|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME** | **Día:** | 30 | **Mes:** | 06 | **Año:** | 2016 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Informe No.** | A4 |
| **Tipo de Informe**  **(Informe Preliminar o Informe Final)** | Final |
| **Nombre de Auditoría**  **(Relacionar Proceso/Dependencia/Procedimiento)** | AUDITORIA AL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA Y A LA SBDIRECCION 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, DECRETO 124 DE 2016 Y LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VERSION 2, DEL DAFP. |
| **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 |
| **Equipo Auditor** | Diego Hernando Forero Castro |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reunión de Apertura** | | | | | | **Ejecución de la Auditoría** | | | | **Reunión de Trabajo** | | | | | |
| **Día** | 11 | **Mes** | 05 | **Año** | 2016 | **Desde** | 12-05-2016 | **Hasta** | 16-06-2016 | Día |  | Mes |  | Año |  |
| D / M / A | D / M / A |

1. **Objetivo(s) de la Auditoría:** Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y las políticas aplicables por el Grupo de Respuesta Escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria de la Unidad a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, así como la obtención de los productos resultantes, con corte abril de 2016, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del plan anticorrupcion y de atención al ciudadano versión 2, del DAFP.
2. **Alcance de la Auditoría:** Revisión con corte a 30 de abril de 2016.
3. **Criterios de la Auditoría:** Constitución Política de Colombia, Decreto 019 de 2012 – Decreto Antitrámites, Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 1755 de 2015, Regula el Derecho de Petición, Decreto 124 de 2016 y la Estrategia- Construcción- Plan Anticorrupción- Atención al Ciudadano Versión 2, 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”, Resolución 00113 de febrero de 2015, procedimientos del GRE y SAAH.

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

|  |
| --- |
| **FICHA TECNICA** |
| **Herramientas Utilizadas: REVISIÓN MAPA DE RIESGOS, PROCEDIMIENTOS, CONTROLES PLAN DE ACCIÓN, CONTRATOS, BASE DE DATOS DONDE SE ENCUENTRAN IDENTIFICADOS TODOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS, INFORMES DE LOS AVANCES SOLICITADOS A PQR Y ORFEO.** |
|  |
| **Universo: INDICADORES, PROCEDIMIENTOS, MUESTRA DE CONTRATOS, DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS Y CONTESTADOS CON CORTE 30 DE ABRIL DE 2016.** |
|  |
| **Población objeto: DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS Y CONTESTADOS CON CORTE 30 DE ABRIL DE 2016.** |
|  |
| **Marco estadístico: SE TOMÓ DE LA LISTA DE ENVIADOS EN EL INFORME POR EL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA, UNA MUESTRA DE 20 ACCIONES DE TUTELA PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y DE PROCEDIMIENTO.** |

**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**

**De la revisión de la evidencia entregada por parte del GRE y la SAAH encargados de atender los PQRS, la OCI presenta las siguientes observaciones:**

**BASE DE DATOS QUE CONTENGA EL LISTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIONES RADICADOS, CONTESTADOS, PENDIENTES POR CONTESTAR A NIVEL NACIONAL Y DESAGREGADO POR DEPARTAMENTOS, CON CORTE 30 ABRIL DE 2016.**

* El Grupo de Respuesta Escrita, sobre éste punto envió por medio del memorando No 20167200034043 de 10 de mayo de 2016, un CD, donde relacionan unos cuadros de Excel que contienen las estadísticas de los derechos de peticiones radicados, contestados, pendientes por contestar a nivel nacional y desagregado por departamentos, con corte 30 abril de 2016.

**PETICIONES RECIBIDAS Y CONTESTADAS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RECIBIDOS** | |  | | | **TRAMITADOS** | | | | |
| **MES** | **RADICADOS** |  | | | **MES** | | | **TRAMITADOS** | |
| 2016 |  |  | | | 2016 | | |  | |
| ENERO | 41.136 |  | | | ENERO | | | 31.155 | |
| FEBRERO | 37.368 |  | | | FEBRERO | | | 53.076 | |
| MARZO | 49.269 |  | | | MARZO | | | 59.421 | |
| ABRIL | 115.968 |  | | | ABRIL | | | 86.835 | |
| **Total general** | **243.741** |  | | | **Total general** | | | **230.487** | |
| **PETICIONES PENDIENTES POR RESPUESTA PERIODOS 2014, 2015 Y 2016** | | | | | | | |  | |  | |  |  |
| **PENDIENTES** | | | |  |  | |  |  | |
| **ESTADO GENERAL** | | | | **2014** | **2015** | | **2016** | **TOTAL** | |
| PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN | | | | 1.278 | 8.849 | | 57.520 | 67.647 | |
| CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO | | | | 956 | 5.221 | | 2.535 | 8.712 | |
| DEVUELTO POR IMPRESIÓN | | | | 28 | 383 | | 182 | 593 | |
| PARA TRAMITE PRIORITARIO | | | |  | 22 | | 271 | 293 | |
| PENDIENTE POR IMPRESIÓN | | | | 256 | 1.051 | | 13.860 | 15.167 | |
| PENDIENTE POR RESPUESTA | | | | 38 | 2.172 | | 32.821 | 35.031 | |
| SIN LOTE PENDIENTE POR CLASIFICAR | | | |  |  | | 7.851 | 7.851 | |
| PENDIENTE POR INSUMO | | | | 8.866 | 37.780 | | 41.981 | 88.627 | |
| EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN | | | | 60 | 21 | | 5.404 | 5.485 | |
| ESCALAMIENTOS | | | | 6.866 | 25.519 | | 17.216 | 49.601 | |
| ESCALAMIENTOS REPARACIONES | | | | 1.344 | 2.499 | | 402 | 4.245 | |
| PENDIENTE AGENDAMIENTO CRM | | | | 26 | 920 | | 65 | 1.011 | |
| PENDIENTE DIRECTRIZ ENLACES | | | | 570 | 8.740 | | 5.412 | 14.722 | |
| PENDIENTE REASIGNACIONES ORFEO | | | |  | 20 | | 4 | 24 | |
| PROBLEMAS DE IMAGEN | | | |  | 61 | | 13.478 | 13.539 | |
| **TOTAL** | | | | **10.144** | **46.629** | | **99.501** | **156.274** | |

**OBSERVACIONES PETICIONES RADICADAS, CONTESTADAS Y PENDIENTES DE RESPUESTAS**

1. Se observó que con corte a 30 de abril de 2016 se radicaron **243.741** peticiones de las cuales se les dio respuesta a **230.487** existiendo un saldo sin respuesta de **13.254**. Puntualizado lo anterior la OCI solicita se presente las razones de la no respuesta de las peticiones antes mencionas y además se tomen medidas realmente efectivas por cuanto las propuestas no lo han sido.
2. También se observó que con corte 30 de abril de 2016 existen sin contestar por tramites de la operación o por estar pendientes de insumos según la evidencia presentada **156.274** peticiones de los años anteriores, desagregados de la siguiente manera, para el 2014: **10.144** peticiones sin respuesta, para el 2015: **46.629** peticiones sin respuesta y para el 2016: **99.501** peticiones sin respuesta. Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI solicita el estado de respuesta de estas peticiones y las medidas para tramitar las mismas, por cuanto estos represamientos conllevan a que la entidad presente un riesgo muy alto de sanciones judiciales y pecuniarias que perjudican la verdadera misión de la entidad.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 1.**

Mediante el memorando No. 20167200047003 de 27 de junio de 2016, el GRE dio respuesta en los siguientes términos a las observaciones relacionadas con las estadísticas de los derechos de peticiones radicados, contestados, pendientes por contestar a nivel nacional y desagregado por departamentos, con corte 30 abril de 2016:

* *“Se observó que con corte a 30 de abril de 2016 se radicaron 243.741 peticiones de las cuales se les dio respuesta a 230.487 existiendo un saldo sin respuesta de 13.254. Puntualizado lo anterior la OCI solicita se presente las razones de la no respuesta de las peticiones antes mencionas y además se tomen medidas realmente efectivas por cuanto las propuestas no lo han sido”*

