|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME** | **Día:** | 29 | **Mes:** | 12 | **Año:** | 2015 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Informe No.** | A15 |
| **Tipo de Informe**  **(Informe Preliminar o Informe Final)** | Informe Final |
| **Nombre de Auditoría**  **(Relacionar Proceso/Dependencia/Procedimiento)** | Auditoria al Grupo de Respuesta Escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargadas de atender (Quejas, Reclamos y Sugerencias a la Ciudadanía por parte de la UARIV). Seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscrito, en cumplimiento del Artículo 76 de Ley 1474 de 2011. |
| **Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s)/ Responsable:** | Yolanda Guerrero Acosta- Coordinadora Grupo Respuesta Escrita y Beatriz Carmenza Ochoa Osorio Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria |
| **Jefe Oficina de Control Interno** | Diego Hernando Santacruz Santacruz  María Liliana Gutiérrez Mejía (Encargo por periodo de vacaciones del titular) |
| **Equipo Auditor** | Diego Hernando Forero Castro |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reunión de Apertura** | | | | | | **Ejecución de la Auditoría** | | | | **Reunión de Trabajo** | | | | | |
| **Día** | 11 | **Mes** | 11 | **Año** | 2015 | **Desde** | 12/11/2015 | **Hasta** | 10/12/2015 | Día |  | Mes |  | Año |  |
| D / M / A | D / M / A |

1. **Objetivo(s) de la Auditoría:** Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos, las políticas aplicadas por el Grupo de Respuesta Escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria de la Unidad encargados de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, así como la obtención de los productos resultantes, desarrollados durante los meses de mayo a octubre de 2015, presentando el Informe Semestral, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad… La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
2. **Alcance de la Auditoría:** Revisión al periodo comprendido entre el mes de mayo de 2015 al mes de octubre de 2015.
3. **Criterios de la Auditoría:** Constitución Política de Colombia, Decreto 019 de 2012 – Decreto Antitrámites, Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Decreto 4802 de diciembre 20 de 2011, “Por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”, Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 – Política Nacional del Servicio al Ciudadano, Directiva Presidencial No.4 del 22 de mayo de 2009 “Estricto cumplimiento al Derecho de Petición”, Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano), Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea), Ley 1151 de 2007 – Plan Nacional de Desarrollo, Ley 962 de 2005 Antitrámites, Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública”, Ley 1755 de junio de 2015 por la cual se reglamenta el Derecho de Petición, otras normas concordantes. Resolución 0013 de febrero de 2015.

|  |
| --- |
| 1. **PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA** |

|  |
| --- |
| **FICHA TECNICA** |
| **Herramientas Utilizadas: BASE DE DATOS DONDE SE ENCUENTRAN IDENTIFICADOS TODOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS, INFORMES DE LOS AVANCES SOLICITADOS A PQR Y ORFEO.** |
|  |
| **Universo: DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS Y CONTESTADOS DURANTE EL PERIODO DE MAYO A OCTUBRE DE 2015.** |
|  |
| **Población objeto: DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS Y CONTESTADOS DURANTE EL PERIODO DE MAYO A OCTUBRE DE 2015 EN LOS DEPARTAMENTOS DEL CESAR, CAUCA, ANTIOQUIA, CAQUETA Y SANTANDER.** |
|  |
| **Marco estadístico: SE TOMÓ DE LA LISTA DE RADICADOS ENVIADOS EN EL INFORME POR EL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA, UNA MUESTRA DE 24 RADICADOS DE ENTRADA CON SU RESPETIVA SALIDA DE LOS DEPARTAMENTOS SELECCIONADOS, PARA UN TOTAL DE CIEN (120) DERECHOS DE PETICIÓN.** |

**4.1 Fortalezas:**

* Conforme al análisis realizado a través de la presente auditoría, se concluye que la Unidad a pesar de los traumatismos que generó la implementación de la Resolución No. 00113 de 24 de febrero de 2015, viene cumpliendo con la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano.
* Los medios de los que dispone para realizar la recepción, trámite y solución de las peticiones, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, así como los mecanismos de control aplicados durante los mismos, contribuyen en gran medida en el cumplimiento de la atención al ciudadano.

**4.2 Observaciones:**

**REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS PUNTOS SOMETIDOS A LA AUDITORIA**

Para desarrollar la auditoría se envió carta de presentación al Grupo de Respuesta Escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargados de atender las Quejas, Reclamos y Sugerencias a la Ciudadanía por parte de la UARIV informando el objeto y alcance de la misma, solicitando la siguiente información para análisis por parte del grupo auditor:

1. **Base de datos que contenga el listado de los derechos de peticiones radicados y contestados, durante los meses de mayo a octubre de 2015, de los siguientes entes territoriales:**

* Cesar
* Cauca
* Antioquia
* Caquetá
* Santander
* El Grupo de Respuesta Escrita, sobre éste punto envió a la Oficina de Control Interno, por medio del memorando No 20157200196023 de 10 de noviembre de 2015, un CD, donde se relacionan unos cuadros de Excel que contienen las estadísticas de los derechos de petición radicados y con respuesta de las direcciones territoriales seleccionadas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DERECHOS DE PETICION RADICADOS Y CONTESTADOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE MAYO A OCTUBRE DE 2015** | | |
| **DIRECCION TERRITORIAL** | **DERECHOS DE PETICION RADICADOS** | **DERECHOS DE PETICION CONTESTADOS** |
| Antioquia | 147.542 | 158.557 |
| Caquetá | 26.959 | 26.928 |
| Cauca | 13.824 | 16.210 |
| Cesar | 19.183 | 21.481 |
| Santander | 6.312 | 7.086 |
| **TOTAL** | **213.820** | **230.262** |

La OCI revisó los informes mensuales publicados en la **PÁGINA WEB** de la entidad:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REPORTE DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS Y CONTESTADOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE MAYO A OCTUBRE DE 2015 PUBLICADOS EN LA WEB.** | | |
| **DIRECCION TERRITORIAL** | **DERECHOS DE PETICION RADICADOS** | **DERECHOS DE PETICION CONTESTADOS** |
| Antioquia | 167.969 | 177.060 |
| Caquetá | 28.635 | 28.491 |
| Cauca | 14.102 | 15.893 |
| Cesar | 19.428 | 21.504 |
| Santander | 6.525 | 6.904 |
| **TOTAL** | **236.659** | **249.852** |

Teniendo en cuenta lo anterior la OCI realizó el análisis de la información, y observó que existe una diferencia de **22.839** radicados en el periodo sometido a análisis, por cuanto los radicados reportados por el GRE mediante informe “base de datos” como evidencia de las 5 territoriales suman 213.820 y los publicados en los informes mensuales en la WEB suman 236.659, por lo anterior la OCI solicita se evidencie este número de radicados faltantes o se aclaren los datos consignados en los informes publicados.

Además la OCI observó que en los dos reportes analizados se encuentra que el número de respuestas emitidas por la entidad es superior al de radicados en el periodo sometido análisis, por lo anterior esta Oficina solicita que se aclaré o puntualice esta situación.

* **Respecto a este punto la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargada de atender los canales presencial, telefónico y virtual, remitió el 10 de noviembre de 2015, a través de correo electrónico la evidencia donde se relacionan un cuadro de Excel que contiene las estadísticas de los puntos de atención de las direcciones territoriales seleccionadas.**

En cumplimiento del numeral 1 del artículo 10 de la Resolución No. 00113 de 24 de febrero de 2015, que establece que la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria es la encargada de recibir y registrar cualquier petición, queja, o reclamo elevada en el canal presencial, telefónico y virtual, la OCI procedió a verificar estas estadísticas encontrando lo siguiente:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MESES** | **ANTIOQUIA** | **CAQUETÁ** | **CAUCA** | **CESAR** | **SANTANDER** |
| MAYO | 0 | 27 | 11 | 4 | 1 |
| JUNIO | 718 | 88 | 166 | 145 | 161 |
| JULIO | 1 | 24 | 14 | 1 | 16 |
| AGOSTO | 0 | 14 | 16 | 0 | 5 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 19 | 3 | 0 | 16 |
| OCTUBRE | 0 | 15 | 24 | 1 | 6 |
| **TOTALES** | **719** | **187** | **234** | **151** | **205** |
| **CONSOLIDADO GENERAL** | | | **1.496** | | |

El reporte entregado por la Subdirección hace referencia al desarrollo del canal presencial en los puntos de atención. Como se puede observar en la base de datos suministrada se radicaron 1.496 peticiones o atenciones en el periodo de evaluación, pero en la información entregada no se evidenció las respuestas o cierres de los caso radicados, por lo anterior la OCI solicita se aclaré si este reporte de PQRS es diferente al entregado por el Grupo de Respuesta Escrita, por cuanto la información remitida por este grupo es diferente a esta estadística.

**MUESTRA**

Se tomó una muestra aleatoria de 120 radicados de las territoriales sometidas a estudio en el periodo comprendido entre mayo a octubre de 2015, se pretende verificar, radicados contestados, no contestados, contestados en tiempo, contestados fuera de tiempo, contestados de fondo y contestados no de fondo. Los resultados de la evaluación de la muestra es la siguiente:

**RADICADOS ANTIOQUIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN ANTIOQUIA EN EL PERIODO DE MAYO A OCTUBRE DE 2015** | | | |
| **No** | **RADICADOS DE ENTRADA** | **RADICADOS DE SALIDA** | **OBSERVACIONES** |
| **1** | 20156022802632 | 201572017605271 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el ORFEO y segundo la respuesta de solicitud de **atención humanitaria** se responde de fondo, pero **2 días** fuera de términos. |
| **2** | 20156022802642 | 201572017415381 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el ORFEO y segundo la respuesta de solicitud de **atención humanitaria** se responde de fondo y en términos. |
| **3** | 20156022802652 | 201572017527021 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el ORFEO y segundo la respuesta de solicitud de **atención humanitaria** no se responde de fondo y la misma se respondió **1 día** fuera de términos. |
| **4** | 20156022802662 | 201572018412811 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el ORFEO y segundo la respuesta de solicitud de **atención humanitaria** se responde de fondo, pero **5 días** fuera de términos. |
| **5** | 20156022802672 | No tiene radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el **ORFEO** y segundo que la petición se encuentra sin respuesta. |
| **6** | 20156022802682 | 201572017791461 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que ninguno de los dos radicados tiene la imagen cargada en el **ORFEO**, además se responde **3 días** fuera de términos. |
| **7** | 20156022802692 | 201572017419141 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el ORFEO y segundo la respuesta de solicitud de **atención humanitaria** se responde de fondo y en términos. |
| **8** | 20156022802702 | 201572017791451 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que ninguno de los dos radicados tiene la imagen cargada en el **ORFEO**, además se responde **3 días** fuera de términos. |
| **9** | 20156022802712 | 201572017246891 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que ninguno de los dos radicados tiene la imagen cargada en el **ORFEO**, pero la misma se responde en términos. |
| **10** | 20156022843572 | 201572017791391 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que ninguno de los dos radicados tiene la imagen cargada en el **ORFEO**, pero la misma se responde en términos. |
| **11** | 20156022984422 | No tiene radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el **ORFEO** y segundo que la petición se encuentra sin respuesta. |
| **12** | 20156023105662 | No tiene radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el **ORFEO** y segundo que la petición se encuentra sin respuesta. |
| **13** | 20156023105672 | 201572019972091 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene cargada la imagen, y segundo se responde al peticionario de fondo su solicitud de **atención humanitaria** y la misma se respondió en términos. |
| **14** | 20156023105682 | No tiene radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el **ORFEO** y segundo que la petición se encuentra sin respuesta. |
| **15** | 20156023105692 | 201572021311921 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que ninguno de los dos radicados tiene la imagen cargada en el **ORFEO**, además se responde **4 días** fuera de términos. |
| **16** | 20156023105702 | No tiene radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el **ORFEO**  y segundo que la petición se encuentra sin respuesta. |
| **17** | 20156023105712 | No tiene radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el **ORFEO**  y segundo que la petición se encuentra sin respuesta. |
| **18** | 20156023105722 | No tiene radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el **ORFEO** y segundo que la petición se encuentra sin respuesta. |
| **19** | 20156023105732 | No tiene radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el **ORFEO** y segundo que la petición se encuentra sin respuesta. |
| **20** | 20156023105742 | No tiene radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene la imagen cargada en el **ORFEO** y segundo que la petición se encuentra sin respuesta. |
| **21** | 20157117552162 | 201572017249771 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario no de fondo su solicitud de **atención humanitaria,** por cuanto le responden que se comunicará el resultado a más tardar el 15 de noviembre, pero la misma se responde en términos. |
| **22** | 20157117563442 | 201573017712001 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que en la petición pregunta por el **estado de vinculación de una víctima,** segundo en la revisión del ORFEO se verificó que la entidad le dio respuesta a la petición en término pero la misma no tiene la imagen cargada. |
| **23** | 20157117582472 | 201572017560451 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario no de fondo su solicitud de **atención humanitaria,** por cuanto le responden que se comunicará el resultado a más tardar el 15 de noviembre, pero la misma se responde en términos. |
| **24** | 20157208797902 | 201572018772681 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa primero que el radicado de entrada no tiene cargada la imagen, y segundo se responde al peticionario de fondo su solicitud para **determinar su estado como víctima** y la misma se respondió en términos. |

