 | 13/11/2022 | 05/12/2022 | | 26/12/2022 | | 43 |
| 3 | 5939 | 12/11/2022 | 05/12/2022 | | 04/01/2023 | | 53 |
| 4 | 5930 | 12/11/2022 | 05/12/2022 | | 30/12/2022 | | 48 |
| 5 | 5902 | 12/11/2022 | 05/12/2022 | | 29/11/2022 | | 17 |
| 6 | 5656 | 28/10/2022 | 22/11/2022 | 24/11/2022 | 24/11/2022 | 04/11/2022 | 27 |
| 7 | 5629 | 27/10/2022 | 21/11/2022 | | 19/11/2022 | | 23 |
| 8 | 5626 | 27/10/2022 | 21/11/2022 | 24/11/2022 | 24/11/2022 | 03/11/2022 | 28 |
| 9 | 5621 | 27/10/2022 | 21/11/2022 | | 21/11/2022 | | 25 |
| 10 | 5617 | 27/10/2022 | 21/11/2022 | 24/11/2022 | 24/11/2022 | 03/11/2022 | 28 |
| 11 | 5568 | 21/10/2022 | 15/11/2022 | 24/11/2022 | 24/11/2022 | 28/10/2022 | 34 |
| 12 | 5407 | 12/10/2022 | 03/11/2022 | | 08/11/2022 | | 27 |
| 13 | 5311 | 07/10/2022 | 31/10/2022 | | 29/11/2022 | | 53 |
| 14 | 5269 | 05/10/2022 | 27/10/2022 | | 08/11/2022 | | 34 |
| 15 | 5004 | 21/09/2022 | 12/10/2022 | | 18/10/2022 | | 27 |
| 16 | 4904 | 13/09/2022 | 04/10/2022 | | 07/10/2022 | | 24 |
| 17 | 4818 | 07/09/2022 | 28/09/2022 | | 11/10/2022 | | 34 |
| 18 | 4169 | 01/08/2022 | 23/08/2022 | | 31/08/2022 | | 30 |
| 19 | 4083 | 26/07/2022 | 17/08/2022 | | 23/08/2022 | | 28 |
| 20 | 3892 | 14/07/2022 | 05/08/2022 | | 11/08/2022 | | 28 |
| 21 | 3833 | 11/07/2022 | 02/08/2022 | | 11/08/2022 | | 31 |

- Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva:

De 148 radicados de tipo Derecho de Petición interés general o particular asignados a la CARFyJC se evidencio 26 radicados con respuesta extemporánea, es decir el 18% se encuentra con respuesta fuera de términos, así:

| No. | No. de identificación de la petición | Fecha en que se recibió la petición en la entidad | Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada | Fecha de respuesta de fondo | Términos de Rpta |
|-----|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|------------------|
| 1 | 6186 | 26/11/2022 | 19/12/2022 | 21/12/2022 | 25 |
| 2 | 6156 | 24/11/2022 | 16/12/2022 | 21/12/2022 | 27 |
| 3 | 6153 | 24/11/2022 | 16/12/2022 | 21/12/2022 | 27 |
| 4 | 6132 | 23/11/2022 | 15/12/2022 | 21/12/2022 | 28 |
| 5 | 5514 | 19/10/2022 | 10/11/2022 | 05/12/2022 | 47 |
| 6 | 5358 | 10/10/2022 | 01/11/2022 | 10/11/2022 | 31 |
| 7 | 5282 | 06/10/2022 | 28/10/2022 | 31/10/2022 | 25 |
| 8 | 5275 | 05/10/2022 | 27/10/2022 | 21/11/2022 | 47 |
| 9 | 5256 | 04/10/2022 | 26/10/2022 | 03/11/2022 | 30 |
| 10 | 5203 | 03/10/2022 | 25/10/2022 | 31/10/2022 | 28 |
| 11 | 5174 | 30/09/2022 | 24/10/2022 | 01/12/2022 | 62 |
| 12 | 5127 | 27/09/2022 | 19/10/2022 | 31/10/2022 | 34 |
| 13 | 5051 | 23/09/2022 | 14/10/2022 | 21/10/2022 | 28 |
| 14 | 5007 | 21/09/2022 | 12/10/2022 | 19/10/2022 | 28 |
| 15 | 4950 | 15/09/2022 | 06/10/2022 | 12/10/2022 | 27 |
| 16 | 4926 | 14/09/2022 | 05/10/2022 | 18/10/2022 | 34 |
| 17 | 4709 | 01/09/2022 | 22/09/2022 | 04/10/2022 | 33 |
| 18 | 4708 | 01/09/2022 | 22/09/2022 | 18/10/2022 | 47 |
| 19 | 4544 | 24/08/2022 | 14/09/2022 | 04/10/2022 | 41 |
| 20 | 4510 | 23/08/2022 | 13/09/2022 | 13/10/2022 | 51 |
| 21 | 4445 | 19/08/2022 | 09/09/2022 | 21/09/2022 | 33 |
| 22 | 4041 | 27/07/2022 | 18/08/2022 | 12/10/2022 | 77 |
| 23 | 3919 | 15/07/2022 | 08/08/2022 | 16/08/2022 | 32 |
| 24 | 3783 | 07/07/2022 | 29/07/2022 | 08/08/2022 | 32 |
| 25 | 3781 | 07/07/2022 | 29/07/2022 | 08/08/2022 | 32 |
| 26 | 3729 | 05/07/2022 | 27/07/2022 | 10/08/2022 | 36 |