*A la observación del auditor se hace claridad que la base de datos enviada, reporta los Derechos de petición radicados en el periodo solicitado por la OCI, desde 01 de enero a Corte 30 de abril de 2016 se han radicado, (243.741) solicitudes y tramitados (230.487), la cual hace referencia a las peticiones que se contestaron en ese mismo lapso de tiempo al igual que respuestas dadas a derechos de petición radicados con anterioridad es decir solicitudes que hacen parte del rezago, 2015 y lo recibido en el transcurso del año 2016, siendo así y para dar claridad a lo radicado y contestado desde enero hasta abril del año 2016 no permitimos ilustrar en el siguiente cuadro la información, incluyendo el estado actual de las solicitudes”.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***MES*** | ***RECIBIDOS*** | ***ESTADO AL 30-04-2016*** | |  | ***ESTADO AL 27-06-2016*** | |  |
| ***PENDIENTE POR INSUMO*** | ***PENDIENTE EN LA OPERACIÓN*** | ***TRAMITADO*** | ***PENDIENTE POR INSUMO*** | ***PENDIENTE EN LA OPERACIÓN*** | ***TRAMITADO*** |
| *ENERO* | *41.136* | *3.751* | *1.821* | *35.564* | *2.392* | *596* | *38.148* |
| *FEBRERO* | *37.368* | *4.753* | *1.857* | *30.758* | *3.385* | *632* | *33.351* |
| *MARZO* | *49.269* | *8.628* | *5.272* | *35.369* | *5.670* | *2.470* | *41.129* |
| *ABRIL* | *115.968* | *17.854* | *48.184* | *49.930* | *15.184* | *1.920* | *98.864* |
| ***TOTAL*** | ***243.741*** | ***34.986*** | ***57.134*** | ***151.621*** | ***26.631*** | ***5.618*** | ***211.492*** |

*Cuadro No. 1 Fuente: Unidad para las Víctimas. Grupo Respuesta Escrita. Corte 30 de abril y corte 26 de junio de 2016*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 1.**

Revisada la información se observó que las cifras reportadas en el inicio de la auditoria no concuerdan con las de esta respuesta por cuanto se manifestó que con corte 30 de abril de 2016 faltaba por tramitar **13.254,** y en esta estadística se verifica que faltaban por tramitar **92.120** peticiones. Se aclara que a 26 de junio de 2016 falta por contestar **32.249**. Puntualizado lo anterior la OCI mantiene la observación en razón a que se evidenció peticiones sin contestar y diferencias en la presentación de estadísticas.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 2.**

* *“También se observó que con corte 30 de abril de 2016 existen sin contestar por tramites de la operación o por estar pendientes de insumos según la evidencia presentada 156.274 peticiones de los años anteriores, desagregados de la siguiente manera para el 2014: 10.144 peticiones sin respuesta, para el 2015: 46.629 peticiones sin respuesta y para el 2016: 99.501 peticiones sin respuesta. Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI solicita el estado de respuesta de estas peticiones y las medidas para tramitar las mismas, por cuanto estos represamientos conllevan a que la entidad presente un riesgo muy alto de sanciones judiciales y pecuniarias que perjudican la verdadera misión de la entidad.”*

*“Mediante memorando con radicado No. 20167200042653 con fecha de 13 de junio de 2016 se allegó en medio magnético la información referente a los casos de 2014, y se aportó base en Excel y en documento Word con la siguiente información:*

*“La totalidad de los radicados del año 2014, se archivan por tener una respuesta posterior en el año 2015 y 2016, esto se realizó con el aval de la Subdirección General de la Unidad para las Víctimas para el informe de empalme.”*

*A continuación el estado a corte 30 de abril del año 2016, en donde se describe lo pendiente en las áreas misionales y en la operación GRE”.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *PENDIENTES/30/04/2016* | | | | | |
| ***AREA RESPONSABLE*** | ***ENERO*** | ***FEBRERO*** | ***MARZO*** | ***ABRIL*** | ***TOTAL*** |
| *AREA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO* | *29* | *397* | *763* | *5.475* | *6.664* |
| *DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS* | *2* | *0* | *0* | *2* | *4* |
| *DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL* | *2* | *4* | *6* | *1* | *13* |
| *DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA* | *10* | *10* | *19* | *5.383* | *5.422* |
| *DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION* | *2.621* | *2.939* | *5.691* | *4.118* | *15.369* |
| *DIRECCION DE REPARACION* | *178* | *356* | *234* | *284* | *1.052* |
| *DIRECCION GENERAL* | *0* | *0* | *0* | *1* | *1* |
| *DIRECCION TERRITORIAL* | *9* | *11* | *31* | *34* | *85* |
| *GRUPO DE RESPUESA ESCRITA* | *36* | *37* | *159* | *185* | *417* |
| *OFICINA ASESORA JURIDICA* | *19* | *28* | *44* | *62* | *153* |
| *PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN* | *1.821* | *1.859* | *5.274* | *48.184* | *57.138* |
| *PENDIENTE DIRECTRIZ* | *770* | *827* | *1.577* | *2.234* | *5.408* |
| *SECRETARIA GENERAL* | *75* | *142* | *102* | *74* | *393* |
| *SUBDIRECCION GENERAL* | *0* | *0* | *0* | *1* | *1* |
| ***TOTAL*** | ***5.572*** | ***6.610*** | ***13.900*** | ***66.038*** | ***92.120*** |

## *Cuadro No. 2 Fuente: Unidad para las Víctimas. Grupo Respuesta Escrita. Corte 30 de abril de 2016*

*En el segundo cuadro se describe el estado actual de la operación y lo pendiente en las áreas misionales del año 2016.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***PENDIENTES 26 DE JUNIO DE 2016*** | | | | | |
| ***AREA RESPONSABLE*** | ***ENERO*** | ***FEBRERO*** | ***MARZO*** | ***ABRIL*** | ***TOTAL*** |
| *AREA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO* | *54* | *68* | *244* | *3.659* | *4.025* |
| *DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS* | *2* |  |  | *1* | *3* |
| *DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL* |  | *3* | *7* | *9* | *19* |
| *DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA* | *71* | *314* | *164* | *376* | *925* |
| *DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION* | *1.335* | *1.743* | *3.165* | *6.562* | *12.805* |
| *DIRECCION DE REPARACION* | *82* | *272* | *150* | *252* | *756* |
| *DIRECCION GENERAL* |  |  | *1* | *3* | *4* |
| *DIRECCIONES TERRITORIALES* | *7* | *10* | *32* | *73* | *122* |
| *GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA* | *39* | *33* | *174* | *412* | *658* |
| *OFICINA ASESORA JURIDICA* | *34* | *48* | *95* | *181* | *358* |
| *PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN* | *626* | *723* | *2.594* | *2.398* | *6.341* |
| *PENDIENTE DIRECTRIZ* | *666* | *672* | *1.420* | *3.075* | *5.833* |
| *SECRETARIA GENERAL* | *72* | *131* | *94* | *102* | *399* |
| *SUBDIRECCION GENERAL* |  |  |  | *1* | *1* |
| *TOTAL* | *2.988* | *4.017* | *8.140* | *17.104* | *32.249* |

*Cuadro No. 3 Fuente: Unidad para las Víctimas. Grupo Respuesta Escrita. Corte 26 de junio de 2016*

*Estado actual de los 156. 274 pendientes a la fecha de la auditoria.*

|  |  |
| --- | --- |
| ***PENDIENTES AÑO 2015*** | ***RADICADOS*** |
| *DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION* | *27.338* |
| *PENDIENTE DIRECTRIZ* | *12.155* |
| *PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN* | *11.678* |
| *AREA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO* | *7.400* |
| *DIRECCION DE REPARACION* | *3.546* |
| *SECRETARIA GENERAL* | *1.638* |
| *DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA* | *1.424* |
| *GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA* | *828* |
| *OFICINA ASESORA JURIDICA* | *605* |
| *DIRECCIONES TERRITORIALES* | *486* |
| *DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL* | *133* |
| *DIRECCION GENERAL* | *34* |
| *DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS* | *14* |
| *SUBDIRECCION GENERAL* | *13* |
| *TOTAL GENERAL* | *67.292* |

*Cuadro No. 4 Fuente: Unidad para las Víctimas. Grupo Respuesta Escrita. Corte 26 de junio de 2016*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 2.**

Revisada la información entregada sobre los radicados pendientes de respuesta de los años 2014, 2015 y 2016, se observó que faltan por tramitar **67.292** peticiones de las **156.274** presentadas en el inicio de la auditoria**,** por lo anterior la OCI mantiene la observación debido a las peticiones pendientes de contestar, lo cual contraviene los establecido en los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015, que transcribo a continuación: **“Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*.**Salvo norma legal especial y **so pena de sanción disciplinaria**, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”. (Negrilla fuera de texto), y **Artículo 31. *Falta disciplinaria.***La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”, y conlleve a futuras sanciones para la entidad.