De la anterior información, procedemos hacer un resumen de los derechos de petición contestados en términos, contestados fuera de términos y no contestados, además de un resumen de los contestados con respuesta de fondo y respuesta sin fondo. (La respuesta sin fondo en la que no responde lo solicitado).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE LA MUESTRA EVALUADA EN ANTIOQUIA** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Contestados en Términos | 9 |
| **2** | Contestados Fuera de Términos | 6 |
| **3** | No Contestados | 9 |
| **TOTAL** | | **24** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE MUESTRA EVALUADA EN ANTIOQUIA** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Con Respuesta de Fondo | 12 |
| **2** | Sin respuesta de Fondo | 3 |
| **3** | Sin imagen en el ORFEO | 9 |
| **TOTAL** | | **24** |

**RADICADOS CAQUETA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN CAQUETÁ EN EL PERIODO DE MAYO A OCTUBRE DE 2015** | | | |
| **No** | **RADICADOS DE ENTRADA** | **RADICADOS DE SALIDA** | **OBSERVACIONES** |
| **1** | 20157113427952 | 201572015982571 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria**, pero la misma se responde **68 días** fuera de término. |
| **2** | 20157113426992 | 201572014566411 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **actualización de datos**, pero la misma se responde **55 días** fuera de término. |
| **3** | 20157113426332 | 201572011186451 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **indemnización administrativa o ayuda humanitaria**, pero la misma se responde **33 días** fuera de término. |
| **4** | 20157113425262 | 201572016902791 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que no se responde de fondo al peticionario su solicitud de **ayuda humanitaria**, además que se responde **77 días** fuera de términos. |
| **5** | 20157113421792 | 201572013297851 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **determinar su estado como víctima**, pero la misma se responde **42 días** fuera de términos. |
| **6** | 20157113421162 | 201572017087211 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **77 días** fuera de términos. |
| **7** | 20157113421152 | 201572010362431 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **determinar su estado como víctima**, pero la misma se responde **3 días** fuera de términos. |
| **8** | 20157113421142 | 201572016253421 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **indemnización administrativa**, pero la misma se responde **33 días** fuera de término. |
| **9** | 20157113421132 | 201572010362421 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **determinar su estado como víctima**, pero la misma se responde **3 días** fuera de términos. |
| **10** | 20157113421122 | 201572011603351 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **inclusión como víctima de un menor**, tiene respuesta como se verifica en el ORFEO pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **25 días** fuera de términos. |
| **11** | 20157113413892 | 201572013992081 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **48 días** fuera de términos. |
| **12** | 20157113413882 | 201572016134791 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que no se responde de fondo al peticionario su solicitud de **ayuda humanitaria**, además que se responde **69 días** fuera de términos. |
| **13** | 20157113413872 | 201572013992061 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **48 días** fuera de términos. |
| **14** | 20157113413852 | 201572013466411 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **44 días** fuera de términos. |
| **15** | 20157113413842 | 201572011643051 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **indemnización administrativa**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **26 días** fuera de términos. |
| **16** | 20157113413832 | 201572011788531 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **indemnización administrativa**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **26 días** fuera de términos. |
| **17** | 20157113413822 | 201572013992041 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **48 días** fuera de términos. |
| **18** | 20157113413812 | 201572011788521 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición para **determinar su estado como víctima y el de su núcleo familiar,** tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **27 días** fuera de términos. |
| **19** | 20157113413802 | 201572011647921 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **26 días** fuera de términos. |
| **20** | 20157113413762 | 201572012871621 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **39 días** fuera de términos. |
| **21** | 20157113409302 | 201572011616541 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **indemnización administrativa**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **26 días** fuera de términos. |
| **22** | 20157113408532 | 201572014825271 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **información judicial**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **58 días** fuera de términos. |
| **23** | 20157113408522 | 201572011507061 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **información judicial**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO,** pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **26 días** fuera de términos. |
| **24** | 20157113408512 | 201572011507051 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **información judicial**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **26 días** fuera de términos. |

De la anterior información, procedemos hacer un resumen de los derechos de petición contestados en términos, contestados fuera de términos y no contestados, además de un resumen de los contestados con respuesta de fondo y respuesta sin fondo. (La respuesta sin fondo en la que no responde lo solicitado).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE LA MUESTRA EVALUADA EN CAQUETÁ** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Contestados en Términos | 0 |
| **2** | Contestados Fuera de Términos | 24 |
| **3** | No Contestados | 0 |
| **TOTAL** | | **24** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE MUESTRA EVALUADA EN CAQUETÁ** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Con Respuesta de Fondo | 8 |
| **2** | Sin Respuesta de Fondo | 2 |
| **3** | Sin imagen en el ORFEO | 14 |
| **TOTAL** | | **24** |

**RADICADOS CAUCA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN CAUCA EN EL PERIODO DE MAYO DE 2015 A OCTUBRE DE 2015** | | | |
| **No** | **RADICADOS DE ENTRADA** | **RADICADOS DE SALIDA** | **OBSERVACIONES** |
| **1** | 20157302821272 | 201573018587881 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **problemas en los pagos o giros a las víctimas**, no tiene respuesta por cuanto el radicado que se informa esta anulado en el ORFEO. |
| **2** | 20157113427242 | 201572012878151 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **39 días** fuera de términos. |
| **3** | 20157113427132 | 201572012878141 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **39 días** fuera de términos. |
| **4** | 20157113427102 | 201572016969261 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **actualización de datos,** pero la misma se contestó **78 días** fuera de términos. |
| **5** | 20157113427092 | 201572011653171 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **26 días** fuera de términos. |
| **6** | 20157113426902 | 201572016134821 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **inclusión como víctima,** pero la misma se contestó **69 días** fuera de términos. |
| **7** | 20157113421512 | 201572010362521 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **estado de reclamación administrativa,** pero la misma se contestó **3 días** fuera de términos. |
| **8** | 20157113416072 | 201572012870911 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **39 días** fuera de términos. |
| **9** | 20157113415882 | 201572012872591 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **39 días** fuera de términos. |
| **10** | 20157113411462 | 201572011668411 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **26 días** fuera de términos. |
| **11** | 20157113411442 | 201572013932671 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, no tiene respuesta por cuanto el radicado que se informa esta anulado en el ORFEO. |
| **12** | 20157113411422 | 201572013932641 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, no tiene respuesta por cuanto el radicado que se informa esta anulado en el ORFEO. |
| **13** | 20157113411402 | 201572010496991 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **5 días** fuera de términos. |
| **14** | 20157113411382 | 201572010496811 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **5 días** fuera de términos. |
| **15** | 20157113411362 | 201572010309591 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **2 días** fuera de términos. |
| **16** | 20157113411342 | 201572010314251 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **2 días** fuera de términos. |
| **17** | 20157113411322 | 201572013932631 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, no tiene respuesta por cuanto el radicado que se informa esta anulado en el ORFEO. |
| **18** | 20157113411302 | 201572013932621 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, no tiene respuesta por cuanto el radicado que se está anulado en el ORFEO. |
| **19** | 20157113411282 | 201572013939031 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el ORFEO pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **49 días** fuera de términos. |
| **20** | 20157113411262 | 201572013932601 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, no tiene respuesta por cuanto el radicado que se informa esta anulado en el ORFEO. |
| **21** | 20157113411242 | 201572010313171 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **2 días** fuera de términos. |
| **22** | 20157113411222 | 201572010308021 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **2 días** fuera de términos. |
| **23** | 20157113411202 | 201572010308941 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **2 días** fuera de términos. |
| **24** | 20157113411172 | 201572010313141 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **2 días** fuera de términos. |

De la anterior información, procedemos hacer un resumen de los derechos de petición contestados en términos, contestados fuera de términos y no contestados, además de un resumen de los contestados con respuesta de fondo y respuesta sin fondo. (La respuesta sin fondo en la que no responde lo solicitado).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE LA MUESTRA EVALUADA EN CAUCA** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Contestados en Términos | 0 |
| **2** | Contestados Fuera de Términos | 18 |
| **3** | No Contestados | 6 |
| **TOTAL** | | **24** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE MUESTRA EVALUADA EN CAUCA** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Con Respuesta de Fondo | 16 |
| **2** | Sin Respuesta de Fondo | 6 |
| **3** | Sin imagen en el ORFEO | 2 |
| **TOTAL** | | **24** |

**Nota:** En razón a que se evidenció respuestas anuladas en el Orfeo, se requiere explicación de la situación antes mencionada.

**RADICADOS CESAR**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN CESAR EN EL PERIODO DE MAYO DE 2015 A COTUBRE DE 2015** | | | |
| **No** | **RADICADOS DE ENTRADA** | **RADICADOS DE SALIDA** | **OBSERVACIONES** |
| **1** | 20157113415182 | 201572014017481 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **49 días** fuera de términos. |
| **2** | 20157113415172 | 201572014017461 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **50 días** fuera de términos. |
| **3** | 20157113415162 | 201572010842321 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **12 días** fuera de términos. |
| **4** | 20157113415152 | 201572011311951 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **21 días** fuera de términos. |
| **5** | 20157113415142 | 201572011788611 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **certificación de victimas de su núcleo familiar**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **28 días** fuera de términos. |
| **6** | 20157113415132 | 201572011311941 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **21 días** fuera de términos. |
| **7** | 20157113415122 | 201572014017451 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **50 días** fuera de términos. |
| **8** | 20157113415112 | 201572015530621 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **66 días** fuera de términos. |
| **9** | 20157113415102 | 201572015530591 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **66 días** fuera de términos. |
| **10** | 20157113415092 | 201572011646951 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **26 días** fuera de términos. |
| **11** | 20157113415082 | 201572015530561 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **66 días** fuera de términos. |
| **12** | 20157113415072 | 201572016828331 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **77 días** fuera de términos. |
| **13** | 20157113415062 | 201572016828301 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **77 días** fuera de términos. |
| **14** | 20157113415052 | 201572016422151 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **certificación de victimas de su núcleo familiar**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **72 días** fuera de términos. |
| **15** | 20157113415042 | 201572016422121 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **72 días** fuera de términos. |
| **16** | 20157113415032 | 201572018573501 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, no tiene respuesta por cuanto el radicado que se informa esta anulado en el ORFEO. |
| **17** | 20157113415022 | 201572011788601 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **certificación de victimas de su núcleo familiar**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **28 días** fuera de términos. |
| **18** | 20157113415012 | 201572012791481 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **39 días** fuera de términos. |
| **19** | 20157113415002 | 201572016522041 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **certificación de victimas de su núcleo familiar**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **73 días** fuera de términos. |
| **20** | 20157113414982 | 201572011636091 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **26 días** fuera de términos. |
| **21** | 20157113414972 | 201572011643891 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **26 días** fuera de términos. |
| **22** | 20157113414962 | 201572016891721 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **77 días** fuera de términos. |
| **23** | 20157113414892 | 201572016893461 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **77 días** fuera de términos. |
| **24** | 20157113414882 | 201572011788581 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **certificación de victimas de su núcleo familiar**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **28 días** fuera de términos. |

De la anterior información, procedemos hacer un resumen de los derechos de petición contestados en términos, contestados fuera de términos y no contestados, además de un resumen de los contestados con respuesta de fondo y respuesta sin fondo. (La respuesta sin fondo en la que no responde lo solicitado).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE LA MUESTRA EVALUADA EN CESAR** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Contestados en Términos | 0 |
| **2** | Contestados Fuera de Términos | 23 |
| **3** | No Contestados | 1 |
| **TOTAL** | | **24** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE MUESTRA EVALUADA EN CESAR** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Con Respuesta de Fondo | 13 |
| **2** | Sin Respuesta de Fondo | 0 |
| **3** | Sin imagen en el ORFEO | 11 |
| **TOTAL** | | **24** |

**Nota:** En razón a que se evidenció respuestas anuladas en el Orfeo, se requiere explicación de la situación antes mencionada.