- Despacho:

De 292 radicados de tipo Derecho de Petición interés general o particular asignados a Despacho se evidencio 34 radicados con respuesta extemporánea, es decir el 12% se encuentra con respuesta fuera de términos, así:

| No. | No. de identificación de la petición | Fecha en que se recibió la petición en la entidad | Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada | Fecha de respuesta de fondo | Términos de Rpta |
|-----|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|------------------|
| 1 | 6208 | 28/11/2022 | 20/12/2022 | 27/12/2022 | 29 |
| 2 | 6085 | 21/11/2022 | 13/12/2022 | 16/12/2022 | 25 |
| 3 | 6084 | 21/11/2022 | 13/12/2022 | 16/12/2022 | 25 |
| 4 | 6080 | 21/11/2022 | 13/12/2022 | 16/12/2022 | 25 |
| 5 | 5854 | 10/11/2022 | 02/12/2022 | 06/12/2022 | 26 |
| 6 | 5596 | 24/10/2022 | 16/11/2022 | 18/11/2022 | 25 |
| 7 | 5088 | 26/09/2022 | 18/10/2022 | 27/10/2022 | 31 |
| 8 | 4963 | 16/09/2022 | 07/10/2022 | 02/11/2022 | 47 |
| 9 | 4931 | 14/09/2022 | 05/10/2022 | 27/10/2022 | 43 |
| 10 | 4855 | 09/09/2022 | 30/09/2022 | 10/10/2022 | 31 |
| 11 | 4808 | 07/09/2022 | 28/09/2022 | 04/10/2022 | 27 |
| 12 | 4795 | 06/09/2022 | 27/09/2022 | 04/10/2022 | 28 |
| 13 | 4787 | 06/09/2022 | 27/09/2022 | 11/10/2022 | 35 |
| 14 | 4786 | 06/09/2022 | 27/09/2022 | 30/09/2022 | 24 |
| 15 | 4745 | 02/09/2022 | 23/09/2022 | 05/10/2022 | 33 |
| 16 | 4721 | 02/09/2022 | 23/09/2022 | 30/09/2022 | 28 |
| 17 | 4683 | 31/08/2022 | 21/09/2022 | 30/09/2022 | 30 |
| 18 | 4675 | 31/08/2022 | 21/09/2022 | 30/09/2022 | 30 |
| 19 | 4616 | 29/08/2022 | 19/09/2022 | 26/09/2022 | 28 |
| 20 | 4569 | 26/08/2022 | 16/09/2022 | 28/09/2022 | 33 |
| 21 | 4533 | 23/08/2022 | 13/09/2022 | 27/09/2022 | 35 |
| 22 | 4508 | 23/08/2022 | 13/09/2022 | 27/09/2022 | 35 |
| 23 | 4456 | 19/08/2022 | 09/09/2022 | 19/09/2022 | 31 |
| 24 | 4392 | 16/08/2022 | 06/09/2022 | 19/09/2022 | 34 |
| 25 | 4313 | 09/08/2022 | 31/08/2022 | 09/09/2022 | 31 |
| 26 | 4308 | 09/08/2022 | 31/08/2022 | 30/09/2022 | 52 |
| 27 | 4293 | 08/08/2022 | 30/08/2022 | 31/08/2022 | 23 |
| 28 | 4256 | 05/08/2022 | 29/08/2022 | 06/09/2022 | 32 |
| 29 | 4194 | 02/08/2022 | 24/08/2022 | 02/09/2022 | 31 |

| | | | | | |
|----|------|------------|------------|------------|----|
| 30 | 4112 | 27/07/2022 | 18/08/2022 | 22/08/2022 | 26 |
| 31 | 3894 | 14/07/2022 | 05/08/2022 | 23/08/2022 | 40 |
| 32 | 3873 | 13/07/2022 | 04/08/2022 | 31/08/2022 | 49 |
| 33 | 3790 | 07/07/2022 | 29/07/2022 | 08/08/2022 | 32 |
| 34 | 3728 | 05/07/2022 | 27/07/2022 | 28/07/2022 | 23 |

CORRESPONDENCIA POR CONTESTAR

De acuerdo al reporte de la plataforma Sysman, se identificó a fecha 28 de febrero de 2023 un total de 831 registros de correspondencia por contestar de la vigencia 2022, así:

| Cantidad de Radicados | Dependencia |
|-----------------------|--|
| 340 | Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva |
| 318 | Despacho |
| 132 | Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo |
| 39 | Secretaría General |

Se procedió a oficiar al Director de Participación Ciudadana a fin de que verificará si contaban todos con respuesta y se realizará el cierre correspondiente en Sysman, quien informo que requirió a los auxiliares administrativos para que se diera cierre dentro del sistema.

Nuevamente a la fecha de presentación de este informe, se hace revisión del reporte que arroja la plataforma SYSMAN sobre dicha correspondencia por contestar, verificando que aún continúan 289 registros sin respuesta dentro del sistema y no teniendo certeza de falta de la misma. Se realizó comparación con el formato F15 plataforma SYSMAN, evidenciando que algunos son informativos, otros PQRSD, unos con respuesta y otros en trámite.