**REPORTE AL 30 DE ABRIL DE 2016 DEL TOTAL DE ACCIONES CONSTITUCIONALES RADICADAS Y CONTESTADAS.**

El Grupo de Respuesta Escrita, sobre éste punto envió por medio del memorando No 20167200034043 de 10 de mayo de 2016, un CD, donde relacionan unos cuadros de Excel que contienen las estadísticas del total de acciones constitucionales radicadas y contestadas, con corte 30 abril de 2016. La OCI realizó un análisis y como resultado se obtuvo lo siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cuenta de Cod\_LEX** |  | **Pendiente** |  |  |
| **Año** | **Mes** | **No Pendiente** | **PENDIENTE** | **Total Radicado** |
| **2015** | Octubre | 46.221 | 589 | 46.810 |
|  | Noviembre | 47.664 | 817 | 48.481 |
|  | Diciembre | 41.329 | 775 | 42.104 |
| **Total 2015** |  | **135.214** | **2.181** | **137.395** |
| **2016** | Enero | 34.262 | 770 | 35.032 |
|  | Febrero | 54.348 | 1.442 | 55.790 |
|  | Marzo | 50.552 | 2.233 | 52.785 |
|  | Abril | 52.932 | 9.025 | 61.957 |
| **Total 2016** |  | **192.094** | **13.470** | **205.564** |
| **Total Radicado** |  | **327.308** | **15.651** | **342.959** |

**OBSERVACIONES A LAS ACCIONES DE TUTELA RADICADAS Y CONTESTADAS**

1. Se verificó en la evidencia entregada por parte del GRE que se han radicado con corte 30 de abril de 2016, **342.959** acciones constitucionales de las cuales se han tramitado **327.308** existiendo un saldo sin respuesta de **15.651**. Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI solicita un informe del estado actual de las acciones que no tienen respuestas por cuanto se estarían incumpliendo términos legales y judiciales.
2. En la revisión adelantada al plan de acción vigencia 2016, se evidenció en las actividades del Plan de Acción Nos. **11390** y **82568** un reporte de acciones de tutela radicadas o interpuesta de **172.041** dato diferente al reportado en la presente auditoria que corresponde a **192.094.** La OCI solicita se aclare y reporte el dato real de las acciones de tutela radicadas con corte 30 de abril de 2016.
3. Se observó en la misma revisión del plan de acción vigencia 2016 que existen sin responder **91.701** acciones de tutela, dato diferente al consignado en la evidencia entregada para la presente auditoria que es de **15.651.** Además se solicita el reporte estadístico de acciones de tutela alojadas en las herramientas tecnológicas Astrea y Lex, lo anterior para poder tener un panorama general de acciones constitucionales en contra de la Entidad.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 3.**

*“Se verificó en la evidencia entregada por parte del GRE al que se han radicado con corte 30 de abril de 2016, 342.959 acciones constitucionales de las cuales se han tramitado 327.308 existiendo un saldo sin respuesta de 15.651. Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI solicita un informe del estado actual de las acciones que no tienen respuestas por cuanto se estarían incumpliendo términos legales y judiciales.”*

*“La información entregada hace referencia a los requerimientos judiciales radicados desde el mes de octubre de 2015 al 30 de abril de 2016, lo contestado hace mención a los requerimientos judiciales respondidos durante el año 2016, de requerimientos interpuestos en el 2016 y de antes de octubre del año 2015, es decir de meses anteriores al reporte solicitado por la OCI. Siendo así nos permitimos rendir el informe del estado actual de las 15.651, discriminadas de la siguiente forma”:*

|  |  |
| --- | --- |
| ***ESTADO ACTUAL 15651 REQUERIMIENTOS JUDICIALES*** | ***No.*** |
| *PENDIENTE EN LA OPERACIÓN - GRE* | *1196* |
| *GESTION HUMANITARIA* | *20* |
| *GESTION INTERISTITUCIONAL* | *1* |
| *REGISTRO* | *2.591* |
| *REPARACION* | *333* |
| *Total general* | *4141* |

*Cuadro No. 5Fuente: Unidad para las Víctimas (lex). Grupo Respuesta Escrita. Corte 26 de junio*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 3.**

Una vez revisada la respuesta, se encontró que la información es diferente a la reportada en el inicio de la auditoria, por cuanto en ella se menciona que “*lo contestado hace mención a los requerimientos judiciales respondidos durante el año 2016, de requerimientos interpuestos en el 2016 y de antes de octubre del año 2015, es decir de meses anteriores al reporte solicitado por la OCI”,* estadística que no se conocía al momento de realizar el informe preliminar. La OCI mantiene la observación hasta tanto no se reporte los datos reales de las acciones constitucionales pendientes de respuesta y se presente las actividades que permitan dar respuesta en términos a las mismas.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 4.**

* *“En la revisión adelantada al plan acción vigencia 2016, se evidenció en las actividades del Plan de Acción Nos. 11390 y 82568 un reporte de acciones de tutela radicadas o interpuesta de 172.041 dato diferente al reportado en la presente auditoria que corresponde a 192.094. La OCI solicita se aclare y reporte el dato total y real de las acciones de tutela radicadas con corte 30 de abril de 2016”*

*“En el Plan de acción se realizó el reporte de requerimientos judiciales que ingresaron desde el 01 de enero de 2016 hasta el 26 de abril de 2016, esto por instrucciones del Director de Planeación toda vez que se iniciaba un proceso de empalme con el nuevo Director de la Unidad, es por ello que la cifra presenta diferencias en sus cortes dado que la fecha de corte del informe entregado la OCI, es del 30 de abril tal y como lo solicito para la auditoria, siendo así el dato real de los requerimientos judiciales radicados a Corte 30 de abril es de 205.564 , por lo anterior en el informe del plan de acción que se presente en Julio se va a sustentar la cifras que están pendientes del 27 al 30 de abril del año 2016”.*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 4.**

Revisa la respuesta, la OCI mantiene la observación hasta que se reporte la modificación del Plan de Acción de la vigencia 2016, además esta Oficina solicita que en el plan de mejoramiento se establezca la cifra real de acciones constitucionales pendientes de trámite.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 5.**

* *“Se observó en la misma revisión del plan de acción vigencia 2016 que existen sin responder 91.701 acciones de tutela, dato diferente al consignado en la evidencia entregada para la presente auditoria que es de 15.651. Además se solicita el reporte estadístico de acciones de tutela alojadas en las herramientas tecnológicas Astrea y Lex, lo anterior para poder tener un panorama general de acciones constitucionales en contra de la Entidad”*

*“En cuanto a esta observación es importante mencionar que la suma de radicados que ingresan es mayor a la respuesta dada, y por ello la resta que hace el auditor da como pendiente 91.701, en este punto es relevante hacer un contexto de cómo se cuentan los pendientes en el aplicativo Lex , dado que la primera instancia que es la admisión de la tutela genera un código de expediente Unico del cual se desprenden las instancias subsiguientes, fallos, Desacatos, Sanciones, Confirma Sanción o Revoca Sanción, o puede presentarse casos donde se abre nuevamente el Incidente por algún incumplimiento de la orden o simplemente porque los Jueces requieren que la atención Humanitaria se entregue sistemáticamente, es decir que una tutela puede tener más de cinco requerimientos y solo se contesta la instancia pendiente o abierta en el aplicativo, razón por la cual la radicación de requerimientos judiciales es mayor a lo contestado, es por ello que el pendiente efectivo solo son 15.651 a corte 30 de abril tal y como se presentó en la evidencia entregado al auditor.*

*El aplicativo ASTREA pertenece a la OAJ dado que mediante la resolución 113 el GRE asume la gestión de tutelas radicadas en el aplicativo LEX a partir del 9 de enero de 2015, de tal suerte que todos los asuntos anteriores a dicha fecha se encuentran alojados en el aplicativo ASTREA, ya que dicha oficina quedó como responsable de asumir el cierre de esos procesos anteriores al 9 de enero de 2015 de acuerdo con el informe de entrega que realizó en su momento  el Jefe de OAJ incluyendo una copia a la OCI.*

*En lo referente a la cifra de acciones de tutela reportadas a la Corte Constitucional, es de mencionar que las mismas corresponden a la totalidad de lo pendiente desde enero de 2015 hasta el 30 de abril 2016, lo que suma 22.104, y se le indico igualmente como pendiente la suma de 93.222 como “* ***respuestas que requieren alcance según medición de carencias para Atención Humanitaria****” esto quiere decir que se emitió una respuesta que no resuelve de fondo a la solicitud de la víctima o accionante por lo tanto hasta que no se dé una respuesta de fondo sumara como pendiente, en total la cifra reportada a la Corte suma 115.236”.*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 5.**

Revisa la respuesta donde se hace una aclaración de los trámites pendientes que se reportan en el LEX y teniendo en cuenta la reunión de trabajo de 22 de junio de 2016 realizada en las instalaciones del GRE, donde esta Oficina solicito se hiciera un reporte individual de las **91.701** Acciones constitucionales que no se tenía claro el estado de las mismas, y como este informe no se evidenció, la OCI mantiene la observación hasta que se verifique la información del Plan de Acción.

Respecto a la información entregada a la Corte Constitucional, la OCI adelantará seguimiento al trámite de las **115.236** acciones, las cuales deberán ser incorporadas en el plan de mejoramiento.