**RADICADOS SANTANDER**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN SANTANDER EN EL PERIODO DE MAYO A OCTUBRE DE 2015** | | | |
| **No** | **RADICADOS DE ENTRADA** | **RADICADOS DE SALIDA** | **OBSERVACIONES** |
| **1** | 20157116174662 | 201572014225141 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió en términos. |
| **2** | 20157116411092 | 201572014804201 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** y la misma se respondió en términos. |
| **3** | 20157116501782 | 201572016988661 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **9 días** fuera de términos. |
| **4** | 20157116704902 | 201572017847041 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **16 días** fuera de términos. |
| **5** | 20157116771162 | 201572015472631 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** y la misma se respondió en términos. |
| **6** | 20157116772192 | 201573016956111 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **6 días** fuera de términos. |
| **7** | 20157116772392 | 201572015689391 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** y la misma se respondió en términos. |
| **8** | 20157117042402 | 201572021530701 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** pero la misma se contestó **32 días** fuera de términos. |
| **9** | 20157117346642 | Sin radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición no tiene respuesta a la fecha. |
| **10** | 20157117346652 | 201572017716561 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió **4 días** fuera de términos. |
| **11** | 20157117346762 | 201572020230131 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **inclusión como víctima,** pero la misma se contestó **21 días** fuera de términos. |
| **12** | 20157117346822 | 201572016909141 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** y la misma se respondió en términos. |
| **13** | 20157117551982 | 201572017628441 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** y la misma se respondió en términos. |
| **14** | 20157117552492 | 201572017546531 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** y la misma se respondió en términos. |
| **15** | 20157117552572 | 201572017558241 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, pero la misma se respondió en términos. |
| **16** | 20157117563492 | 201572017760961 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** y la misma se respondió en términos. |
| **17** | 20157117563502 | 201572017648351 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió en términos. |
| **18** | 20157117631942 | 201572017546561 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** y la misma se respondió en términos. |
| **19** | 20157117632602 | 201572017647281 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió en términos. |
| **20** | 20157117784332 | 201572017559581 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió en términos. |
| **21** | 20157117784342 | 201572017864291 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **inclusión como víctima, y** la misma se contestó en términos. |
| **22** | 20157118131442 | Sin radicado de salida | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición no tiene respuesta a la fecha. |
| **23** | 20157118191212 | 201572019676421 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que se responde al peticionario de fondo su solicitud de **ayuda humanitaria,** y la misma se respondió en términos. |
| **24** | 20157118282272 | 201572018371681 | En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observa que la petición de **ayuda humanitaria**, tiene respuesta como se verifica en el **ORFEO**, pero no se puede determinar si fue de fondo porque la imagen no está cargada, además la misma se respondió en términos. |

De la anterior información, procedemos hacer un resumen de los derechos de petición contestados en términos, contestados fuera de términos y no contestados, además de un resumen de los contestados con respuesta de fondo y respuesta sin fondo. (La respuesta sin fondo en la que no responde lo solicitado).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE LA MUESTRA EVALUADA EN SANTANDER** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Contestados en Términos | 16 |
| **2** | Contestados Fuera de Términos | 6 |
| **3** | No Contestados | 2 |
| **TOTAL** | | **24** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMEN DE MUESTRA EVALUADA EN SANTANDER** | | |
| **No** | **ESTADO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Con Respuesta de Fondo | 13 |
| **2** | Sin Respuesta de Fondo | 0 |
| **3** | Sin imagen en el ORFEO | 11 |
| **TOTAL** | | **24** |

Una vez verificada toda la muestra, esta Oficina procede hacer un consolidado de todas las territoriales sometidas a estudios:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO DE LA MUESTRA EVALUADA DE LAS TERRITORIALES SOMETIDAS A ESTUDIO DENTRO DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE MAYO A OCTUBRE DE 2015** | | | |
| **No** | **ESTADO** | **NUMERO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Contestados en Términos | 25 | 20,8% |
| **2** | Contestados Fuera de Términos | 77 | 64,2% |
| **3** | No Contestados | 18 | 15% |
| **TOTAL** | | **120** | **100%** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO DE LA MUESTRA EVALUADA DE LAS TERRITORIALES SOMETIDAS A ESTUDIO DENTRO DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE MAYO A OCTUBRE DE 2015** | | | |
| **No** | **ESTADO** | **NUMERO** | **PORCENTAJE** |
| **1** | Con Respuesta de Fondo | 62 | 51% |
| **2** | Sin Respuesta de Fondo | 11 | 9% |
| **3** | Sin imagen en el ORFEO | 47 | 40% |
| **TOTAL** | | **120** | **100%** |

Se observa que de los 120 radicados de la muestra, 25 se respondieron en término, correspondiente al 20,8% del total evaluado, también se verificó que 77 radicados se respondieron fuera de termino esto equivale al 64,2% del total evaluado y se observó que 18 radicados no fueron resueltos, esto equivale al 15% del total evaluado.

Igualmente, se observó que de las 120 peticiones radicadas se respondieron 62 de fondo correspondiente al 51% del total evaluado, así mismo se verificó que 11 radicados no tuvieron respuesta de fondo que equivale a un 9% del total evaluado, por último se evidenció que habían 47 peticiones sin imagen cargada en el ORFEO correspondiente al 40% de la muestra evaluada, la OCI aclara que sobre estos últimos radicados no se pronunció por cuanto no tienen la imagen cargada en el ORFEO.

La OCI evidenció que los tiempos de respuesta en promedio de los radicados contestados fuera de término son de 34 días.

También se observó que los retrasos son los mismos que en evaluaciones anteriores realizadas por la Oficina de Control Interno y que la entidad no ha tomado medidas respecto a los tiempos de respuesta por las demoras en la operación y los tiempos de respuesta por las tardanzas de las misionales en entregar los insumos.

1. **Base de datos que contenga el listado de peticiones pendientes por contestar, durante los meses de mayo a octubre de 2015.**

El Grupo de Respuesta Escrita, sobre éste punto envió por medio del memorando No 20157200196023 de 10 de noviembre de 2015, un CD, donde se relacionan un cuadro de Excel que contiene las estadísticas de los derechos de petición pendientes de respuesta de las direcciones territoriales seleccionadas.



Para hacer un revisión de la situación planteada respeto de los derechos de petición no contestados en el periodo sometido análisis, la OCI haciendo uso de la evidencia entregada por el Grupo de Respuesta Escrita, enfrentó los datos estadísticos de PQR radicados, con los derechos de petición no contestados en el periodo comprendido entre mayo a octubre de 2015, el cual dio como resultado que de los 589.628 derechos de petición radicados en el periodo en estudio, 128.472 derechos de petición radicados no tienen respuesta por parte de la Unidad, cifra que equivalente al 22 % de total de radicados .

Además de lo anterior, se reitera, se observó que los retrasos son los mismos mencionados en evaluaciones anteriores y que la entidad no ha tomado medidas al respecto a los tiempos de respuesta por las demoras en la operación y los tiempos de respuesta por parte de las áreas misionales en entregar los insumos, lo anterior genera incumplimiento en los tiempos legales de respuesta de las peticiones.

* **En la información suministrada por el Grupo de Respuesta Escrita se pudo evidenciar el reporte de acciones constitucionales presentadas en los meses junio, julio y agosto, como se refleja a continuación:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REPORTE DE LAS ACCIONES CONSTITUCIONALES DEL PERIODO DE EVALUACIÓN** | | |
| **MESES** | **ACCIONES RECIBIDAS** | **ACCIONES CONTESTADAS** |
| JUNIO | 31.972 | 16.453 |
| JULIO | 42.737 | 24.005 |
| AGOSTO | 38.939 | 41.268 |
| **TOTAL** | **113.648** | **81.726** |

De la anterior información suministrada, la OCI observó que con corte agosto de 2015 existían **31.922** acciones constitucionales sin respuesta, por lo anterior se solicita se entregue el estado actual de estas acciones sin respuestas, además se reporte los meses de mayo, septiembre y octubre de 2015.

* **En la información suministrada por el Grupo de Respuesta Escrita se pudo evidenciar el reporte del canal presencial presentadas en los meses mayo a octubre de 2015, como se refleja a continuación:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REPORTE DEL CANAL PRESENCIAL DEL PERIODO DE EVALUACIÓN** | | |
| **MESES** | **PERSONAS ATENDIDAS** | **SOLICITUDES REALIZADAS** |
| MAYO | 165.505 | 130.043 |
| JUNIO | 183.473 | 140.432 |
| JULIO | 161.443 | 291.858 |
| AGOSTO | 265.494 | 314.614 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |
| OCTUBRE | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **775.915** | **876.947** |

De la información suministrada, la OCI observa que en el desarrollo de la operación del canal presencial se presentaron **775.915** personas en el periodo sometido a evaluación (falta el reporte de septiembre y octubre), pero la misma información entregada refleja que se realizaron **876.947** atenciones, por lo anterior esta Oficina solicita si es posible identificar primero si quedan rezagos en periodos anteriores y segundo se informe si estas son las estadísticas totales de este canal, por cuanto la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargada del recibo y registro del canal presencial, reportó una información diferente (**1.496),** como se puede verificar en el punto número uno de este informe.

* **En la información suministrada por el Grupo de Respuesta Escrita se pudo evidencia el reporte del canal telefónico y virtual presentadas en los meses mayo a octubre de 2015, como se refleja a continuación:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REPORTE DEL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL DEL PERIODO DE EVALUACIÓN** | | |
| **MESES** | **LLAMADAS RECIBIDAS** | **LLAMADAS SALIENTES** |
| MAYO | 208.419 | 4.302 |
| JUNIO | 195.451 | 5.005 |
| JULIO | 217.041 | 4.225 |
| AGOSTO | 236.893 | 10.150 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |
| OCTUBRE | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **857.804** | **23.682** |

De la información suministrada, la OCI no puede determinar si las **857.804** se les concluyó la atención y el caso se cerró por cuanto esta información no está evidenciada, por otro lado se observa que se realizaron **23.682** llamadas salientes en el periodo de evaluación, por lo anterior la OCI solicita se indique si este número de llamadas son peticiones escaladas por su complejidad y por esta razón no se pudo cerrar el caso como lo establece el procedimiento de atención telefónica y virtual.

1. **Base de datos que contenga el listado de las devoluciones, durante los meses de mayo a octubre de 2015**

El Grupo de Respuesta Escrita, sobre éste punto envió correo electrónico de 04 de diciembre de 2015, donde se relaciona un cuadro de Excel que contiene las estadísticas de las devoluciones realizadas en el periodo de revisión.

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **TOTAL** |
| Mayo | 57 |
| Junio | 82 |
| Julio | 70 |
| Agosto | 345 |
| Septiembre | 1935 |
| octubre | 63 |
| **MES** | **2.551** |

Revisando la información suministrada, se observa un disminución del 99% en las devoluciones respecto de la evaluación anterior, por lo anterior la OCI y con el fin de hacer un seguimiento efectivo a las observaciones encontradas en anteriores análisis solicita, si es posible, un reporte de las acciones realizadas frente a las **79.553** devoluciones informadas por el Grupo de Atención al Ciudadano en informe anterior.