Las PQRSD con radicado dentro del sistema sin respuesta están asignados a los diferentes auxiliares administrativos de las diferentes dependencias y se verifico que los siguientes, no cuentan con el soporte de respuesta por ende cierre en dicha plataforma, por lo que genera duda sobre la efectividad de dar respuesta dentro de los términos establecidos, siendo estos así:

| No. | Nombre | Dependencia | Cantidad de radicados sin contestar |
|-----|----------------------|-------------|-------------------------------------|
| 1 | Yessica Dayana Matiz | Despacho | 4 |
| 2 | Lina Marcela Guevara | Despacho | 218 |
| 3 | Lina Fernanda Pinzón | CARFYJC | 31 |

Carrera 34 № 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriamea.gov.co

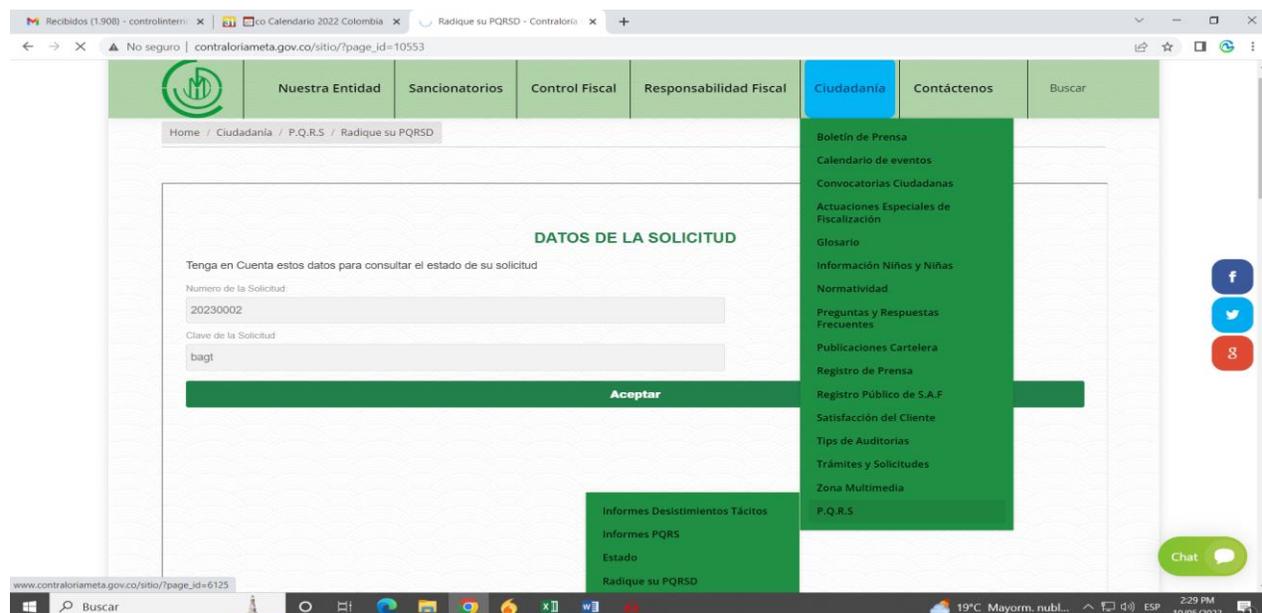
| | | | |
|-------|------------------------|--------------------|-----|
| 4 | Leidy Stefania Beltrán | Secretaria General | 1 |
| 5 | Nelsy Yameli Salina | Secretaria General | 15 |
| 6 | Luis Alfonso Rico | Secretaria General | 2 |
| 7 | Claudia Milena Sánchez | Secretaria General | 1 |
| 8 | José David Ballesteros | CAACFP | 17 |
| TOTAL | | | 289 |

Como se puede observar, existe un alto riesgo de no haberse dado respuesta a algún radicado existiendo el deber legal, toda vez que se denoto atraso por parte de la labor de los auxiliares en reportar en el software de Sysman el cierre y digitalización de la misma como soporte, en consecuencia, no se tiene un control sobre dicha labor ni se evidencia seguimiento alguno.

SEGUIMIENTO DE PÚBLICACIÓN EN LA PAGINA WEB DE LA CONTRALORIA.

En la página web se evidencia en el link de ciudadanía, al desplegarse muestra un listado dentro del cual está el link PQRS, que despliega lo siguiente:

- Informe de Desistimientos Tácitos
- Informes PQRS
- Estado
- Radique su PQRSD



The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Navigation Menu:** Nuestra Entidad, Sancionatorios, Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal, Ciudadanía (highlighted), Contáctenos, Buscar.
- Sub-navigation:** Home / Ciudadanía / P.Q.R.S. / Radique su PQRSD.
- Main Content Area:**
 - DATOS DE LA SOLICITUD:**