**MUESTRA DE ACCIONES CONSTITUCIONALES**

Teniendo en cuenta anterior la OCI realizó una selección aleatoria de 20 acciones constitucionales sin respuesta para realizar el análisis de los términos establecidos para dar trámite a las peticiones que dieron origen a las acciones presentadas contra la entidad y como resultado de esta verificación se presentan las siguientes observaciones:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **RADICADO DE DERECHO DE PETICIÓN** | **TEMA DE SOLICITUD** | **ACTUACIONES ADELANTADAS** | **OBSERVACIONES** |
| **1** | **20157113566212** de 3 de junio de 2015, petición presentada por **Lina Idalia Díaz Cataño.** | Solicitud de Reparación Administrativa. | **Respuesta a la petición:** EL 13 de agosto de 2015, mediante radicado No. 201572012329611, se responde la petición presentada por parte de la señora Lina Idalia Díaz Cataño, donde se le informa que si tiene derecho a la indemnización administrativa, pero que por motivos de orden presupuestal en el momento no podrá realizar el pago que por temas de priorización se pagan de acuerdo al artículo 4 de la resolución No. 00090 de 17 de febrero de 2015  **Acción de tutela:** No. 2015-00071-00, admitida el 1 de octubre de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio No. 3457 de 14 de octubre de 2016 el juzgado penal del circuito de Riosucio- Caldas, **Tutela** el derecho fundamental de petición a la señora Lina Idalia Díaz Cataño y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 4158 de 31 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 13 de octubre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** La petición se responde **31** días fuera de término.  **b.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **2** | **20146212577212** de 7 de octubre de 2014, petición presentada por **Fany Caballero Lozano.**  **Nota:** No se puede ver la imagen en el Orfeo. | Solicitud de reconsideración del caso No. 7669-2009, homicidio. | **Respuesta a la petición:** El 13 de noviembre de 2014, mediante radicado No. 201472019083541, se responde la petición presentada por parte de la señora Fany Caballero Lozano, donde se responde que después de hacer la valoración no se encontró ninguna prueba sumaria que lograra acreditar el hecho victimizante declarado.  **Acción de tutela:** No. 2015-00036-00, admitida el 4 de febrero de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio No. 0379 de 13 de febrero de 2015 el juzgado segundo promiscuo de familia de Barrancabermeja, **Tutela** el derecho fundamental de petición a la señora Fany Caballero Lozano y ordenó que dentro de los 15 días siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 3028 de 18 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 13 de febrero de 2015 por ese mismo juzgado, para que de manera INMEDIATA se diera repuesta al incidente. | **a.** No se puede ver cargada la imagen cargada en el Orfeo del radicado No. **20146212577212.**  **b.** La petición se responde **10** días fuera de término.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato.  **d.** No se evidenció la respuesta al incidente de desacato. |
| **3** | **201513046227972** de 23 de julio de 2015, petición presentada por **Yadira Mercedes Menco Beleño.**  **Nota:** No se puede ver la imagen en el Orfeo. | Solicitud de Inclusión como víctima. | **Respuesta a la petición:** No hay evidencia de respuesta de la petición.  **Acción de tutela:** No hay evidencia de la acción de tutela.  **Fallo:** Mediante oficio No. 2490 de 3 de diciembre de 2015, el juzgado primero civil del circuito especializado en restitución de tierras, **Tutela** el derecho fundamental de petición a la señora **Yadira Mercedes Menco Beleño** y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 2561 de 14 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 17 de noviembre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 2 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se puede ver cargada la imagen cargada en el Orfeo del radicado No. **201513046227972.**  **b.** No hay evidencia de respuesta de la petición.  **c.** No hay evidencia de la acción de tutela.  **d.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato.  **e.** No se evidenció la respuesta al incidente de desacato. |
| **4** | No se tiene el radicado de la petición. | Solicitud de respuesta de fondo de la al recurso de reposición en subsidio de apelación a la resolución No. 2014-408585. | **Respuesta a la petición:** No hay evidencia de respuesta de la petición.  **Acción de tutela:** No. 730013104007-2015-00233-00, admitida el 6 de agosto de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio penal No. 5974 de 27 de agosto de 2015, el juzgado séptimo penal del circuito de Ibagué, **Tutela** el derecho fundamental de petición a la señora Maria Luvidia Yate Tique y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 8741 de 11 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 27 de agosto de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se tiene el radicado de la petición.  **b.** No hay evidencia de respuesta de la petición.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato.  **d.** No se evidenció la respuesta al incidente de desacato. |
| **5** | No se puede ver en el Orfeo los siguientes radicados mencionados en la tutela, **20147308375111**, **20157209554571**. | Solicitud de corrección de número de identificación en el RUV. | **Respuesta a la petición:** No hay evidencia de respuesta de la petición.  **Acción de tutela:** No. 636904089001-2015-00056-00, admitida el 13 de agosto de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio JPMS 0704 de 21 de agosto de 2015, el juzgado promiscuo municipal de Salento Quindío, **Tutela** el derecho fundamental de petición a la señora Rosaura Rivera Serna y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio JPMSQ-0990 de 15 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 21 de agosto de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. **Archivo Desacato:** Mediante el oficio JPMS 0031 de 19 de enero de 2016, el juzgado promiscuo municipal de Salento Quindío, Deniega el tramite incidental y ordena notificar y archivar las diligencias. | **a.** No se puede ver en el Orfeo los siguientes radicados mencionados en la tutela, **20147308375111**, **20157209554571**.  **b.** No hay evidencia de respuesta de la petición.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **6** | **20157114547022** de 17 de julio de 2015, petición presentada por **Maria Nanci Paladinez Muñoz.** | Solicita la caracterización de su grupo familiar, para posteriormente se adelante la división del mismo. | **Respuesta a la petición:** La respuesta no se pudo verificar por cuanto no está cargada la imagen el Orfeo.  **Acción de tutela:** No. 2015-00427-00, admitida el 11 de septiembre de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante JPCE-2-OFICIO 11372 de 25 de septiembre de 2015, el juzgado segundo penal del circuito especializado de Florencia- Caquetá, **Tutela** el derecho fundamental de petición a la señora **Maria Nanci Paladinez Muñoz** y ordenó que dentro de los 15 días siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante JSPCE- Oficio No. 1409 de 31 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 25 de SEPTIEMBRE de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 2 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** La respuesta no se pudo verificar por cuanto no está cargada la imagen el Orfeo.  **b.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **7** | **20151300734302** de 06 de febrero de 2015, petición presentada por **Araceli Adarme Alarcón.** | Solicitud en el registro como víctima por el hecho victimizante de Desaparición Forzada. | **Respuesta a la petición:** El 25 de febrero de 2015, mediante radicado No. 20157204495601, se responde la petición presentada por parte de la señora **Araceli Adarme Alarcón**, donde se responde que después de hacer la valoración se incluye como víctima.  **Acción de tutela:** No. 2015-00107-00, admitida el 05 de octubre de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** No hay evidencia del fallo que decide la acción de tutela.  **Desacato:** Mediante oficio No. 4781 de 16 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 19 de octubre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No hay evidencia del fallo que decide la acción de tutela.  **b.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **8** | **20157114277102** de 06 de julio de 2015, petición presentada por **Carlos Hernando Gutierrez.** | Solicitud de ayuda humanitaria. | **Respuesta a la petición:** El 05 de septiembre de 2015, mediante radicado No. 201572014008861, se responde la petición presentada por parte de la señor **Carlos Hernando Gutierrez**, donde se responde que después de hacer la valoración se incluye como víctima.  **Acción de tutela:** No. 2015-00475-00, admitida el 08 de septiembre de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** No hay evidencia del fallo que decide la acción de tutela.  **Desacato:** Mediante oficio No. 15.387 de 14 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido por el juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente.  **Sanción:** mediante el oficio No. 00888 de 5 de mayo de 2016, se confirma la sanción del incidente de desacato. | **a.** No hay evidencia del fallo que decide la acción de tutela.  **b.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **9** | No se observan las 3 peticiones hechas por el señor Evangelista Caviedes, en las fechas 10 de marzo de 2014, 30 de septiembre de 2014 y 29 de enero de 2015. | Solicitud de indemnización administrativa. | **Respuesta a la petición:** mediante el radicado No. 20166020128441 de 13 de mayo de 2016, se responde la petición al señor Evangelista Caviedes.  **Acción de tutela:** No. 500063187-002-2015-00320, admitida en julio de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio 0896 de 3 de agosto de 2015, el juzgado segundo de ejecución de penas de Acacias Meta, **Tutela** el derecho fundamental de petición al señor Evangelista Caviedes y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por el señor antes mencionada.  **Desacato:** Mediante auto No. 1321 de 19 de octubre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 3 de agosto de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se observan las 3 peticiones hechas por el señor Evangelista Caviedes, en las fechas 10 de marzo de 2014, 30 de septiembre de 2014 y 29 de enero de 2015.  **b.** La petición se responde casi año y medio después de su última radicación.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **10** | No se observó la solicitud de indemnización administrativa. | Solicitud de indemnización administrativa. | **Respuesta a la petición:** No se evidencia respuesta a la solicitud.  **Acción de tutela:** No. 13-001-31-10-004-2015-00-109-00, admitida el 20 marzo de 2015, **por la presunta vulneración al debido proceso.