1. **Estadísticas de PQR durante los meses de mayo a octubre de 2015 a nivel nacional, desagregado por departamentos.**

El Grupo de Respuesta Escrita, sobre éste punto envió por medio del memorando No 20157200196023 de 10 de noviembre de 2015, un CD, donde se relacionan unos cuadros de Excel que contienen las estadísticas de los PQR desagregados por departamentos como se observa en el siguiente cuadro.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ESTADÍSTICAS DE PQR DEL PERIODO COMPRENDIÓ ENTRE MAYO A OCTUBRE DE 2015** | | | |
| **DEPARTAMENTO** | **PETICIONES RECIBIDAS** | **PETICIONES CONTESTADAS** | **Pendientes por contestar** |
| AMAZONAS | 178 | 206 | En este Departamento se contestaron **28** peticiones más que las radicadas. |
| ANTIOQUIA | 167.969 | 177.060 | En este Departamento se contestaron **9.091** peticiones más que las radicadas. |
| ARAUCA | 4.467 | 5.295 | En este Departamento se contestaron **828** peticiones más que las radicadas. |
| ATLANTICO | 7.187 | 7.849 | En este Departamento se contestaron **662** peticiones más que las radicadas. |
| BOLIVAR | 13.251 | 15.256 | En este Departamento se contestaron **2005** peticiones más que las radicadas. |
| BOYACA | 2.962 | 3.071 | En este Departamento se contestaron **109** peticiones más que las radicadas. |
| CALDAS | 4.856 | 5.417 | En este Departamento se contestaron **561** peticiones más que las radicadas. |
| CAQUETA | 28.635 | 28.491 | **Faltaron por contestar en este departamento 144 peticiones.** |
| CASANARE | 2.431 | 2.548 | En este Departamento se contestaron **117** peticiones más que las radicadas. |
| CAUCA | 14.102 | 15.893 | En este Departamento se contestaron **1.791** peticiones más que las radicadas. |
| CESAR | 19.428 | 21.504 | En este Departamento se contestaron **2.076** peticiones más que las radicadas. |
| CHOCO | 5.436 | 8.735 | En este Departamento se contestaron **3.299** peticiones más que las radicadas. |
| CORDOBA | 12.419 | 14.745 | En este Departamento se contestaron **2.326** peticiones más que las radicadas. |
| CUNDINAMARCA | 20.546 | 22.759 | En este Departamento se contestaron **2.213** peticiones más que las radicadas. |
| BOGOTÁ D.C. | 108.851 | 61.032 | **Faltaron por contestar en el D.C, 47.819 peticiones.** |
| EXTERIOR | No hay datos | No hay datos | No hay datos |
| GUAINIA | 193 | 275 | En este Departamento se contestaron **82** peticiones más que las radicadas. |
| GUAVIARE | 1.104 | 1.411 | En este Departamento se contestaron **307** peticiones más que las radicadas. |
| HUILA | 11.183 | 12.392 | En este Departamento se contestaron **1.209** peticiones más que las radicadas. |
| LA GUAJIRA | 3.468 | 4.678 | En este Departamento se contestaron **1.210** peticiones más que las radicadas. |
| MAGDALENA | 20.571 | 15.405 | **Faltaron por contestar en este departamento 5.166 peticiones.** |
| META | 19.282 | 17.599 | **Faltaron por contestar en este departamento 1.683 peticiones.** |
| NARIÑO | 6.327 | 11.011 | En este Departamento se contestaron **4.684** peticiones más que las radicadas. |
| NORTE DE SANTANDER | 11.305 | 10.957 | **Faltaron por contestar en este departamento 348 peticiones.** |
| PUTUMAYO | 18.316 | 20.635 | En este Departamento se contestaron **2.319** peticiones más que las radicadas. |
| QUINDIO | 3.981 | 4.069 | En este Departamento se contestaron **88** peticiones más que las radicadas. |
| RISARALDA | 3.285 | 3.803 | En este Departamento se contestaron **518** peticiones más que las radicadas. |
| SAN ANDRES | 47 | 54 | En este Departamento se contestaron **7** peticiones más que las radicadas. |
| SANTANDER | 6.525 | 6.904 | En este Departamento se contestaron **379** peticiones más que las radicadas. |
| SUCRE | 8.135 | 9.593 | En este Departamento se contestaron **1.458** peticiones más que las radicadas. |
| TOLIMA | 20.563 | 21.081 | En este Departamento se contestaron **518** peticiones más que las radicadas. |
| VALLE DEL CAUCA | 27.489 | 30.886 | En este Departamento se contestaron **3.397** peticiones más que las radicadas. |
| VAUPES | 158 | 133 | **Faltaron por contestar en este departamento 25 peticiones.** |
| VICHADA | 209 | 233 | En este Departamento se contestaron **24** peticiones más que las radicadas. |
| **TOTAL GENERAL** | **574.859** | **560.970** | **13.889** |

De lo anterior, se observó que la Unidad, recibió un total de **(574.859)** PQRS de los cuales dio respuesta a **(560.970),** dejando sin responder **(13.889),** que porcentualmente corresponde al 2,4% del total de radicados, en el periodo correspondiente a mayo a octubre de 2015.

La OCI se permite hacer la siguiente aclaración, si bien es cierto que en el balance general (total de peticiones recibidas frente al total de peticiones contestadas por toda la Unidad), se observa que el número de radicados sin contestar no supera el 3% del total general. No obstante, esta Oficina evidenció que respecto a los radicados del periodo en evaluación se dejaron de contestar **55.185** derechos de petición Caquetá, Bogotá, Magdalena, Meta Norte de Santander y Vaupés, como se puede verificar en las negrillas del anterior cuadro, siendo un número elevado.

***5. Informe Quioscos Virtuales, durante los meses de mayo de 2015 a octubre de 2015.***

* La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargado de atender canal presencial, virtual y telefónico, sobre éste punto envió correo electrónico el 10 de noviembre de 2015, donde se relacionan unos cuadros de Excel que contienen las estadísticas de los derechos de petición radicados en los Quioscos Virtuales; con la información aportada, la OCI realizó un análisis y como resultado se obtuvo lo siguiente.

|  |  |
| --- | --- |
| **REPORTE DE LAS PETICIONES DE LOS QUIOSCOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE MAYO Y OCTUBRE DE 2015** | |
| **MESES** | **SOLICITUDES PRESENTADAS** |
| MAYO | 1.138 |
| JUNIO | 1.868 |
| JULIO | 2.635 |
| AGOSTO | 5.385 |
| SEPTIEMBRE | 8.210 |
| OCTUBRE | 9.158 |
| **TOTAL** | **28.394** |

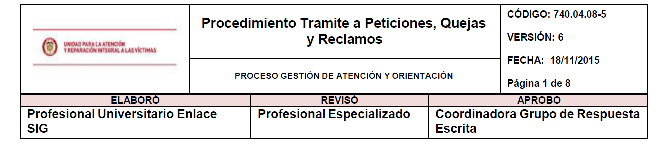
De la información suministrada se observa que se presentaron **28.394** peticiones en los quioscos virtuales en el periodo sometido a evaluación, pero no se puede verificar si las mismas fueron contestadas por cuanto no se suministró esta información, por lo anterior la OCI solicita se entregue el reporte de las respuestas a estas peticiones.

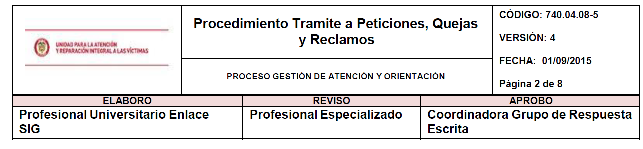
1. ***Documentos técnicos, protocolos y procedimientos que se implementaron en la puesta en marcha de la Resolución No. 00113 de 2015.***

**GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA**

Se procedió a verificar en la INTRANET, en información del SIG, el procedimiento “Tramites a Peticiones, Quejas y Reclamos”, encontrando las siguientes situaciones:

* Se observó en el procedimiento publicado en la intranet como se puede verificar, que el mismo tiene en la primera página versión 6 y fecha 18 de noviembre de 2015 y en la página 2 tiene versión 4 y fecha de 01 de septiembre de 2015, por lo anterior se solicita la corrección del procedimiento.





* También se observó que el paso a paso de las actividades establecidas en el procedimiento no establece un tiempo determinado para desarrollar cada etapa, situación que debe implementarse para efectos de control en los tiempos de respuesta.

**SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA ENCARGADA DE ATENDER LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL.**

**Canal Presencial**

Se procedió a verificar en el SIG el procedimiento “Canal Presencial”, encontrando las siguientes situaciones:

* El procedimiento se encuentra actualizado de fecha 18 de noviembre de 2015 con versión No. 5.
* Se observó que el paso a paso de las actividades establecidas en el procedimiento no tiene un tiempo determinado para desarrollar cada etapa.

**Canal telefónico y virtual**

Se procedió a verificar en la INTRANET en la información del SIG, el procedimiento “Procedimiento Atención Telefónica y Virtual”, encontrando las siguientes situaciones:

* El procedimiento se encuentra actualizado de fecha 18 de noviembre de 2015 con versión No. 3.
* Se observó que el paso a paso de las actividades establecidas en el procedimiento no tiene un tiempo determinado para desarrollar cada etapa y esto genera incumplimientos en las respuestas a las peticiones.

1. ***Evidencia de los planes de mejoramiento de agosto de 2014, febrero de 2015 y agosto de 2015.***

En desarrollo de la presente auditoria se adelantó seguimiento a los planes de mejoramiento de agosto de 2014, febrero de 2015 y agosto de 2015, evidenciando lo siguiente:

De las 21 observaciones contempladas en el plan de mejoramiento consolidado y aprobado, las observaciones Nos. **1, 2** y **8** están cumplidas pero la primera no es efectiva.

Las observaciones Nos. **5,6** y **7** están incumplidas y deben ser reformuladas.

Las observaciones Nos. **3,4, 9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21** están en curso.

Se recomienda continuar con el trámite de las mismas, de todo lo anterior se remite un CD con el cuadro en Excel del seguimiento al Plan.

La Oficina de Control Interno verificará su cumplimiento en su totalidad en el próximo seguimiento que realizará en el próximo año. Respecto de las incumplidas informar a esta Oficina antes del 15 de enero del 2016 las acciones que se adelantarán, para cumplir con el plan de mejoramiento.

1. ***Reporte de quejas o sugerencias presentadas a la Unidad, respecto a irregularidades en la gestión de la Entidad, que involucren a funcionarios o contratistas, si existieren.***

Revisada toda la documentación entregada por parte Grupo de Respuesta Escrita y la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargada de atender los Canales Presencial, Telefónico y Virtual, no se observó evidencia de quejas o sugerencias presentadas a la Unidad, respecto a irregularidades en la gestión de la Entidad, que involucren a funcionarios o contratistas, por lo anterior la OCI recomienda que cuando se presente una situación como las planteadas se tenga un control y seguimiento efectivo y las mismas sean comunicadas a esta Oficina.

**RESPUESTA OBSERVACIONES INFORME AUDITORIA No. A15**

Mediante el Memorando No 201572023159011 de 24 de diciembre de 2015, el Grupo de Respuesta Escrita presentó la respuesta a las observaciones planteadas en el Informe Preliminar, las cuales fueron analizadas y resueltas en los siguientes términos:

***Observación No. 1***

*“Se observó que existe una diferencia de 22.839 radicados en el periodo sometido a análisis, por cuanto los radicados reportados como evidencia de las 5 territoriales suman 213.820 y los publicados en los informes mensuales en la web suman 236.659, por lo anterior la OCI solicita se evidencie este número de radicados faltantes o se aclaren los datos consignados en los informes publicados”.*

***Respuesta No. 1***

*El grupo de respuesta escrita asumió las obligaciones derivadas de la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el marco de la Resolución 113 de 2015, la información enviada mediante memorando 20157200196023 de 10 de noviembre de 2015 fue la estadística relacionada sobre la información de los derechos de petición radicados y contestados durante los meses de mayo de 2015 a octubre de 2015 de las Direcciones Territoriales solicitadas (Cesar, Cuaca, Antioquia, Caquetá, Santander) teniendo como base la data entregada por la Oficina Asesora Jurídica en el empalme con este Grupo, data que comprendió desde el 1 de Junio de 2015, la información de mayo no reposa en esta operación, de ahí la diferencia sobre los dos informes (informe presentado por el GRE-PQR e informe publicado en la página WEB).*

**Analizada la respuesta, la OCI se permite responder en los siguientes términos:**

La OCI después de revisar la respuesta encuentra que la misma no es suficiente, por cuanto es deber de la Entidad tener control total de los datos que se suministran al público por los diferentes medios de comunicación y más cuando son las peticiones que realizan las víctimas, por lo anterior la observación se mantiene y además esta oficina solicita se haga una revisión de las diferentes bases de datos que contengan las estadísticas de las peticiones presentadas y se entregue un informe consolidado donde se tenga los reportes reales de las PQRS de la Entidad.