Tenga en Cuenta estos datos para consultar el estado de su solicitud

Numero de la Solicitud: 20230002

Clave de la Solicitud: bagt

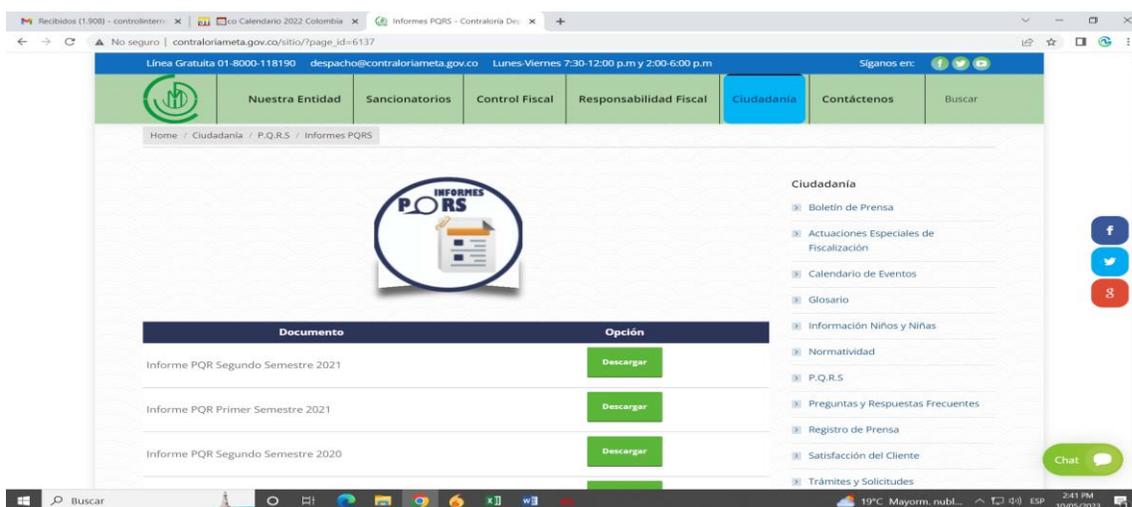
Aceptar
 - Informes Desistimientos Tácitos**
 - Informes PQRS**
 - Estado**
 - Radique su PQRSD**
- Right Side Menu (Ciudadanía):**
 - Boletín de Prensa
 - Calendario de eventos
 - Convocatorias Ciudadanas
 - Actuaciones Especiales de Fiscalización
 - Glosario
 - Información Niños y Niñas
 - Normatividad
 - Preguntas y Respuestas Frecuentes
 - Publicaciones Cartelera
 - Registro de Prensa
 - Registro Público de S.A.F
 - Satisfacción del Cliente
 - Tips de Auditorias
 - Trámites y Solicitudes
 - Zona Multimedia
 - P.Q.R.S.
- Bottom Bar:** Search bar, system tray with date (10/05/2023) and time (2:39 PM).

- Informe de Desistimientos Tácitos

El link de desistimientos tácitos se evidencia su desactualización, no se observa publicación de la vigencia 2022 ni lo corrido del 2023. Con respecto a la información allí publicada se evidencia información de la vigencia 2021 donde subieron un oficio dirigido al Asesor de Control Interno emanado del Contralor Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo donde se relaciona a que radicados se le expidió resolución en el trimestre. Es de anotar que se debe hacer un seguimiento real de los derechos de petición donde se expide desistimientos tácitos por el dueño del proceso, donde abarque todas las dependencias que solicitaron ampliar la información, así mismo, se debe crear un formato de seguimiento y control para tener certeza del estado de estas peticiones y además publicar la información importante y entendible para la comunidad. Esta información no le corresponde a Control Interno llevar el seguimiento, ni menos su publicación, recordemos que Control Interno es control de controles, y el primer control son los dueños del proceso y de manera posterior, control interno verifica la aplicabilidad y efectividad de estos en pro de mejoras al proceso.

- Informes PQRS

El link de PQRS se evidencia su desactualización, no se observa publicación de la vigencia 2022 ni lo corrido del 2023.