**  **Fallo:** Mediante providencia de 9 de abril de 2015, el juzgado cuarto de familia de Cartagena, **amparo** el derecho fundamental del debido proceso al señor Jose J. Sarmiento y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por el señor antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio # 1756-2015-00109 de 24 de noviembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 9 de abril de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se observó la solicitud de indemnización administrativa.  **b.** No se evidencia respuesta a la solicitud.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **11** | No se observó en el Orfeo la petición presentada por **Rigoberto Medina Rojas.** | Solicitud de inclusión o no en el RUV. | **Respuesta a la petición:** No se evidencia respuesta a la solicitud.  **Acción de tutela:** No. 2015-00302, admitida el 24 de septiembre de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio 04532 de 5 de octubre de 2015, el juzgado sexto civil del circuito de Ibagué, **Tutela** el derecho fundamental de petición al señor Rigoberto Medina Rojas y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por el señor antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 5867 de 15 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 5 de octubre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente.  **Sanción:** mediante el oficio No. 1820 de 5 de mayo de 2016, se confirma la sanción del incidente de desacato. | **a.** No se observó la petición en la evidencia entregada.  **b.** No se evidencia respuesta a la solicitud.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **12** | No se observó en el Orfeo la petición presentada por **Miguel Antonio Morales Flórez.** | Solicitud de ayuda humanitaria. | **Respuesta a la petición:** No se evidencia respuesta a la solicitud.  **Acción de tutela:** No.13744-31-84-001-2015-00135-00, admitida, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio JPFS- 01227 de 9 de julio de 2015, el juzgado promiscuo de familia del circuito de Simiti, amparael derecho fundamental de petición al señor Miguel Antonio Morales Flórez y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por el señor antes mencionada.  **Desacato:** Mediante auto No. JPFS- 0553 de 22 de abril de 2016, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 9 de julio de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 10 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se observó la petición en la evidencia entregada.  **b.** No se evidencia respuesta a la solicitud.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **13** | No se observó en el Orfeo la petición presentada por **Julia Maria Daza Ortega.** | Solicitud de indemnización administrativa por el hecho de homicidio. | **Respuesta a la petición:** El 13 de mayo de 2016, mediante radicado No. 20166020128881, se responde la petición presentada por parte de la señora Julia Maria Daza Ortega, donde se responde que se realizara la identificación y documentación del caso y además se hará la verificación de criterios de priorización.  **Acción de tutela:** No.015T-00765, admitida, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición, debido proceso e igualdad.**  **Fallo:** Mediante oficio No. 4158 de 16 de octubre de 2015, el juzgado quinto de ejecución de penas y medidas de seguridad de Medellín, amparael derecho fundamental de petición a la señora Julia Maria Daza Ortega y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por el señor antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 4581 de 14 diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 16 de octubre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se observó la petición en la evidencia entregada.  **b.** La petición se responde **10** meses después de su presentación.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **14** | No se observó en el Orfeo la petición presentada por **Maria Rubila Palacios Palacios.** | Solicitud de caracterización al grupo familiar. | **Respuesta a la petición:** En la evidencia entregada no se observó que la respuesta se haya entregado.  **Acción de tutela:** No.2015-00988, admitida el 1 de diciembre de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio No. 6875 de 11 de diciembre de 2015, el juzgado catorce penal del circuito de conocimiento de Medellín, amparael derecho fundamental de petición a la señora Maria Rubila Palacios Palacios y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 036 de 12 enero de 2016, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 11 de diciembre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se observó la petición en la evidencia entregada.  **b.** No se observó que la respuesta se haya entregado.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **15** | No se observó en el Orfeo la petición presentada por **Jorge Hernan Ramos Ramos.** | Solicitud de corrección del nombre para poder reclamar el porcentaje de indemnización administrativa. | **Respuesta a la petición:** En la evidencia entregada no se observó que la respuesta se haya entregado.  **Acción de tutela:** No.2015-002019-00, admitida el 7 de octubre de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante sentencia de primera instancia No. 197 de 22 de octubre de 2015, el juzgado penal del circuito de Salamina, amparael derecho fundamental de petición al señor Jorge Hernan Ramos Ramos y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por el señor antes mencionada.  **Archivo Desacato:** Mediante oficio No. 3654 de 14 de diciembre de 2015, se ordena el archivo del incidente de desacato. | **a.** No se observó la petición en la evidencia entregada.  **b.** No se observa que la respuesta se haya entregado.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela. |
| **16** | No se observó en el Orfeo la petición presentada por **Víctor Juan Zuñiga Vanegas.** | Solicitud de indemnización administrativa por el hecho de homicidio. | **Respuesta a la petición:** No se evidencia respuesta a la solicitud.  **Acción de tutela:** No.2015-0082 de 28 de agosto de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio de 14 de septiembre de 2015, el juzgado séptimo civil del circuito de Barranquilla, tuteloel derecho fundamental de petición al señor Víctor Juan Zuñiga Vanegas y ordenó a la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por el señor antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio del 1 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 14 de septiembre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se observó la petición en la evidencia entregada.  **b.** No se evidencia respuesta a la solicitud.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **17** | No se observó en el Orfeo la petición presentada por **Walter Castillo Carrillo.** | Solicitud de respuesta al recurso de reposición a la no inclusión como víctima. | **Respuesta a la petición:** En la evidencia entregada no se observó que la respuesta se haya entregado.  **Acción de tutela:** No.63-001-3333-002-2015-00321-00, admitida el 7 de octubre de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio No. 2464 de 20 de octubre de 2015, el juzgado segundo administrativo oral del circuito de Armenia, amparael derecho fundamental de petición a del señor Walter Castillo Carrillo y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por el señor antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio del 7 de diciembre de 2015, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 20 de octubre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se observó la petición en la evidencia entregada.  **b.** No se observó que la respuesta se haya entregado.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **18** | **20151303578252** de 4 de junio de 2015, petición presentada por **Lina Marcela Chalarca Grisales.** | Solicitud de respuesta al recurso de reposición a la no inclusión como víctima. | **Respuesta a la petición:** En la evidencia entregada no se observó que la respuesta se haya entregado.  **Acción de tutela:** No. 2015-00-843, admitida el 15 de octubre de 2015, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio No. 6120 de 21 de octubre de 2015, el juzgado catorce penal del circuito de Medellín, amparael derecho fundamental de petición a la señora Lina Marcela Chalarca Grisales y ordenó que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por a la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 074 del 14 de enero de 2016, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 21 de octubre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 3 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** La petición se responde de fondo **11** meses después de radicada, no se tiene certeza de su entrega.  **b.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **19** | No se observó en el Orfeo la petición presentada por **Yudi Mabel Arboleda Acevedo.** | Solicitud de reconocimiento como víctima. | **Respuesta a la petición:** En la evidencia entregada no se observó que la respuesta se haya entregado.  **Acción de tutela:** No. 05-001-31-04-016-2015-832-00, admitida, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio No. 3530 de 22 de octubre de 2015, el juzgado décimo sexto penal circuito con funciones de conocimiento de Medellín, amparael derecho fundamental de petición a la señora Yudi Mabel Arboleda Acevedo y ordenó que dentro de los 10 días siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por a la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 038 del 13 de enero de 2016, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 22 de octubre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 2 días para que se diera repuesta al incidente. | **a.** No se observó la petición en la evidencia entregada.  **b.** No se observó que la respuesta se haya entregado.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |
| **20** | No se observó en el Orfeo la petición presentada por **Maria Genoveva Serna Muñoz.** | Solicitud de indemnización administrativa por el hecho de homicidio. | **Respuesta a la petición:** En la evidencia entregada no se observó que la respuesta se haya entregado.  **Acción de tutela:** No. 2015-00216-00 de 6 de octubre de 2015, admitida, **por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.**  **Fallo:** Mediante oficio No. 1036T de 16 de octubre de 2015, el juzgado promiscuo del circuito de Cisneros Antioquia, amparael derecho fundamental de petición a la señora Maria Genoveva Serna Muñoz y ordenó que dentro de los 8 días siguientes a la notificación, la Unidad de Victimas responda de fondo y de manera clara la petición presentada por a la señora antes mencionada.  **Desacato:** Mediante oficio No. 0021T del 14 de enero de 2016, abrió incidente de desacato por el incumplimiento al fallo de tutela proferido el 16 de octubre de 2015 por ese mismo juzgado y le concedió 48 horas para que se diera repuesta. | **a.** No se observó la petición en la evidencia entregada.  **b.** No se observó que la respuesta se haya entregado.  **c.** Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta a la acción de tutela y al incidente de desacato. |