***Observación No. 2***

*“Se observó en la base de datos suministrada que se radicaron 1.496 peticiones o atenciones en el periodo de evaluación, pero en la información entregada no se evidenció las respuestas o cierres de los caso radicados, por lo anterior la OCI solicita se aclaré si este reporte de PQRS es diferente al entregado por el Grupo de Respuesta Escrita, por cuanto la información remitida por este grupo es diferente a esta estadística”.*

***Respuesta No. 2***

*No se observa respuesta.*

**La OCI se permite responder en los siguientes términos:**

Teniendo en cuenta que no se encontró respuesta para controvertir la observación la misma se mantiene, y esta oficina recomienda se fortalezcan los acuerdos de servicio entre las áreas responsables de las PQRS para que se tenga un control real sobre las peticiones de entrada y salida de este canal.

**Observaciones Nos. 3, 4, 5, 6, 7 ,8 ,9 y 10 de la muestra aleatoria de derechos de petición.**

*“Se observó que los siguientes derechos de petición no tienen respuesta: 20156023105742, 20156023105732, 20156023105722, 20156023105712, 20156023105702, 20156023105682, 20156023105662, 20156022984422, 20156022802672, 20157113411442, 20157113411422, 20157113411322, 20157113411302, 20157113411262, 20157113415032, 20157117346642, 20157118131442”.*

*“Se observó que los siguientes derechos de petición tienen respuesta fuera de términos: 20156023105692, 20156022802702, 20156022802682, 20156022802662, 20156022802652, 20156022802632, 20157113427952, 20157113426992, 20157113426332, 20157113425262, 20157113421792, 20157113421162, 20157113421152, 20157113421142, 20157113421132, 20157113421122, 20157113413892, 20157113413882, 20157113413872, 20157113413852, 20157113413842, 20157113413832, 20157113413822, 20157113413812, 20157113413802, 20157113413762, 20157113409302, 20157113408532, 20157113408522, 20157113408512, 20157302821272, 20157113427242, 20157113427102, 20157113427092, 20157113426902, 20157113421512, 20157113416072, 20157113415882, 20157113411462, 20157113411402, 20157113411382, 20157113411362, 20157113411342, 20157113411282, 20157113411222, 20157113411202, 20157113411172, 20157113415182, 20157113415172, 20157113415162, 20157113415152, 20157113415142, 20157113415132, 20157113415122, 20157113415112, 20157113415102, 20157113415092, 20157113415082, 20157113415072, 20157113415062, 20157113415052, 20157113415042, 20157113415022, 20157113415012, 20157113415002, 20157113414982, 20157113414972, 20157113414962, 20157113414892, 20157113414882, 20157116501782, 20157116704902, 20157117042402, 20157117346652, 20157117346762, 20157117551982, 20157117563492”.*

*“Se observó que los siguientes derechos de petición no tienen respuesta de fondo 20157117582472, 20157117552162, 20156022802652, 20157113425262, 20157113413882, 201573018587881”.*

*“Se observó que los siguientes radicados de entrada y salida no tenían cargada la imagen el ORFEO: 20157208797902, 201573017712001, 20156023105742, 20156023105732, 20156023105722, 20156023105712, 20156023105702, 20156023105692, 201572021311921, 20156023105682, 20156023105672, 20156023105662, 20156022984422, 20156022843572, 201572017791391, 20156022802712, 201572017246891, 20156022802702, 201572017791451, 20156022802692, 20156022802682, 201572017791461, 20156022802672, 20156022802662, 20156022802652, 20156022802642, 20156022802632, 201572017087211, 201572011603351, 201572013992081, 201572013992061, 201572013466411, 201572011643051, 201572011788531, 201572013992041, 201572011788521, 201572012871621, 201572011616541, 201572014825271, 201572011507061, 201572011507051, 201572012872591, 201572011788611, 201572011311941, 201572016828301, 201572016422151, 201572016422121, 201572011788601, 201572012791481, 201572016522041, 201572011643891, 201572014225141, 201572016988661, 201572017716561, 201572017558241, 201572017648351, 201572017647281, 201572017559581, 201572018371681”.*

*“Se observa que de los 120 radicados de la muestra, 25 se respondieron en término, correspondiente al 20,8% del total evaluado, también se verificó que 77 radicados se respondieron fuera de termino esto equivale al 64,2% del total evaluado y se observó que 18 radicados no fueron resueltos, esto equivale al 15% del total evaluado”.*

*“Se observó que de las 120 peticiones radicadas se respondieron 62 de fondo correspondiente al 51% del total evaluado, así mismo se verificó que 11 radicados no tuvieron respuesta de fondo que equivale a un 9% del total evaluado, por último se evidenció que habían 47 peticiones sin imagen cargada en el ORFEO correspondiente al 40% de la muestra evaluada, la OCI aclara que sobre estos radicados no se pronunció por cuanto no tienen la imagen cargada en el ORFEO”.*

*“La OCI evidenció que los tiempos de respuesta en promedio de los contestados fuera de término es de 34 días”.*

*“Se observó que los retrasos son los mismos que en evaluaciones anteriores y que la entidad no ha tomado medidas respecto a los tiempos de respuesta por las demoras en la operación y los tiempos de respuesta por las tardanzas de las misionales en entregar los insumos”.*

***Respuestas observaciones Nos. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.***

El Grupo de Respuesta Escrita presenta como respuesta el siguiente cuadro, brindando explicación caso por caso, en la columna OBSERVACIONES, así:

*Seguimiento a 120 radicados de las territoriales sometidas a estudio.*

***RADICADOS ANTIOQUIA***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN ANTIOQUIA EN EL PERIODO DE MAYO DE 2015 A OCTUBRE DE 2015*** | | | |
| ***N°*** | ***RADICADOS DE ENTRADA*** | ***RADICADOS DE SALIDA*** | ***OBSERVACIONES*** |
| *1* | *20156022802632* | *201572017605271* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR.* |
| *2* | *20156022802642* | *201572017415381* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *3* | *20156022802652* | *201572018412811* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR.* |
| *4* | *20156022802662* | *201572018412811* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *5* | *20156022802672* | *No tiene radicado de salida* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. El caso se encuentra escalado a la DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. El GRE-PQR se encuentra a la espera de insumo para tramitar la respuesta.* |
| *6* | *20156022802862* | *201572017791461* | *Las imágenes del radicado de entrada como el de salida si se encuentra cargada en ORFEO. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR.* |
| *7* | *20156022802692* | *201572017419141* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *8* | *20156022802702* | *201572017791451* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. La imagen del radicado de salida 201572017791451 se encuentra cargado en el aplicativo, a esta respuesta se le realizo alcance con el radicado 201572022280851, imagen que si se encuentra cargada en Orfeo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR****.*** |
| *9* | *20156022802712* | *201572017246891* | *Las imágenes del radicado de entrada como el de salida si se encuentra cargada en ORFEO. Al radicado de salida 201572017246891 se realizo alcance con el radicado 201572022280831, imagen que si se encuentra cargada en el aplicativo. Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *10* | *20156022843572* | *2015720177913191* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. La imagen del radicado de salida 2015720177913191 se encuentra cargado en el aplicativo. Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *11* | *20156022984422* | *No tiene radicado de salida* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. Se encuentra dentro de la operación para trámite de respuesta prioritaria.* |
| *12* | *20156023105662* | *201572022538391* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572022538391 se encuentra cargado en el aplicativo, el derecho de petición se responde 14 días fuera de términos, razón por la cual estamos trabajando en los tiempos de respuesta, tanto de el rezago como de los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR****.*** |
| *13* | *20156023105672* | *201572019972091* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *14* | *20156023105682* | *No tiene radicado de salida* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. El caso se encuentra escalado a la DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA. El GRE-PQR se encuentra a la espera de insumo para tramitar la respuesta* |
| *15* | *20156023105692* | *201572021311921* | *Las imágenes del radicado de entrada como el de salida si se encuentra cargada en ORFEO. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR.* |
| *16* | *20156023105702* | *201572021793871* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572021793871 se encuentra cargado en el aplicativo. El derecho de petición se responde 8 días fuera de términos, razón por la cual estamos trabajando en los tiempos de respuesta, tanto de el rezago como de los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *17* | *20156023105712* | *No tiene radicado de salida* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. El caso se encuentra escalado a la DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA. El GRE-PQR se encuentra a la espera de insumo para tramitar la respuesta* |
| *18* | *20156023105722* | *No tiene radicado de salida* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. El caso se encuentra escalado a la DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. El GRE-PQR se encuentra a la espera de insumo para tramitar la respuesta.* |
| *19* | *20156023105732* | *No tiene radicado de salida* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. El caso se encuentra escalado a la DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA. El GRE-PQR se encuentra a la espera de insumo para tramitar la respuesta* |
| *20* | *20156023105742* | *201572021793891* | *La imagen del radicado de entrada si se encuentra cargada en ORFEO. El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572021793891 se encuentra cargado en el aplicativo. El derecho de petición se responde 8 días fuera de términos, razón por la cual estamos trabajando en los tiempos de respuesta, tanto de el rezago como de los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *21* | *20157117552162* | *201572017249771* | *Se realiza alcance al radicado 201572017249771, donde mediante radicado 20157202280851, se le informa al peticionario el proceso de identificación de carencias dándole una respuesta de fondo a su solicitud por ayuda humanitaria. Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *22* | *20157117563442* | *201573017712001* | *La imagen del radicado de salida 201573017712001 se encuentra cargado en el aplicativo. Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *23* | *20157117582472* | *201572017560451* | *Se realiza alcance al radicado 201572017560451, donde mediante radicado 201572022292701, se le informa al peticionario el proceso de identificación de carencias dándole una respuesta de fondo a su solicitud por ayuda humanitaria. Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *24* | *20157208797902* | *201572018772681* | *El radicado de entrada no presenta imagen radicada en Orfeo ya que es una solicitud realizad por CRM canal telefónico. Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |

*Así las cosas, para la muestra de los radicados de Antioquia se obtuvo lo siguiente:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA ANTIOQUIA*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Contestados en términos* | *9* |
| *2* | *Contestados fuera de términos* | *9* |
| *3* | *No contestados* | *1* |
| *4* | *Escalados a otras áreas* | *5* |
| *TOTAL* | | *24* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA ANTIOQUIA*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Con Respuesta de fondo* | *14* |
| *2* | *Sin Respuesta de fondo* | *1* |
| *3* | *Escalados a otras áreas* | *5* |
| *4* | *Con respuesta sin Imagen en Orfeo* | *0* |
| *TOTAL* | | *24* |