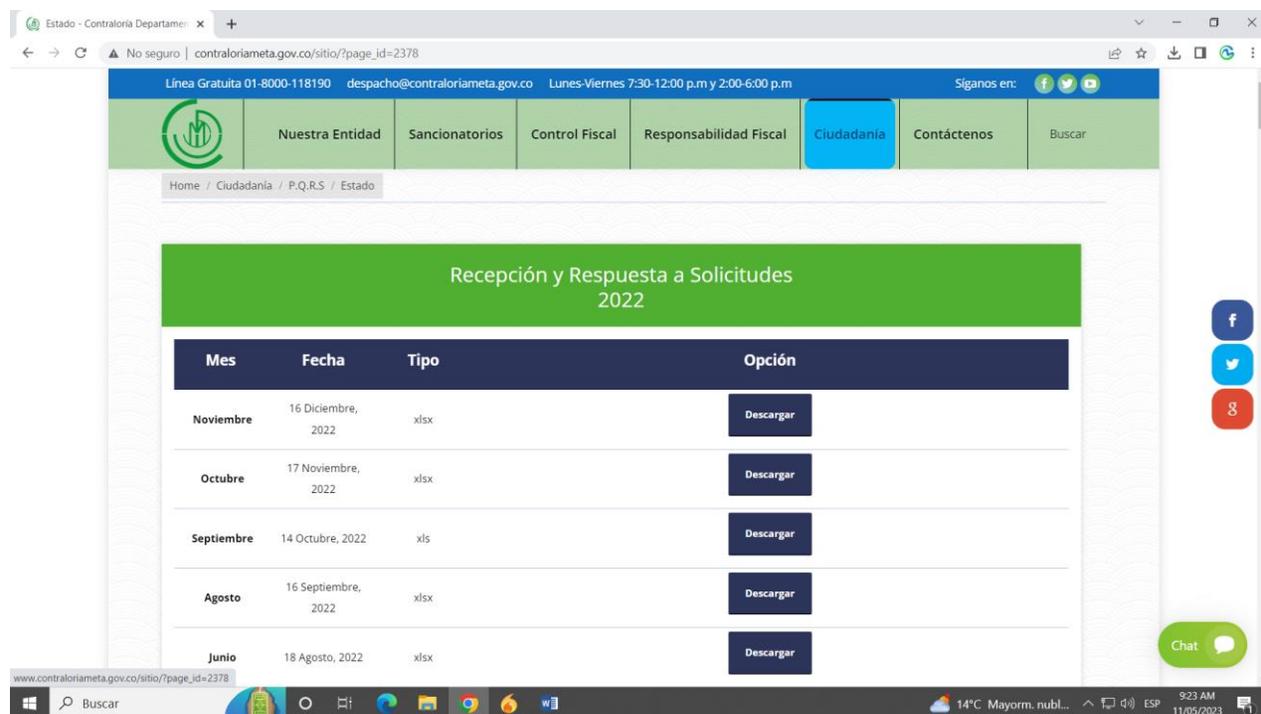
The screenshot shows the website interface for the Contraloría Departamental del Meta. The main navigation menu includes: Nuestra Entidad, Sancionatorios, Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal, Ciudadanía, and Contáctenos. The 'Ciudadanía' menu is active. Below the navigation, there is a search bar and a breadcrumb trail: Home / Ciudadanía / P.Q.R.S. / Informes PQRS. The main content area features a large graphic with the text 'INFORMES PQRS' and a document icon. Below this, there is a table with two columns: 'Documento' and 'Opción'. The table lists three reports from 2021, each with a 'Descargar' button.

| Documento | Opción |
|-----------------------------------|-----------|
| Informe PQR Segundo Semestre 2021 | Descargar |
| Informe PQR Primer Semestre 2021 | Descargar |
| Informe PQR Segundo Semestre 2020 | Descargar |

On the right side of the page, there is a 'Ciudadanía' sidebar with a list of links: Boletín de Prensa, Actuaciones Especiales de Fiscalización, Calendario de Eventos, Glosario, Información Niños y Niñas, Normatividad, P.Q.R.S., Preguntas y Respuestas Frecuentes, Registro de Prensa, Satisfacción del Cliente, and Trámites y Solicitudes. There are also social media icons for Facebook, Twitter, and Google+, and a 'Chat' button at the bottom right.

- Estado

El link Estado se evidencia su desactualización, no se observa publicación del mes de diciembre de la vigencia 2022 ni lo corrido del 2023. El formato que despliega por mes, da a conocer el estado de las solicitudes con tiempos de respuesta, donde se indica su extemporaneidad de aquellas no respondidas de conformidad a la norma.