**OBSERVACIONES A LA MUESTRA**

1. Analizada la muestra de 20 acciones constitucionales, se evidenció que los tiempos legales y judiciales de respuesta no se están cumpliendo, y se espera el desacato o la sanción para tramitar las peticiones que dieron origen a las mencionadas acciones.
2. Además se observó que siguen presentándose problemas en la carga de las peticiones en el Orfeo.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 6.**

No se evidenció respuesta de la observación.

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 6.**

Teniendo en cuenta que no se pronunció el GRE respecto a esta observación la misma se mantiene.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 7.**

* “*Se observó que siguen presentándose problemas en la carga de las peticiones en el Orfeo”*

*“A la observación del equipo auditor, me permito aclarar que la radicación y/o cargas de las peticiones en Orfeo es función de Gestion Documental, el Grupo de Respuesta no tiene injerencia en la radicación de las solicitudes en el aplicativo de Gestión Documental Orfeo, lo que se realiza desde la operación GRE es la devolución de dichas imágenes para que gestión Documental cargue la imagen de la petición como responsable del proceso”*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 7.**

Revisa la respuesta la misma se mantiene y se dará traslado al Grupo de Gestión Documental para que tomen las medidas pertinentes, se aclara que el GRE deberá coordinar las acciones que se planteen para superar el tema de la carga de imágenes en el Orfeo.

**BASE DE DATOS QUE CONTENGA EL LISTADO DE LAS DEVOLUCIONES, CON CORTE 30 ABRIL DE 2016.**

El Grupo de Respuesta Escrita, sobre éste punto envió correo electrónico el 24 de mayo de 2016, donde relacionan un cuadro de Excel que contiene las estadísticas de las devoluciones realizadas en el periodo de revisión.

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de CAUSAL DEVOLUCION** |
| NO EXISTE | 13184 |
| DESCONOCIDO | 4401 |
| DIRECCION ERRADA | 3946 |
| CERRADO | 3946 |
| REHUSADO | 2688 |
| NO RESIDE | 1721 |
| FUERZA MAYOR | 551 |
| NO EXISTE | 486 |
| NO RECLAMADO | 426 |
| NO CONTACTADO | 81 |
| REHUSADO | 77 |
| FUERZA MAYOR | 41 |
| DESCONOCIDO | 16 |
| FALLECIDO | 11 |
| SIN INFO | 5 |
| SIN GESTION 472 | 4 |
| DIRECCION ERRADA | 2 |
| NO CONTACTADO | 1 |
| (en blanco) |  |
| **Total general** | **31587** |

1. Se verificó que hubo un aumento de **29.036** devoluciones respecto a las evaluaciones anteriores, por cuanto en el reporte 2015 segundo semestre se devolvieron **2.551** comunicaciones y en las estadísticas entregadas para la presente evaluación evidencian **31.587** devoluciones. La OCI solicita informar que medidas se implementaron para disminuir este número tan alto de devoluciones, lo cual impacta a la gestión del proceso.

**Nota:** Se hizo una modificación en la modificación que no cambia el sentido de la misma, por cuanto se realizó un análisis porcentual incompleto.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 8.**

* *“Se verificó que hubo un aumento casi del 100% en las devoluciones teniendo en cuenta las anteriores evaluaciones, por cuanto en el reporte 2015 segundo semestre se devolvieron 2.551 comunicaciones y en las estadísticas entregadas para la presente evaluación evidencian 31.587 devoluciones. La OCI solicita informar que medidas se implementaron para disminuir este número tan alto de devoluciones, lo cual impacta a la gestión del proceso.”*

*“Es importante aclarar que este plan de acción para disminuir las devoluciones es un plan conjunto con el área encargada del proceso d Gestión Documental y se ha venido avanzando en el mejoramiento para disminuir la devolución de las respuestas emitidas se están realizando mesas de trabajado con el Operador Postal y el Grupo de Respuesta Escrita, para hacer verificaciones en donde se analice cada uno de los motivos de devolución dando como resultado lo siguiente:*

*Se evidenció por parte de 472 la necesidad de dar a conocer un protocolo de direcciones que el operador postal maneja para socializarlo en la operación, el mismo fue presentando y aplicado para logar evitar devoluciones por no cumplir con el estándar requerido actualmente por el operador postal.*

*El operador postal manifestó que algunas Personerías Municipales se están negando a recibir las contestaciones que se envían a donde nos indican en los derechos de petición, como plan de mejoramiento se solicitó que se nos enviara la información exacta de las Personería que no reciben dichas respuestas, cuando se obtuvo la información se contactó a Mireya Camacho Celis-Asesora de la Dirección General para que articule con las Personerías, la PGN y Defensoría a fin de disminuir el porcentaje de devoluciones”.*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 8.**

Revisada la respuesta, la OCI observó las actividades realizadas por el GRE para lograr la disminución de las devoluciones, pero como se pudo verificar en la evaluación las mismas no han sido efectivas, por lo tanto la observación se mantiene y esta Oficina solicita se revisen y actualicen dichas actividades para que se pueda logran una disminución en las devoluciones.

**INFORME QUIOSCOS VIRTUALES, CON CORTE 30 ABRIL DE 2016.**

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargado de atender canal presencial, virtual y telefónico, sobre éste punto envió correo electrónico el 10 de mayo de 2016, donde 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.

1. Se observó que corte 30 de abril de 2016 se radicaron a través de los quioscos **41090** PQRS, y teniendo en cuenta que, *“los quioscos de atención virtual actúan con un medio facilitador en los puntos de atención, para que las víctimas en el marco del artículo 3 de la ley 1448 y la ciudadanía en general, realicen consultas y trámites de manera eficiente. Dentro de los trámites que permite el dispositivo se encuentra la radicación de PQR. Para este trámite, el quiosco de atención cuenta con un servicio web que permite realizar la radicación automática en la aplicación de gestión documental ORFEO, de tal manera que la petición interpuesta llega directamente al grupo de respuesta escrita para gestión. Lo anterior implica que desde la SAAH no se lleve a cabo el reporte y seguimiento de los PQR que ingresan a través del dispositivo, ya que estas actividades las realiza directamente el grupo de respuesta escrita, por tanto, las cifras que se reportan desde la SAAH frente a los quioscos refieren a las consultas realizadas en los dispositivos diferentes a la radicación de PQR. Esto último con el fin de no generar duplicidad en las cifras de gestión y se cuente con un dato unificado en la entidad frente a la radicación de PQR*”. La OCI solicita al GRE informar la forma como identifica estas solicitudes y el estado de las mismas.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 9.**

* “*Se observó que corte 30 de abril de 2016 se radicaron a través de los quioscos 41090 PQRS, y teniendo en cuenta que, “los quioscos de atención virtual actúan con un medio facilitador en los puntos de atención, para que las víctimas en el marco del artículo 3 de la ley 1448 y la ciudadanía en general, realicen consultas y trámites de manera eficiente. Dentro de los trámites que permite el dispositivo se encuentra la radicación de PQR. Para este trámite, el quiosco de atención cuenta con un servicio web que permite realizar la radicación automática en la aplicación de gestión documental ORFEO, de tal manera que la petición interpuesta llega directamente al grupo de respuesta escrita para gestión. Lo anterior implica que desde la SAAH no se lleve a cabo el reporte y seguimiento de los PQR que ingresan a través del dispositivo, ya que estas actividades las realiza directamente el grupo de respuesta escrita, por tanto, las cifras que se reportan desde la SAAH frente a los quioscos refieren a las consultas realizadas en los dispositivos diferentes a la radicación de PQR. Esto último con el fin de no generar duplicidad en las cifras de gestión y se cuente con un dato unificado en la entidad frente a la radicación de PQR”. La OCI solicita al GRE informar la forma como identifica estas solicitudes y el estado de las mismas.*

*“Los derechos de petición que se radican a través de los quioscos de atención virtual se reciben en el aplicativo Orfeo con el número* ***130, ejemplo: 20161305913672,*** *sin embargo es necesario aclarar que los derechos de petición, quejas y/o reclamos radicados a través de la página Web de la Unidad para las víctimas también se les asigna el radicado 130, la operación de PQR no puede diferenciar entre las solicitudes de los quioscos y la página Web.*