***RADICADOS CAQUETÁ***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN CAQUETÁ EN EL PERIODO DE MAYO DE 2015 A OCTUBRE DE 2015*** | | | |
| ***N°*** | ***RADICADOS DE ENTRADA*** | ***RADICADOS DE SALIDA*** | ***OBSERVACIONES*** |
| *1* | *20157113427952* | *201572015982571* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *2* | *20157113426992* | *201572014566411* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *3* | *20157113426332* | *201572011186451* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *4* | *20157113425262* | *201572016902791* | *El caso se encuentra escalado a la DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA. El GRE-PQR se encuentra a la espera de insumo para tramitar la respuesta donde se le informara al peticionario el proceso de identificación de carencias dándole una respuesta de fondo a la solicitud por ayuda humanitaria. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR.* |
| *5* | *20157113421792* | *201572013297851* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *6* | *20157113421162* | *201572017087211* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572017087211 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR.* |
| *7* | *20157113421152* | *201572010362431* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *8* | *20157113421142* | *201572016253421* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *9* | *20157113421132* | *201572010362421* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *10* | *20157113421122* | *201572011603351* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011603351 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *11* | *20157113413892* | *201572013992081* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572013992081 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *12* | *20157113413882* | *201572016134791* | *El caso se encuentra escalado a la DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA. El GRE-PQR se encuentra a la espera de insumo para tramitar la respuesta donde se le informara al peticionario el proceso de identificación de carencias dándole una respuesta de fondo a la solicitud por ayuda humanitaria. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR.* |
| *13* | *20157113413872* | *201572013992061* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572013992061 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *14* | *20157113413852* | *201572013466411* | *Se realiza alcance al radicado 201572013466411, donde mediante radicado 201572019763671, se le informa al peticionario el proceso de identificación de carencias dándole una respuesta de fondo a su solicitud por ayuda humanitaria. Ambas respuestas se encuentran radicadas en ORFEO. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *15* | *20157113413842* | *201572011643051* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 2015720116430511 se encuentra cargado en el aplicativo ORFEO, respondiendo de fondo a la solicitud de Indemnización Administrativa. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *16* | *20157113413832* | *201572011788531* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011788531 se encuentra cargado en el aplicativo ORFEO, respondiendo de fondo a la solicitud de Indemnización Administrativa. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *17* | *20157113413822* | *201572013992041* | *Se realiza alcance al radicado 201572013992041 (no se encuentra cargado en el aplicativo, se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen), donde mediante radicado 201572019076171, se le informa al peticionario el proceso de identificación de carencias dándole una respuesta de fondo a su solicitud por ayuda humanitaria. Ambas respuestas se encuentran radicadas en ORFEO. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *18* | *20157113413812* | *201572011788521* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011788521 se encuentra cargado en el aplicativo ORFEO, respondiendo de fondo a la solicitud del peticionario. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *19* | *20157113413802* | *201572011647921* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *20* | *20157113413762* | *201572012871621* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572012871621 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *21* | *20157113409302* | *201572011616541* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011616541 se encuentra cargado en el aplicativo ORFEO, respondiendo de fondo a la solicitud del peticionario. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *22* | *20157113408532* | *201572014825271* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572014825271 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *23* | *20157113408522* | *201572011507061* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011507061 se encuentra cargado en el aplicativo ORFEO, respondiendo de fondo a la solicitud del peticionario. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *24* | *20157113408512* | *201572011507051* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011507051 se encuentra cargado en el aplicativo ORFEO, respondiendo de fondo a la solicitud del peticionario. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |

*Así las cosas, para la muestra de los radicados de Caquetá se obtuvo lo siguiente:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA CAQUETÁ*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Contestados en términos* | *0* |
| *2* | *Contestados fuera de términos* | *24* |
| *3* | *No contestados* | *0* |
| *TOTAL* | | *24* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA CAQUETÁ*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Con Respuesta de fondo* | *22* |
| *2* | *Sin Respuesta de fondo* | *0* |
| *3* | *Escalados a otras áreas* | *2* |
| *4* | *Con respuesta sin Imagen en Orfeo* | *0* |
| *TOTAL* | | *24* |

***RADICADOS CAUCA***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN CAUCA EN EL PERIODO DE MAYO DE 2015 A OCTUBRE DE 2015*** | | | |
| ***N°*** | ***RADICADOS DE ENTRADA*** | ***RADICADOS DE SALIDA*** | ***OBSERVACIONES*** |
| *1* | *20157302821272* | *No tiene radicado de salida* | *El radicado de salida se anulo por un error en la operación y está pendiente por respuesta dentro del GRE-PQR.* |
| *2* | *20157113427242* | *201572012878151* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *3* | *20157113427132* | *201572012878141* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *4* | *20157113427102* | *201572016969261* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *5* | *20157113427092* | *201572011653171* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *6* | *20157113426902* | *201572016134821* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *7* | *20157113421512* | *201572010362521* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *8* | *20157113416072* | *201572012870911* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *9* | *20157113415882* | *201572012872591* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572012872591 se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *10* | *20157113411462* | *201572011668411* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *11* | *20157113411442* | *No tiene radicado de salida* | *El radicado de salida se anulo por un error en la operación y está pendiente por respuesta dentro del GRE-PQR.* |
| *12* | *20157113411422* | *No tiene radicado de salida* | *El radicado de salida se anulo por un error en la operación y está pendiente por respuesta dentro del GRE-PQR.* |
| *13* | *20157113411402* | *201572010496991* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *14* | *20157113411382* | *201572010496811* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *15* | *20157113411362* | *201572010309591* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *16* | *20157113411342* | *201572010314251* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *17* | *20157113411322* | *201572022162411* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572022162411 se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *18* | *20157113411302* | *No tiene radicado de salida* | *El radicado de salida se anulo por un error en la operación y está pendiente por respuesta dentro del GRE-PQR.* |
| *19* | *20157113411282* | *201572013939031* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572013939031 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *20* | *20157113411262* | *No tiene radicado de salida* | *El radicado de salida se anulo por un error en la operación y está pendiente por respuesta dentro del GRE-PQR.* |
| *21* | *20157113411242* | *201572010313171* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *22* | *20157113411222* | *201572010308021* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *23* | *20157113411202* | *201572010308941* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *24* | *20157113411172* | *20157201313141* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |

*Así las cosas, para la muestra de los radicados de Cauca se obtuvo lo siguiente:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA CAUCA*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Contestados en términos* | *0* |
| *2* | *Contestados fuera de términos* | *19* |
| *3* | *No contestados* | *5* |
| *TOTAL* | | *24* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA CAUCA*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Con Respuesta de fondo* | *16* |
| *2* | *Sin Respuesta de fondo* | *5* |
| *3* | *Escalados a otras áreas* | *0* |
| *4* | *Con respuesta sin Imagen en Orfeo* | *1* |
| *TOTAL* | | *24* |

***RADICADOS CESAR***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN CESAR EN EL PERIODO DE MAYO DE 2015 A OCTUBRE DE 2015*** | | | |
| ***N°*** | ***RADICADOS DE ENTRADA*** | ***RADICADOS DE SALIDA*** | ***OBSERVACIONES*** |
| *1* | *20157113415182* | *201572014017481* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *2* | *20157113415172* | *201572014017461* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *3* | *20157113415162* | *201572010842321* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *4* | *20157113415152* | *201572011311951* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *5* | *20157113415142* | *201572011788611* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011788611 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *6* | *20157113415132* | *201572011311941* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011311941 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *7* | *20157113415122* | *201572014017451* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *8* | *20157113415112* | *201572015530621* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *9* | *20157113415102* | *201572015530591* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *10* | *20157113415092* | *201572011646951* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *11* | *20157113415082* | *201572015530561* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *12* | *20157113415072* | *201572016828331* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572016828331 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *13* | *20157113415062* | *201572016828301* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572016828301 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *14* | *20157113415052* | *201572016422151* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572016422151 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *15* | *20157113415042* | *201572016422121* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572016422121 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *16* | *20157113415032* | *No tiene radicado de salida* | *El radicado de salida se anulo por un error en la operación y está pendiente por respuesta dentro del GRE-PQR.* |
| *17* | *20157113415022* | *201572011788601* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011788601 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *18* | *20157113415012* | *201572012791481* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *19* | *20157113415002* | *201572016522041* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572016522041 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *20* | *20157113414982* | *201572011636091* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *21* | *20157113414972* | *201572011643891* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011643891 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *22* | *20157113414962* | *201572016891721* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *23* | *20157113414892* | *201572016893461* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *24* | *20157113414882* | *201572011788581* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572011788581 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |

*Así las cosas, para la muestra de los radicados de Cesar se obtuvo lo siguiente:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA CESAR*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Contestados en términos* | *0* |
| *2* | *Contestados fuera de términos* | *23* |
| *3* | *No contestados* | *1* |
| *TOTAL* | | *24* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA CESAR*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Con Respuesta de fondo* | *13* |
| *2* | *Sin Respuesta de fondo* | *5* |
| *3* | *Escalados a otras áreas* | *0* |
| *4* | *Con respuesta sin Imagen en Orfeo* | *11* |
| *TOTAL* | | *24* |

***RADICADOS SANTANDER***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS EN SANTANDER EN EL PERIODO DE MAYO DE 2015 A OCTUBRE DE 2015*** | | | |
| ***N°*** | ***RADICADOS DE ENTRADA*** | ***RADICADOS DE SALIDA*** | ***OBSERVACIONES*** |
| *1* | *20157116174662* | *201572014225141* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572014225141 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *2* | *20157116411092* | *201572014804201* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *3* | *20157116501782* | *201572016988661* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572016988661 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *4* | *20157116704902* | *201572017847041* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *5* | *20157116771162* | *201572015472631* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *6* | *20157116772192* | *201573016956111* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201573016956111 no se encuentra cargado en el aplicativo (se realizo solicitud al Equipo de impresión para cargar la imagen). En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *7* | *20157116772392* | *201572015689391* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *8* | *20157117042402* | *201572021530701* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *9* | *20157117346642* | *No tiene radicado de salida* | *Se encuentra dentro de la operación para trámite de respuesta prioritaria.* |
| *10* | *20157117346652* | *201572017716561* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572017716561 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *11* | *20157117346762* | *201572020230131* | *Nos encontramos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *12* | *20157117346822* | *201572016909141* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *13* | *20157117551982* | *201572017628441* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *14* | *20157117552492* | *201572017546351* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos.* |
| *15* | *20157117552572* | *201572017558241* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572017558241 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *16* | *20157117563492* | *201572017760961* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos* |
| *17* | *20157117563502* | *201572017648351* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572017648351 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *18* | *20157117631942* | *201572017546561* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos* |
| *19* | *20157117632602* | *201572017647281* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572017647281 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *20* | *20157117784332* | *201572017559581* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572017559581 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |
| *21* | *20157117784342* | *201572017864291* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos* |
| *22* | *20157118131442* | *No tiene radicado de salida* | *Se encuentra dentro de la operación para trámite de respuesta prioritaria* |
| *23* | *20157118191212* | *201572019676421* | *Con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos* |
| *24* | *20157118282272* | *201572018371681* | *El derecho de petición ya fue tramitado, la imagen del radicado de salida 201572018371681 se encuentra cargado en el aplicativo. En cuanto a los tiempos de respuesta, estamos trabajando en el rezago y los casos nuevos, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR* |

*Así las cosas, para la muestra de los radicados de Santander se obtuvo lo siguiente:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA SANTANDER*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Contestados en términos* | *16* |
| *2* | *Contestados fuera de términos* | *6* |
| *3* | *No contestados* | *2* |
| *TOTAL* | | *24* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA SANTANDER*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Con Respuesta de fondo* | *22* |
| *2* | *Sin Respuesta de fondo* | *0* |
| *3* | *Escalados a otras áreas* | *0* |
| *4* | *Con respuesta sin Imagen en Orfeo* | *2* |
| *TOTAL* | | *24* |

*El consolidado de la muestra tomada por la oficina de control interno es el siguiente:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA DE LA TERRITORIALES*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Contestados en términos* | *25* |
| *2* | *Contestados fuera de términos* | *72* |
| *3* | *No contestados* | *9* |
| *10* | *Escalado a otras áreas* | *14* |
| *TOTAL* | | *120* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***RESUMEN MUESTRA EVALUADA DE LA TERRITORIALES*** | | |
| ***N°*** | ***ESTADO*** | ***PORCENTAJE*** |
| *1* | *Con Respuesta de fondo* | *87* |
| *2* | *Sin Respuesta de fondo* | *11* |
| *4* | *Con respuesta sin Imagen en Orfeo* | *22* |
| *TOTAL* | | *120* |