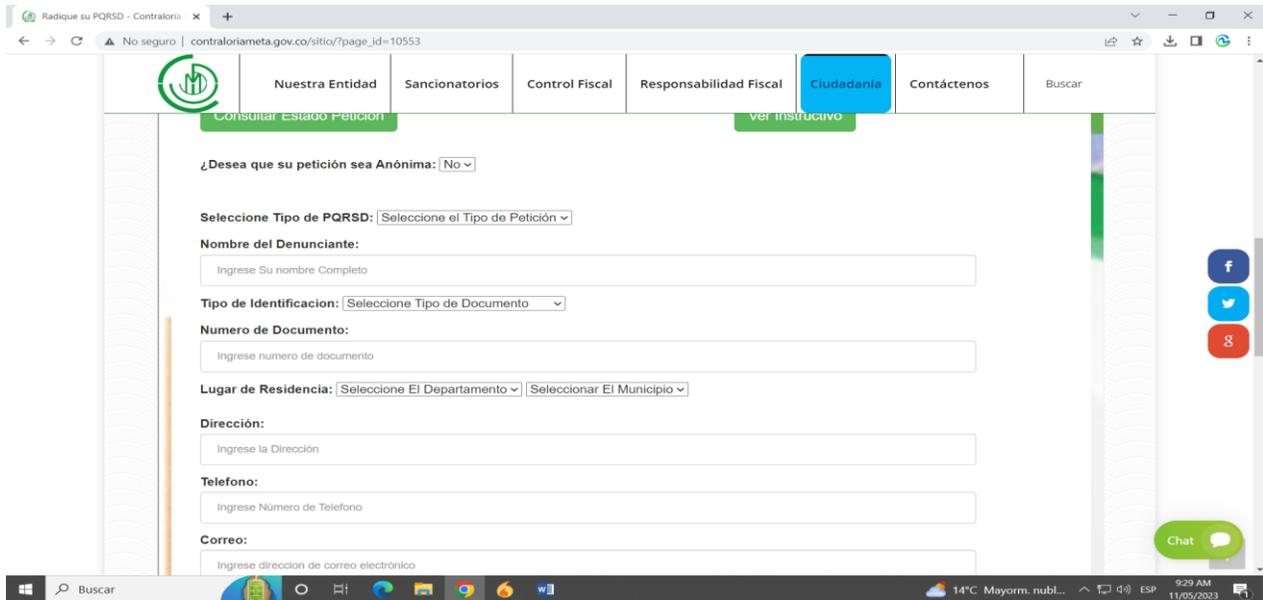


Recepción y Respuesta a Solicitudes 2022

| Mes | Fecha | Tipo | Opción |
|------------|---------------------|------|-----------|
| Noviembre | 16 Diciembre, 2022 | xlsx | Descargar |
| Octubre | 17 Noviembre, 2022 | xlsx | Descargar |
| Septiembre | 14 Octubre, 2022 | xls | Descargar |
| Agosto | 16 Septiembre, 2022 | xlsx | Descargar |
| Junio | 18 Agosto, 2022 | xlsx | Descargar |

- Radique su PQR

En este link la ciudadanía puede diligenciar las denuncias que consideren debamos conocer y consultar su estado. Estas solicitudes deben ser radicadas por la funcionaria de ventanilla para el trámite correspondiente.



Radique su PQRS - Contraloría

contraloriameta.gov.co/sitio/?page_id=10553

Nuestra Entidad | Sancionatorios | Control Fiscal | Responsabilidad Fiscal | **Ciudadanía** | Contáctenos | Buscar

CONSULTAR ESTADO PETICIÓN | Ver Instructivo

¿Desea que su petición sea Anónima:

Seleccione Tipo de PQRS:

Nombre del Denunciante:

Tipo de Identificación:

Numero de Documento:

Lugar de Residencia:

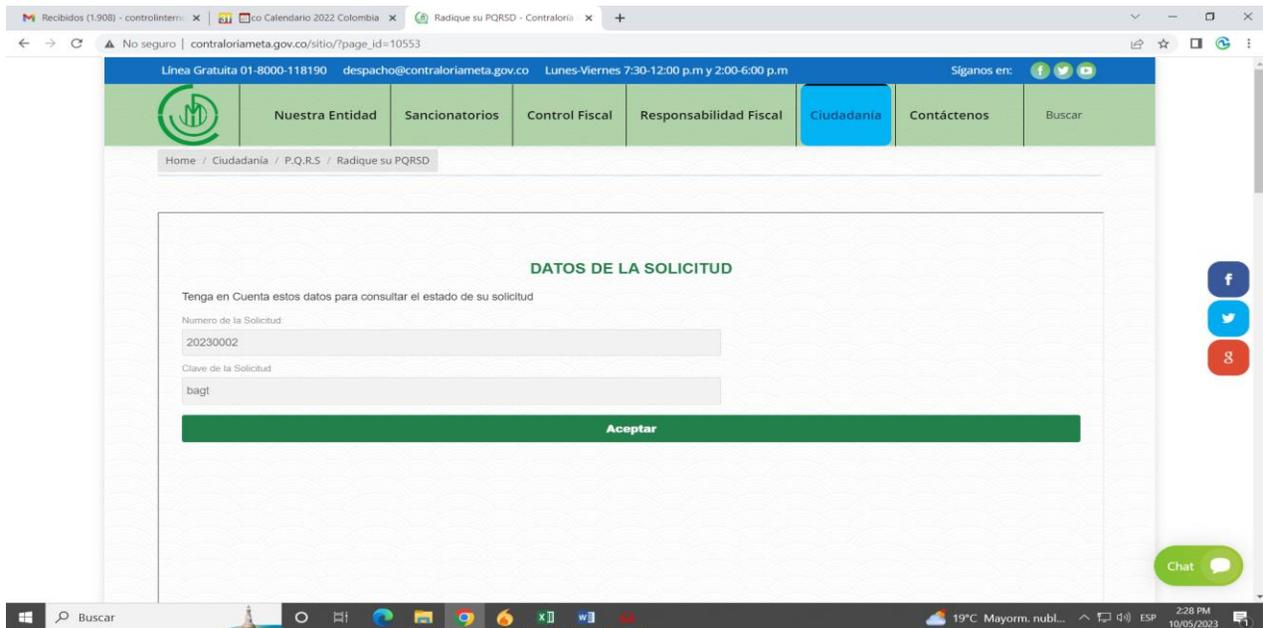
Dirección:

Telefono:

Correo:

14°C Mayorm. nubl... 9:29 AM 11/05/2023

Se realizó prueba de funcionalidad, permitiendo radicar la PQR y otorgando numero de radicado para la consulta, pero indagado sobre su radicación en ventanilla, la funcionaria no fue instruida al respecto, por lo que dicha petición de prueba no le fue dado tramite alguno.