*Teniendo en cuenta lo anterior, adjunto la estadística que se maneja en PQR respecto a los radicados 130:”*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ESTADO GENERAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | TOTAL |
| PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN | 100 | 150 | 181 | 37 | 468 |
| PENDIENTE POR RESPUESTA | 68 | 73 | 71 | 13 | 225 |
| CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO | 17 | 41 | 79 | 11 | 148 |
| PENDIENTE POR IMPRESIÓN | 14 | 24 | 22 | 6 | 66 |
| SIN LOTE PENDIENTE POR CLASIFICAR |  | 8 | 4 | 6 | 18 |
| DEVUELTO POR CALIDAD | 1 | 4 | 4 |  | 9 |
| DEVUELTO POR IMPRESIÓN |  |  | 1 |  | 1 |
| PARA TRAMITE PRIORITARIO |  |  |  | 1 | 1 |
| PENDIENTE POR INSUMO | 1.138 | 1.755 | 2.083 | 195 | 5.171 |
| ESCALAMIENTOS | 849 | 1.391 | 1.592 | 121 | 3.953 |
| PENDIENTE DIRECTRIZ ENLACES | 267 | 335 | 445 | 64 | 1.111 |
| EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN | 11 | 17 | 14 | 3 | 45 |
| EN PROCESO DE ESCALAMIENTO | 6 | 7 | 24 | 3 | 40 |
| ESCALAMIENTOS REPARACIONES | 5 | 4 | 5 | 3 | 17 |
| PROBLEMAS DE IMAGEN |  | 1 | 1 | 1 | 3 |
| PENDIENTE REASIGNACIONES ORFEO |  |  | 2 |  | 2 |
| TRAMITADO | 7.699 | 8.707 | 11.388 | 4.484 | 32.278 |
| TRAMITADO | 7.699 | 8.707 | 11.388 | 4.484 | 32.278 |
| TOTAL | 8.937 | 10.612 | 13.652 | 4.716 | 37.917 |

*Cuadro No. 6 Fuente: Unidad para las Víctimas Grupo Respuesta Escrita. Corte 26 de junio de 2016*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 9.**

Revisada la respuesta, la OCI evidenció que el GRE identifica las peticiones radicadas por medio de los quioscos virtuales como se observa en la gráfica anterior, pero recomienda que exista coordinación con la SAAH para tener un control general de los quioscos, por lo anterior la OCI levanta la observación.

**RELACIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

Teniendo en cuenta la relación de contratos que presentó la GRE y la SAAH en la evidencia entregada, la OCI tomo una muestra aleatoria de 8 contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión para verificar el cumplimiento de los requisitos contractuales y de ejecución como se verifica a continuación:

**CONTRATOS DEL GRE**

**Contrato No. 1177 de 2016**

**Contratista:** Rafael Arturo Sánchez Suarez

**Plazo:** Hasta el 31 de diciembre de 2016.

**Valor: $** 69.550.007

**Documentos precontractuales:** En el folio 19 del expediente se observó el formato de hoja de vida diligenciado en Sigep donde se indica que el contratista se graduó en marzo de 2010 como abogado (fecha de acta de grado), pero a su vez el folio 21 del expediente se verificó un formato de hoja de vida que tiene consignada como fecha de grado como abogado junio de 2009, además manifiesta que terminó materias de maestría en diciembre de 2002, teniendo en cuenta lo anterior la OCI solicita se aclaren estas situaciones que pudieron afectar el cálculo de la experiencia necesaria para el perfil seleccionado.

**Nota:** Los demás documentos precontractuales están completos y cumplen los requisitos mínimos establecidos en la normatividad vigente.

**Contrato:** Suscrito y registrado el 10 de febrero de 2016.

**Garantías:** Póliza17-44-101138201 aprobada el 10 de febrero de 2016.

**Ejecución:** En la revisión del expediente no se observó los soportes de las actividades adelantas en los meses de febrero y marzo de 2016, para el mes de abril si se pudo verificar un CD con la evidencia del mes de ejecución. La OCI solicita que acredite la información antes mencionada para poder tener registro total del expediente contractual.

**Contrato No. 1178 de 2016**

**Contratista:** Washington Omar Valdivieso Valdivieso

**Plazo:** Hasta el 31 de diciembre de 2016.

**Valor: $** 69.550.007

**Documentos precontractuales:** Se observó que el contratista estuvo vinculado a la planta de la Unidad hasta el 4 de mayo de 2015, dos días antes de firmar el contrato No. 1088 de 2015.

**Nota:** Los demás documentos precontractuales están completos y cumplen los requisitos mínimos establecidos en la normatividad vigente.

**Contrato:** Suscrito y registrado el 10 de febrero de 2016.

**Garantías:** Póliza17-44-101138202 aprobada el 10 de febrero de 2016.

**Ejecución:** En la revisión del expediente no se observó los soportes de las actividades adelantas en los meses de febrero, marzo y abril de 2016. La OCI solicita que acredite la información antes mencionada para poder tener registro total del expediente contractual.

**Contrato No. 1203 de 2016.**

**Contratista:** Etna Lucia Balaguera Rincón

**Plazo:** Hasta el 31 de diciembre de 2016.

**Valor: $** 68.250.005

**Documentos precontractuales:** Los documentos precontractuales están completos y cumplen los requisitos mínimos establecidos en la normatividad vigente.

**Contrato:** Suscrito y registrado el 15 de febrero de 2016.

**Garantías:** Póliza15-46-101001057 aprobada el 15 de febrero de 2016.

**Ejecución:** En la revisión del expediente no se observó los soportes de las actividades adelantas en los meses de febrero, marzo y abril de 2016. La OCI solicita que acredite la información antes mencionada para poder tener registro total del expediente contractual.

**Contrato No. 1205 de 2016.**

**Contratista:** Nohora Liseth Lozano Rodriguez

**Plazo:** Hasta el 31 de diciembre de 2016.

**Valor: $** 68.205.005

**Documentos precontractuales:** Los documentos precontractuales están completos y cumplen los requisitos mínimos establecidos en la normatividad vigente.

**Contrato:** Suscrito y registrado el 15 de febrero de 2016.

**Garantías:** Póliza340-47-994000036294 aprobada el 16 de febrero de 2016.

**Ejecución:** En la revisión del expediente no se observó los soportes de las actividades adelantas en los meses de febrero, marzo y abril de 2016. La OCI solicita que acredite la información antes mencionada para poder tener registro total del expediente contractual.

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN REPORTA PARA LAS OBSERVACIONES CONTRACTUALES A CARGO DEL GRE.**

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 10.**

Revisada la respuesta, la OCI observó que a través del memorando No. 20167200046693 de 24 de junio de 2016, el GRE remitió al Grupo de Gestión Documental los soportes de ejecución de los meses enero, febrero, marzo y abril de los contratos Nos. 1177, 1178, 1203 y 1205 de 2016. Por lo anterior esta Oficina levanta la Observación y recomienda a la supervisión realizar control y seguimiento de los soportes contractuales que se deben remitir a los expedientes de los contratistas a cargo.

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 11.**

Respecto a la observación encontrada en el contrato No. 1177 que menciona lo siguiente: “*Se observó el formato de hoja de vida diligenciado en Sigep donde se indica que el contratista se graduó en marzo de 2010 como abogado (fecha de acta de grado), pero a su vez el folio 21 del expediente se verificó un formato de hoja de vida que tiene consignada como fecha de grado como abogado junio de 2009, además manifiesta que terminó materias de maestría en diciembre de 2002, teniendo en cuenta lo anterior la OCI solicita se aclaren estas situaciones que pudieron afectar el cálculo de la experiencia necesaria para el perfil seleccionado*”. El GRE a través del mismo memorando presenta las aclaraciones respectivas manifestando que se debió a errores de interpretación y mecanográficos (Anexa hoja de vida con las correcciones), la cual fue verificada por esta oficina encontrando las modificaciones antes mencionadas. Por lo anterior la observación se levanta.

**CONTRATOS DE LA SAAH**

**Contrato No. 276 de 2016**

**Contratista:** Ana Milehidy Castellanos Vargas

**Plazo:** Hasta el 31 de diciembre de 2016.

**Valor: $** 94.665.000

**Documentos precontractuales:** Se observó que el contratista estuvo vinculado a la planta de la Unidad hasta el 30 de julio de 2014, seis días antes de firmar el contrato No.1162 de 2014.

**Nota:** Los demás documentos precontractuales están completos y cumplen los requisitos mínimos establecidos en la normatividad vigente.

**Contrato:** Suscrito y registrado el 12 de enero de 2016.

**Garantías:** Póliza 15-46-101000484 aprobada el 14 de enero de 2016.

**Ejecución:** En la revisión del expediente no se observó los soportes de las actividades adelantas en los meses de febrero, marzo y abril de 2016. La OCI solicita que acredite la información antes mencionada para poder tener registro total del expediente contractual**.**

**Contrato No. 278 de 2016**

**Contratista:** Christian Mauricio Hernandez Brito

**Plazo:** Hasta el 31 de diciembre de 2016.

**Valor: $** 91.235.000

**Documentos precontractuales:** Se observó que el contratista estuvo vinculado a la planta de la Unidad hasta el 22 de enero de 2015, y firmo contrato el contrato de prestación de servicios No. 631 de 2015 el 20 de enero.

**Nota:** Los demás documentos precontractuales están completos y cumplen los requisitos mínimos establecidos en la normatividad vigente.