**Analizada la respuesta, la OCI se permite responder en los siguientes términos:**

* **Respecto a los derechos de petición sin respuesta**: Revisada la respuesta se encontró que los siguientes radicados si tienen tramite de salida: 20156023105662, 20156023105702, 20156023105742, 20157113411322, por lo anterior y a pesar que la evidencia permite verificar el control que tiene el Grupo de Respuesta Escrita sobre el estado de cada petición a la fecha siguen sin respuesta los siguientes radicados: 20156022802672, 20156022984422, 20156023105682, 20156023105712, 20156023105722, 20156023105732, 20157302821272, 20157113411442, 20157113411422, 20157113411302, 20157113411262, 20157113415032, 20157117346642, 20157118131442, así las cosas la observación se mantiene hasta tanto se contesten todos los radicados.
* **Respecto a las peticiones con respuesta fuera de termino**: Revisada la respuesta la OCI mantiene la observación, por cuanto estos radicados muestran retrasos en los tramites de salida de las peticiones, y además solicita se fortalezcan los acuerdos de servicio y se reformulen las estrategias que permitan contestar las peticiones en términos.
* **Respecto a las peticiones que no tienen respuesta de fondo:** Revisa la respuesta la OCI encontró la siguiente evidencia:
* Mediante el radicado No. 201572018412811 que se cita en la respuesta como el radicado de fondo a la petición No. 20157117552162, la OCI observa que la respuesta no corresponde a la petición inicial.
* El radicado No. 20157202280851 que se entrega como soporte de la respuesta de fondo a la petición inicial No. 20157113425262, no se deja revisar en el ORFEO.
* Mediante el radicado No. 201572022292701 que se cita en la respuesta como el radicado de fondo a la petición No. 20157117582472, la OCI observa que la respuesta no corresponde a la petición inicial.
* La petición que responde de fondo el radicado No. 20156022802652 se encuentra en la DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA. El GRE-PQR se encuentra a la espera de insumo para tramitar la respuesta.
* La petición que responde de fondo el radicado No. 20157113413882 se encuentra en la DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA. El GRE-PQR se encuentra a la espera de insumo para tramitar la respuesta.
* La petición con radicado No. 20157302821272 no tiene respuesta de fondo a la fecha por cuanto el mismo fue anulado.
* La petición con radicado No. 20157113411442 no tiene respuesta de fondo a la fecha por cuanto el mismo fue anulado.
* La petición con radicado No. 20157113411422 no tiene respuesta de fondo a la fecha por cuanto el mismo fue anulado.
* Mediante el radicado No. 201572022162411 se da respuesta de fondo a la petición inicial No. 20157113411322.
* La petición con radicado No. 20157113411302 no tiene respuesta de fondo a la fecha por cuanto el mismo fue anulado.
* La petición con radicado No. 20157113411262 no tiene respuesta de fondo a la fecha por cuanto el mismo fue anulado.

Teniendo en cuenta lo anterior la observación se mantiene por cuanto de los 11 radicados encontrados en la muestra sin respuesta de fondo solo se tramito uno, por lo anterior la OCI adelantará seguimiento a las acciones que se tomen para fortalecer la respuesta institucional, así como para agilizar los tiempos de respuesta.

* **Respecto a los radicados sin imagen cargada en el ORFEO:** Revisada la respuesta, la OCI mantiene la observación porque del total de radicados encontrados sin imagen en el informe preliminar a la fecha todavía persisten los siguientes sin imagen:20156022802632, 20156022802642, 20156022802652, 20156022802662, 20156022802672, 20156022802862, 201572017791461,20156022802702,20156022802712, 20156022843572, 2015720177913191, 20156022984422, 20156023105662, 20156023105672,20156023105682, 20156023105692, 20156023105702, 20156023105712, 20156023105722, 20156023105732, 20156023105742, 20157208797902, 201572011643051, 201572011788531, 201572013992041, 201572011788521, 201572011507061, 201572011507051, 201572013939031, 201572011643891, 201572011788581, 201573016956111, por lo anterior esta oficina hará seguimiento de las acciones tomadas por los responsables del cargue de imágenes en el aplicativo ORFEO para que estas situaciones no se vuelvan a presentar.
* **Respecto al total de radicados seleccionados como muestra analizando radicados contestados, contestados fuera de termino y los no contestados:** Revisa la respuesta, la OCI mantiene la observación por cuanto en la revisión realizada se verificó el aumento de radicados sin respuesta en términos como se evidencia en la muestra de los 120 radicados así, 25 se respondieron en término, correspondiente al 20,9% del total evaluado, también se verificó que 81 radicados se respondieron fuera de termino esto equivale al 67,5% del total evaluado y se observó que 14 radicados no fueron resueltos, esto equivale al 11,6% del total evaluado, teniendo en cuenta lo anterior esta Oficina recomienda fortalecer los acuerdos de servicios para que se establezcan estrategias eficientes que permitan una pronta y efectiva respuesta a las víctimas que acuden a la entidad.
* **Respecto al total de radicados seleccionados como muestra, analizando respuesta de fondo, respuesta sin fondo y la variable de radicados sin imagen:** Revisando la respuesta se puede observar que la evidencia entregada por parte del Grupo de Respuesta Escrita permitió verificar el aumento de respuestas con fondo como se puede validar en los 120 peticiones radicadas tomadas como muestra así, se respondieron 90 de fondo correspondiente al 75% del total evaluado, también se verificó que 10 radicados no tuvieron respuesta de fondo que equivale a un 8,4% del total evaluado, por último se evidenció que habían 20 peticiones sin imagen cargada en el ORFEO correspondiente al 16,6% de la muestra evaluada, la OCI aclara que sobre estos radicados no se pronunció por cuanto no tienen la imagen cargada en el ORFEO, por lo anterior esta Oficina realizará seguimiento a las acciones que se tomen para que no se presenten caso de respuestas sin fondo o radicados sin imagen cargada.
* **Respecto a los tiempos de respuesta a las peticiones presentadas a la Entidad:** Se procedió a revisar la respuesta encontrando que la misma no fue controvertida y por el contario el Grupo de Respuesta Escrita manifestó que con las estrategias implementadas por parte del GRE-PQR, se están mejorando los tiempos con el fin de atender los casos en términos, por lo anterior la observación se mantiene y la OCI adelantará seguimiento a las acciones que se tomen para que se haga efectivas las estrategias implementadas o que se implementen para atacar estos lapsos de tiempo en cada respuesta.
* **Respecto a los retrasos en las respuestas por demoras en la operación y en la entrega de insumos por parte de las misionales:** Se procedió a revisar la respuesta encontrando que la misma no fue controvertida y por el contario el Grupo de Respuesta Escrita presenta casos de peticiones sin respuesta que se encuentran en tramites operativos o retasados por falta de insumos, por lo anterior la observación se mantiene y esta Oficina recomienda se replanteen las estrategias planteadas para estas circunstancias por cuanto las mismas no han sido efectivas a la fecha.

**Observaciones Nos. 11, 12, 13 y 14**

*“Se observó que de los 589.628 derechos de petición radicados en el periodo en estudio, 128.472 derechos de petición radicados no tienen respuesta por parte de la Unidad, cifra que equivalente al 22 % de total de radicados”.*

*“Se observó que a corte agosto de 2015 existían* ***31.922*** *acciones constitucionales sin respuesta, por lo anterior se solicita se entregue el estado actual de estas acciones sin respuestas, además se reporte los meses de mayo, septiembre y octubre de 2015”.*

*“La OCI observa que en el desarrollo de la operación del canal presencial se presentaron* ***775.915*** *personas en el periodo sometido a evaluación (falta el reporte de septiembre y octubre), pero la misma información entregada refleja que se realizaron* ***876.947*** *atenciones, por lo anterior esta Oficina solicita si es posible identificar primero si quedan rezagos en periodos anteriores y segundo se informe si estas son las estadísticas totales de este canal, por cuanto la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria reporto una información diferente como se puede verificar en el punto número uno de este informe”.*

*“La OCI no puede determinar si las* ***857.804*** *se les concluyó la atención y el caso se cerró por cuanto esta información no esta evidencia, por otro lado se observa que se realizaron* ***23.682*** *llamadas salientes en el periodo de evaluación, por lo anterior la OCI solicita se indique si este número de llamadas son peticiones escaladas por su complejidad y por esta razón no se pudo cerrar el caso como lo establece el procedimiento de atención telefónica y virtual”.*

**Respuesta a las observaciones Nos. 11, 12, 13 y 14.**

El Grupo de Respuesta Escrita presente como respuesta lo siguiente:

El grupo de Respuesta Escrita ha implementado acciones para reducir la cantidad de peticiones trabajando en la depuración del rezago como de los casos que ingresan en la operación día a día, con el fin de mejorar los tiempos, igualmente, se están adoptando estrategias basándonos en las evaluaciones anteriores para atender los casos en término, siempre y cuando dependan del GRE-PQR.

**Analizada la respuesta, la OCI se permite responder en los siguientes términos:**

* **Respecto a la falta de respuesta a las peticiones radicadas en el periodo en evaluación:** Revisada la respuesta, la OCI mantiene la observación por cuanto a pesar que se evidencian las gestiones adelantas por parte del Grupo de Respuesta Escrita para el trámite de los radicados rezagados y los actuales los mismos no son suficientes como se puede revisar en el informe preliminar donde se encontraron **128.472** derechos de petición radicados sin respuesta, por lo anterior esta Oficina adelantará seguimiento a las acciones que se tomen por parte de los responsables de la operación y que conlleven la respuesta a las peticiones revisadas en el periodo de evaluación.
* **Respecto a la falta de respuesta a las acciones constitucionales:** Revisada la respuesta, la OCI mantiene la observación por cuanto a pesar que se evidencian las gestiones adelantas por parte del Grupo de Respuesta Escrita para el trámite de los radicados rezagados y los actuales los mismos no son suficientes como se puede revisar en el informe preliminar donde se encontraron **31.922** acciones constitucionales sin respuesta, además que no se hace entrega total de las estadísticas solicitadas para ser evaluadas, por lo anterior esta Oficina adelantará seguimiento a las acciones que se tomen por parte de los responsables de la operación y que conlleven la respuesta total y efectiva de las acciones presentadas.
* **Respecto al desarrollo de la operación del canal presencial:** Revisada la respuesta, la OCI mantiene la observación por cuanto no se entregó evidencia que permita tener certeza sobre las reales estadísticas de la operación de los diferentes canales, por lo anterior esta oficina realizará seguimiento a las acciones que se tomen respecto a los datos reales de la operación, además se recomienda se identifique las responsabilidades en el desarrollo de las actividades en los diferentes canales para poder realizar de mejor manera las próximas evaluaciones.
* **Respecto a los canales telefónico y virtual:** Revisada la respuesta, la OCI mantiene la observación por cuanto no se entregó evidencia que permita tener certeza sobre las reales estadísticas de la operación de los diferentes canales, por lo anterior esta oficina realizará seguimiento a las acciones que se tomen respecto a los datos reales de la operación, además se recomienda se identifique las responsabilidades en el desarrollo de las actividades en los diferentes canales para poder realizar de mejor manera las próximas evaluaciones.

**Observación No. 15**

**“**Se observa un disminución del 99% en las devoluciones respecto de la evaluación anterior, por lo anterior la OCI y con el fin de hacer un seguimiento efectivo a las observaciones encontradas en anteriores análisis solicita un reporte si es posible de las **79.553** devoluciones informadas por el Grupo de Atención al Ciudadano”.

**Respuesta a la observación No. 15**

El Grupo de Respuesta Escrita presente como respuesta lo siguiente:

Respecto al reporte de devoluciones solicitado por la Oficina de Control Interno informamos que, el grupo de respuesta escrita asumió las obligaciones derivadas de la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el marco de la Resolución 113 de 2015, la información enviada es la data que reposa en esta operación.

**Analizada la respuesta, la OCI se permite responder en los siguientes términos:** revisada la respuesta, la OCI mantiene la observación hasta tanto se tenga certeza de las **2.551** devoluciones sometidas a evaluación, además esta oficina realizara seguimiento en la próxima vigencia para verificar el estado actual de dichas actividades. Adicionalmente, se verificará la situación de los 79.553 casos del informe de auditoría anterior.