Recibidos (1.908) - controlIntern... | Calendario 2022 Colombia | Radique su PQRS - Contraloría

contraloriameta.gov.co/sitio/?page_id=10553

Línea Gratuita 01-8000-118190 | despacho@contraloriameta.gov.co | Lunes-Viernes 7:30-12:00 p.m y 2:00-6:00 p.m | Siganos en: f t g

Nuestra Entidad | Sancionatorios | Control Fiscal | Responsabilidad Fiscal | **Ciudadanía** | Contáctenos | Buscar

Home / Ciudadanía / P.Q.R.S / Radique su PQRS

DATOS DE LA SOLICITUD

Tenga en Cuenta estos datos para consultar el estado de su solicitud

Numero de la Solicitud:

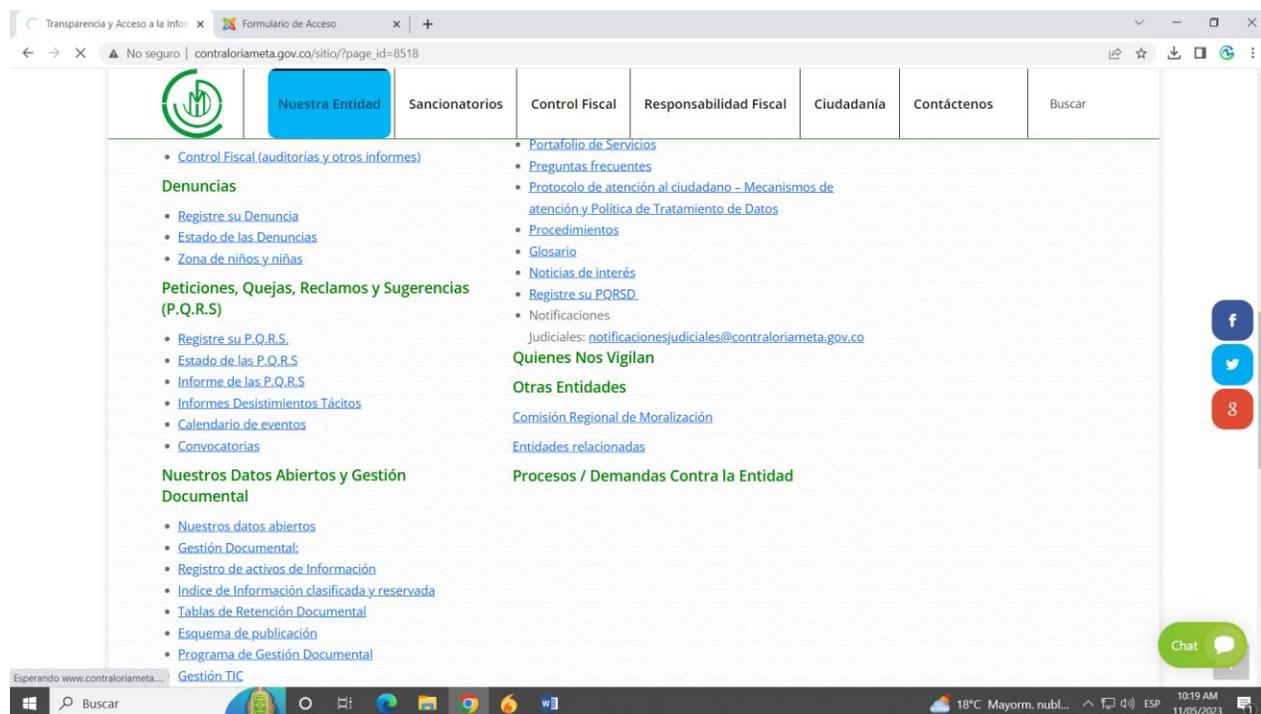
Clave de la Solicitud:

Aceptar

19°C Mayorm. nubl... 2:28 PM 10/05/2023

Se ingresó igualmente al link Transparencia y Acceso a la Información, donde se evidencia título Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, desplegando seis subtemas, así:

- Registre su PQRS
- Estado de las PQRS
- Informe de las PQRS
- Informes desistimientos tácitos
- Calendario de eventos
- Comunicados



The screenshot shows a web browser window with the URL contraloriamea.gov.co/sitio/?page_id=8518. The page features a navigation menu with tabs: Nuestra Entidad, Sancionatorios, Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal, Ciudadanía, and Contáctenos. The main content area is divided into several sections:

- Control Fiscal (auditorías y otros informes)**
- Denuncias**
 - Registre su Denuncia
 - Estado de las Denuncias
 - Zona de niños y niñas
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S)**
 - Registre su P.Q.R.S.
 - Estado de las P.Q.R.S
 - Informe de las P.Q.R.S
 - Informes Desistimientos Tácitos
 - Calendario de eventos
 - Convocatorias
- Nuestros Datos Abiertos y Gestión Documental**
 - Nuestros datos abiertos
 - Gestión Documental:
 - Registro de activos de Información
 - Índice de Información clasificada y reservada
 - Tablas de Retención Documental
 - Esquema de publicación
 - Programa de Gestión Documental
- Portafolio de Servicios**
 - Preguntas frecuentes
 - Protocolo de atención al ciudadano – Mecanismos de atención y Política de Tratamiento de Datos
 - Procedimientos
 - Glosario
 - Noticias de interés
 - Registre su PQRS
 - Notificaciones
- Judiciales: notificacionesjudiciales@contraloriamea.gov.co
- Quienes Nos Vigilan**
- Otras Entidades**
 - Comisión Regional de Moralización
 - Entidades relacionadas
- Procesos / Demandas Contra la Entidad**