**Observaciones Nos. 16 y 17**

*“Se observó que la Unidad, recibió un total de* ***(574.859)*** *PQRS de los cuales dio respuesta a* ***(560.970),*** *dejando sin responder* ***(13.889),*** *que porcentualmente corresponde al 2,4% del total de radicados, en el periodo correspondiente a mayo de 2015 y octubre de 2015”.*

*“*La OCI se permite hacer la siguiente aclaración, si bien es cierto que en el balance general (total de peticiones recibidas frente al total de peticiones contestadas por toda la Unidad), se observa que el número de radicados sin contestar no supera el 3% del total general. No obstante, esta Oficina evidenció que respecto a los radicados del periodo en evaluación se dejaron de contestar **55.185** derechos de petición Caquetá, Bogotá, Magdalena, Meta Norte de Santander y Vaupés, como se puede verificar en las negrillas del anterior cuadro, siendo un número elevado. 2

**Respuesta a las observaciones Nos. 16 y 17**

El Grupo de Respuesta Escrita presente como respuesta lo siguiente:

Con las diferentes acciones y estrategias que se encuentran implementando en la operación del GRE-PQR, se están atacando los dos mundos, el rezago y los casos nuevos, con el fin de responder todas las peticiones recibidas a nivel nacional.

**Analizada la respuesta, la OCI se permite responder en los siguientes términos:**

* **Respecto a la respuesta a nivel nacional desagregado por departamentos:** Revisada la respuesta, la OCI mantiene la observación por cuanto a pesar que se evidencian las gestiones adelantas por parte del Grupo de Respuesta Escrita para el trámite de los radicados rezagados y los actuales los mismos no son suficientes como se puede revisar en el informe preliminar donde se encontraron ***13.889*** derechos de petición radicados sin respuesta, por lo anterior esta Oficina adelantará seguimiento a las acciones que se tomen por parte de los responsables de la operación y que conlleven la respuesta a las peticiones revisadas en el periodo de evaluación.
* **Respecto a la respuesta a nivel nacional desagregado por departamentos:** Revisada la respuesta, la OCI mantiene la observación hasta tanto se tramiten las ***55.185***  peticiones del periodo en revisión, además en los próximos seguimientos esta oficina solicitara se remitan los datos reales del periodo de evaluación.

**Observación No. 18**

*“Se observa que se presentaron* ***28.394*** *peticiones en los quioscos virtuales en el periodo sometido a evaluación, pero no se puede verificar si las mismas fueron contestadas por cuanto no se suministró esta información, por lo anterior la OCI solicita se entregue el reporte de las respuestas a estas peticiones”.*

**Respuesta a la observación No. 18**

El Grupo de Respuesta Escrita presente como respuesta lo siguiente:

En cuanto a los derechos de petición radicados desde los quioscos virtuales, es pertinente señalar que el Grupo de Respuesta Escrita no tiene a su cargo este tema, sin embargo los PQR recibidos por este medio o por la página web, ingresan a las bandejas de Orfeo y se tramitan como tal, razón por la cual se encuentran relacionados en las cifras mencionadas en los puntos anteriores.

**Analizada la respuesta, la OCI se permite responder en los siguientes términos:** revisada la respuesta, la OCI mantiene la observación por cuanto no se presenta evidencia que permita tener certeza de las respuestas a las **28.394** peticiones en los quioscos virtuales en el periodo sometido a evaluación, además se solicita al Grupo de Respuesta Escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargadas de las PQRS de la entidad se establezca con claridad y se indique a esta Oficina quien es el responsable de este tema, porque las dos manifiestan en sus respuestas que no es responsabilidad de ellos.

**Observación No. 19**

*“Se observó que el paso a paso de las actividades establecidas en todos los procedimientos sometidos a evaluación no se establece un tiempo determinado para desarrollar cada etapa, situación que debe implementarse para efectos de control en los tiempos de respuesta”.*

**Respuesta a la observación No. 19**

No se presenta respuesta a la observación.

**La OCI se permite responder en los siguientes términos:**

La observación se mantiene por cuanto esta Oficina considera que los procedimientos se deben ajustar respeto a los tiempos que se toman en cada etapa de su respuesta, por lo anterior se realizará seguimiento a las acciones que se consideren para superar esta situación.

|  |
| --- |
| 1. **CONCLUSIONES DE AUDITORÍA** |

* Se observó que existe una diferencia de **22.839** radicados en el periodo sometido a análisis, por cuanto los radicados reportados por el GRE mediante informe “base de datos” como evidencia de las 5 territoriales suman 213.820 y los publicados en los informes mensuales en la **WEB** suman **236.659**.
* Se observó en la base de datos suministrada que se radicaron 1.496 peticiones o atenciones en el periodo de evaluación, pero en la información entregada no se evidenció las respuestas o cierres de los caso radicados, por lo anterior la OCI solicita se aclaré si este reporte de PQRS es diferente al entregado por el Grupo de Respuesta Escrita, por cuanto la información remitida por este grupo es diferente a esta estadística.
* Se observó que los siguientes derechos de petición no tienen respuesta: *20156022802672, 20156022984422, 20156023105682, 20156023105712, 20156023105722, 20156023105732, 20157302821272, 20157113411442, 20157113411422, 20157113411302, 20157113411262, 20157113415032, 20157117346642, 20157118131442.*
* Se observó que los siguientes derechos de petición tienen respuesta fuera de términos: 20156023105692, 20156022802702, 20156022802682, 20156022802662, 20156022802652, 20156022802632, 20157113427952, 20157113426992, 20157113426332, 20157113425262, 20157113421792, 20157113421162, 20157113421152, 20157113421142, 20157113421132, 20157113421122, 20157113413892, 20157113413882, 20157113413872, 20157113413852, 20157113413842, 20157113413832, 20157113413822, 20157113413812, 20157113413802, 20157113413762, 20157113409302, 20157113408532, 20157113408522, 20157113408512, 20157302821272, 20157113427242, 20157113427102, 20157113427092, 20157113426902, 20157113421512, 20157113416072, 20157113415882, 20157113411462, 20157113411402, 20157113411382, 20157113411362, 20157113411342, 20157113411282, 20157113411222, 20157113411202, 20157113411172, 20157113415182, 20157113415172, 20157113415162, 20157113415152, 20157113415142, 20157113415132, 20157113415122, 20157113415112, 20157113415102, 20157113415092, 20157113415082, 20157113415072, 20157113415062, 20157113415052, 20157113415042, 20157113415022, 20157113415012, 20157113415002, 20157113414982, 20157113414972, 20157113414962, 20157113414892, 20157113414882, 20157116501782, 20157116704902, 20157117042402, 20157117346652, 20157117346762, 20157117551982, 20157117563492.
* Se observó que los siguientes derechos de petición no tienen respuesta de fondo 20157117582472, 20157117552162, 20156022802652, 20157113425262, 20157113413882, 20157302821272, 20157113411442, 20157113411422, 20157113411302, 20157113411262.
* Se observó que los siguientes radicados de entrada y salida no tenían cargada la imagen el ORFEO: 20156022802632, 20156022802642, 20156022802652, 20156022802662, 20156022802672, 20156022802682, 201572017791461,20156022802702,20156022802712, 20156022843572, 2015720177913191, 20156022984422, 20156023105662, 20156023105672, 20156023105682, 20156023105692, 20156023105702, 20156023105712, 20156023105722, 20156023105732, 20156023105742, 20157208797902, 201572011643051, 201572011788531, 201572013992041, 201572011788521, 201572011507061, 201572011507051, 201572013939031, 201572011643891, 201572011788581, 201573016956111.
* Se observa que de los 120 radicados de la muestra, 25 se respondieron en término, correspondiente al 20,9% del total evaluado, también se verificó que 81 radicados se respondieron fuera de termino esto equivale al 67,5% del total evaluado y se observó que 14 radicados no fueron resueltos, esto equivale al 11,6% del total evaluado.
* Se observó que de las 120 peticiones radicadas se respondieron 90 de fondo correspondiente al 75% del total evaluado, así mismo se verificó que 10 radicados no tuvieron respuesta de fondo que equivale a un 8,4% del total evaluado, por último se evidenció que habían 20 peticiones sin imagen cargada en el ORFEO correspondiente al 16,6% de la muestra evaluada, la OCI aclara que sobre estos radicados no se pronunció por cuanto no tienen la imagen cargada en el ORFEO.
* La OCI evidenció que los tiempos de respuesta en promedio de los contestados fuera de término es de 34 días.
* Se observó que los retrasos son los mismos que en evaluaciones anteriores y que la entidad no ha tomado medidas respecto a los tiempos de respuesta por las demoras en la operación y los tiempos de respuesta por las tardanzas de las misionales en entregar los insumos.
* Se observó que de los 589.628 derechos de petición radicados en el periodo en estudio, 128.472 derechos de petición radicados no tienen respuesta por parte de la Unidad, cifra que equivalente al 22 % de total de radicados.
* Se observó que a corte agosto de 2015 existían **31.922** acciones constitucionales sin respuesta, por lo anterior se solicita se entregue el estado actual de estas acciones sin respuestas, además se reporte los meses de mayo, septiembre y octubre de 2015.
* La OCI observa que en el desarrollo de la operación del canal presencial se presentaron **775.915** personas en el periodo sometido a evaluación (falta el reporte de septiembre y octubre), pero la misma información entregada refleja que se realizaron **876.947** atenciones, por lo anterior esta Oficina solicita si es posible identificar primero si quedan rezagos en periodos anteriores y segundo se informe si estas son las estadísticas totales de este canal, por cuanto la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria reporto una información diferente como se puede verificar en el punto número uno de este informe.
* La OCI no puede determinar si las **857.804** se les concluyó la atención y el caso se cerró por cuanto esta información no esta evidencia, por otro lado se observa que se realizaron **23.682** llamadas salientes en el periodo de evaluación, por lo anterior la OCI solicita se indique si este número de llamadas son peticiones escaladas por su complejidad y por esta razón no se pudo cerrar el caso como lo establece el procedimiento de atención telefónica y virtual.
* Se observa un disminución del 99% en las devoluciones respecto de la evaluación anterior, por lo anterior la OCI y con el fin de hacer un seguimiento efectivo a las observaciones encontradas en anteriores análisis solicita un reporte si es posible de las **79.553** devoluciones informadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.
* Se observó que la Unidad, recibió un total de **(574.859)** PQRS de los cuales dio respuesta a **(560.970),** dejando sin responder **(13.889),** que porcentualmente corresponde al 2,4% del total de radicados, en el periodo correspondiente a mayo de 2015 y octubre de 2015.
* La OCI se permite hacer la siguiente aclaración, si bien es cierto que en el balance general se observa que el número de radicados sin contestar no supera el 3% del total general, esta Oficina evidenció que respecto a los radicados del periodo en evaluación se dejaron de contestar **55.185** derechos de petición.
* Se observa que se presentaron **28.394** peticiones en los quioscos virtuales en el periodo sometido a evaluación, pero no se puede verificar si las mismas fueron contestadas por cuanto no se suministró esta información, por lo anterior la OCI solicita se entregue el reporte de las respuestas a estas peticiones.
* Se observó que el paso a paso de las actividades establecidas en todos los procedimientos sometidos a evaluación no se establece un tiempo determinado para desarrollar cada etapa, situación que debe implementarse para efectos de control en los tiempos de respuesta.

|  |
| --- |
| 1. **RECOMENDACIONES** |

* La OCI recomienda se unifiquen las estadísticas de los diferentes canales de atención para que no se presente los casos de la actual evaluación y se mejore la trazabilidad de la información.
* La OCI recomienda se ajusten los acuerdos de servicio y se fortalezcan las estrategias adelantas en todos los canales de atención de la operación de las PQRS.
* La OCI recomienda se implementen en los procedimientos tiempos en las actividades de respuesta en cada canal de atención de la operación.

**ANEXOS**

**ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS**

| **Versión** | **Ítem del cambio** | **Cambio realizado** | **Motivo del cambio** | **Fecha del cambio** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 02 |  | Se incluye el ítem de número de informe. Se elimina el ítem 4.2 oportunidades de mejora. | Al revisar el formato se determinó que era necesario actualizarlo. | 24/02/2015 |
| 03 |  | Se incluye la opción tipo de informe, con el fin de poder entregar un informe preliminar o final. | Actualización del procedimiento de Auditorías Internas | 28/07/2015 |