Una vez desplegados dichos link, se remiten a la información relacionada en el link de ciudadanía, encontrando desactualizada la información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo de presente que no presentaron los líderes de proceso las evidencias de la realización de las acciones de mejora y revisado por parte de Control Interno, aun persiste los mismos hallazgos relacionados en el informe del primer semestre de la vigencia 2022, se relacionan nuevamente:

- Se evidencia desde el Plan Estratégico, Plan de Acción institucional, procedimiento, protocolo de atención e instructivo incongruencias frente al proceso de Atención al Ciudadano, por lo que se debe reevaluar de acuerdo a la dinámica del proceso. Es importante que exista coherencia entre el procedimiento, instructivo y funciones del Director de Participación Ciudadana, de tal forma que se tenga claro quién es el dueño del proceso, su alcance, procedimiento paso a paso, controles e indicadores. A pesar que se actualizó el procedimiento a V12.0 de fecha 10 de marzo de 2023 no se evidencio correlación con los demás documentos, sobre todo en el alcance y controles, ya que enuncia que inicia con la recepción de denuncias dejando las demás peticiones fuera, así como en el ítem de responsables, que no indica quien lidera el proceso y por último el seguimiento realizado por un profesional designado y no el Director de Participación Ciudadana.
- La funcionaria de ventanilla maneja el correo de despacho, por lo que el Contralor pierde el conocimiento de toda la información de la entidad de manera oportuna, por lo que se recomienda reevaluar este método, de tal forma que el jefe de la entidad tenga el control de su información.
- La funcionaria de ventanilla se encuentra radicando entre 1 a 2 días los correos que se allegan a la entidad, de igual, los codifica como derechos de petición de interés general o particular sin importar si realmente clasifican en dicha tipología, por lo que se pierde la alarma del software de cumplimiento de términos, convirtiéndose en un control inefectivo, por lo tanto, se debe nuevamente capacitar a la funcionaria y hacer seguimiento periódico de la veracidad de su codificación y tiempos de radicado, con el fin de mejorar en los términos de respuesta según la norma y llevar información correcta al formato F15, el cual se rinde la cuenta a la AGR, que podría generar sanciones e incluso procesos disciplinarios por información incorrecta.
- Se evidencio la no funcionalidad de algunos canales de comunicación, por lo que se recomienda que el dueño del proceso de comunicaciones debe revisar estos aspectos y de manera periódica evaluar su efectividad.
- Los funcionarios administrativos que apoyan en la radicación de la correspondencia, no tienen claro el procedimiento, instructivo, controles e indicadores. A pesar que se realizó capacitación sobre el tema, persiste las fallas en la clasificación y tiempos de respuesta.
- La página web como la intranet se evidenciaron desactualizadas en cuanto a procedimientos, formatos, e informaciones que se deben publicar, por lo que se recomienda que el Asesor de Planeación, gestión de calidad y comunicaciones realice

una jornada dinámica con los dueños de proceso y sistemas para verificar la correcta información publicada.

- Proceso que no se mide no tiene control, por lo tanto, se recomienda verificar la existencia de indicadores del proceso de Atención al Ciudadano, donde se pueda vislumbrar el cumplimiento de los términos de las PQRSD.
- Continua presentándose extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición, traslados por no competencia, derechos de petición de información, por lo tanto, se debe hacer un control semanal efectivo dejando trazabilidad, donde se haga los llamados de atención a quien le corresponde dar respuesta en términos o informar cuando le dará información de fondo.
- Existe un alto riesgo de no haberse dado respuesta a algún radicado existiendo el deber legal, toda vez que se denoto atraso por parte de la labor de los auxiliares en reportar en el software de Sysman el cierre y digitalización de la misma como soporte, en consecuencia, no se tiene un control sobre dicha labor ni se evidencia seguimiento alguno.
- No se evidencia control y seguimiento a los derechos de petición donde se solicita ampliación de información, y en consecuencia por su no respuesta la emisión de desistimientos tácitos, por lo tanto, se debe indicar el responsable, crear formato y publicar de manera trimestral dicha información.
- Se no se está diligenciando el formato F15 con información correcta, tanto de derechos de petición como de denuncias, recordar que la fecha de contabilizar términos es la fecha de cuando son radicados al correo y no la radicada por la funcionaria de ventanilla, así mismo, identificar los derechos de petición que son denuncias y demás tipologías, a fin de que este formato nos genere valor agregado y apoyo al buen desarrollo de nuestra actividad.
- Persiste el desconocimiento de la función constitucional y legal de la CDM ante la comunidad, aun es un alto porcentaje de los derechos de petición que se deben trasladar a otras entidades, por lo que se recomienda capacitaciones a las veedurías y comunidad en general sobre este aspecto.

Por lo anterior, se solicita nuevamente levantar un plan de mejoramiento por todos los involucrados en el proceso de las PQRSD, donde se evidencie acciones encaminadas a mejorar las desviaciones detectadas en este informe.

Se recuerda que la información es uno de los activos más importante de toda entidad, punto de partida de cualquier decisión, además está siempre debe ser publica exceptuando lo que por ley tiene reserva, por lo que se debe tener procedimientos claros, formatos con valor agregado, de tal forma que demuestre la efectividad y transparencia de nuestra labor y el cumplimiento de los mandatos legales del principio de publicidad y el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.