**Contrato:** Suscrito y registrado el 12 de enero de 2016.

**Garantías:** Póliza 15-46-101000467 aprobada el 14 de enero de 2016.

**Ejecución:** Se pudo verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de acuerdo a la evidencia encontrada en el expediente.

Se observa una posible irregularidad frente a la contratación del señor Christian Mauricio Hernandez Brito, por cuanto en la fecha que suscribió el contrato No. 631 de 20 de enero de 2015, fecha en la cual se encontraba vinculado y con relación laboral vigente como se puede verificar en la certificación de 25 de marzo de 2015 suscrita por la Coordinadora de Talento Humano, folio 32 del expediente contractual vigente. La OCI solicita se presenten las aclaraciones del caso.

**Contrato No. 290 de 2016**

**Contratista:** Jose Andrés Ponce Caicedo

**Plazo:** Hasta el 31 de diciembre de 2016.

**Valor: $** 80.762.500

**Documentos precontractuales:** Los documentos precontractuales están completos y cumplen los requisitos mínimos establecidos en la normatividad vigente.

**Contrato:** Suscrito y registrado el 12 de enero de 2016.

**Garantías:** Póliza 15-46-101000476 aprobada el 14 de enero de 2016.

**Ejecución:** En la revisión del expediente no se observó los soportes de las actividades adelantas en los meses de febrero, marzo y abril de 2016. La OCI solicita que acredite la información antes mencionada para poder tener registro total del expediente contractual**.**

**Contrato No. 307 de 2016**

**Contratista:** Sonia Meliza Castro Hurtado

**Plazo:** Hasta el 31 de diciembre de 2016.

**Valor: $** 94.665.000

**Documentos precontractuales:** Se observó que el contratista estuvo vinculado a la planta de la Unidad hasta el 31 de julio de 2014, seis días antes de firmar el contrato No.1163 de 2014.

**Nota:** Los demás documentos precontractuales están completos y cumplen los requisitos mínimos establecidos en la normatividad vigente.

**Contrato:** Suscrito y registrado el 12 de enero de 2016.

**Garantías:** Póliza 15-46-101000470 aprobada el 14 de enero de 2016.

**Ejecución:** En la revisión del expediente no se observó los soportes de las actividades adelantas en los meses de febrero, marzo y abril de 2016. La OCI solicita que acredite la información antes mencionada para poder tener registro total del expediente contractual**.**

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN REPORTA PARA LAS OBSERVACIONES CONTRACTUALES A CARGO DE LA SAAH.**

Revisada la respuesta, se observó que mediante correo del 23 de junio de 2016 la SAAH remitió a esta Oficina los soportes de ejecución de los meses de enero, febrero, marzo y abril de los contratos Nos. 276, 290 y 307. Por lo anterior esta Oficina levanta la Observación y recomienda a la supervisión realizar control y seguimiento de los soportes contractuales que se deben remitir a los expedientes de los contratistas a cargo.

**RESPUESTA DE LA SAAH A LA OBSERVACIÓN No. 12.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Contratista* | *Observación Informe* | *Respuesta SAAH* | *Evidencias* |
| *Christian Mauricio Hernandez Brito* | *“el contratista estuvo vinculado a la planta de la Unidad hasta el 22 de enero de 2015, y firmo contrato el contrato de prestación de servicios No. 631 de 2015 el 20 de enero”* en donde se “*Se observa una posible irregularidad frente a la contratación del señor Christian Mauricio Hernandez Brito, por cuanto en la fecha que suscribió el contrato No. 631 de 20 de enero de 2015, fecha en la cual se encontraba vinculado y con relación laboral vigente como se puede verificar en la certificación de 25 de marzo de 2015 suscrita por la Coordinadora de Talento Humano, folio 32 del expediente contractual vigente. La OCI solicita se presenten las aclaraciones del caso”*. | *Contrato de planta: De acuerdo con la Resolución No 00012 de 13 de enero 2015, se estipuló que la renuncia de Christian Hernandez Brito quedaría a partir del 22 de enero de 2015.*  *Contrato de prestación de servicios No. 631 de 2015: si bien el RP se expidió para el día 20 de enero de 2015, la póliza de cumplimiento fue expedida y aprobada el 22 de enero de 2015 (ver anexo), a partir de ésta fecha iniciaron los pagos para el contrato por prestación de servicios en mención, motivo por el cual no hay irregularidad.* | *Póliza Christian Hernandez* |

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 12.**

Teniendo en cuenta la respuesta remitida a esta Oficina mediante correo del 23 de junio de 2016 se aclara en los siguientes términos:

La observación realizada tiene su fundamento en lo establecido en el artículo 127 de la Constitución Policita de Colombia el cual dispone:

***ARTÍCULO******127.******Los servidores públicos no podrán celebrar, por sí o por interpuesta persona, o en representación de otro, contrato****alguno con entidades públicas o con personas privadas que manejen o administren recursos públicos, salvo las excepciones legales, (Negrilla Fuera de texto).*

Así mismo la Ley 80 de 1993 dispone:

***Artículo******8º.-****De las Inhabilidades e Incompatibilidades para Contratar:*

*f) Los servidores públicos.*

Siendo pertinente indicar que es la misma Constitución política la que dispone en su artículo 123 que “*Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios…”*

La normatividad transcrita representa el fundamento jurídico para efectuar la respectiva observación por parte de esta Oficina.

Ahora respecto al perfeccionamiento y ejecución de los contratos estatales, es pertinente indicar que son dos etapas completamente diferentes ya que la primera conforme al artículo 41 de la Ley 80 de 1993 se define así:

*“****Artículo******41º.-****Del Perfeccionamiento del Contrato.****Los contratos del Estado se perfeccionan cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación y éste se eleve a escrito.****(Negrilla fuera de texto).*

Mientras que el requisito de ejecución lo cual representa otra etapa establece unos requisitos que no afectan la validez del contrato ya perfeccionado con la firma de las partes

***Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, modificó el inciso segundo de éste artículo así:******Para la ejecución se requerirá de la aprobación de la garantía y de la existencia de las disponibilidades presupuestales correspondientes****, salvo que se trate de la contratación con recursos de vigencias fiscales futuras de conformidad con lo previsto en la ley orgánica del presupuesto. El proponente y el contratista deberán acreditar que se encuentran al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda.(Negrilla fuera de texto).*

Sustentado lo anterior y teniendo en cuenta la evidencia allegada se entiende que el contrato se suscribió con un Servidor Público en situación no permitida según la normatividad antes mencionada. Ahora respecto a la póliza se entiende la lectura que es un requisito de ejecución y que el contrato en revisión se perfeccionó cuando se tuvo acuerdo sobre el objeto, la contraprestación y éste se elevó a escrito, así las cosas la observación se mantiene y se dará traslado al Grupo de Gestión de Talento Humano y al Grupo de Gestión Contractual para que se tomen las medidas pertinentes, ya que el vínculo legal y reglamentario que lo vinculaba a la entidad permanecía vigente y produciendo efectos para las partes en la fecha en la que se perfecciono el contrato.

**EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE MEJORA Y ESTABLECIDAS EN LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE AGOSTO DE 2014, FEBRERO DE 2015, AGOSTO DE 2015 Y FEBRERO DE 2016.**

En desarrollo de la presente auditoria se adelantó seguimiento a los planes de mejoramiento de agosto de 2014, febrero de 2015, agosto de 2015 y febrero 2016 evidenciando lo siguiente:

**Resultado general del plan de mejoramiento de febrero de 2016 a cargo de la SAAH**

Las **3** observaciones están incumplidas como se pude observar en el plan de mejoramiento anexo al presente informe y se mantienen hasta tanto no se verifique el cumplimiento de todas las actividades establecidas.

**Resultado general del plan de mejoramiento de agosto de 2014, febrero de 2015, agosto 2015 y febrero de 2016 a cargo del GRE**

De las **37** observaciones contempladas en el plan de mejoramiento consolidado y aprobado, las observaciones Nos. **9, 20** y **21** están cumplidas y las mismas fueron efectivas.

Las observaciones Nos. **1, 2, 3, 5, 10, 11, 12, 16, 17, 18** y **19** están cumplidas pero no son efectivas. Por lo anterior se recomienda continuar con el seguimiento a las actividades, (Ver Excel anexo).

Las observaciones Nos. **13** y **14** están cumplidas fuera de término, (Ver Excel anexo).

Las observaciones Nos. **4** y **15** están incumplidas y deben ser reformuladas, (Ver Excel anexo).

Las observaciones Nos. **6, 7, 8, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 y 37** están en curso y por lo tanto se recomienda continuar con el trámite de las mismas, (Ver Excel anexo).

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

**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.**

El Grupo de Respuesta Escrita, sobre éste punto envió por medio del memorando No 20167200034043 de 10 de mayo de 2016, un CD, donde se reporta las quejas o sugerencias presentadas a la Unidad, respecto a irregularidades en la gestión de la Entidad, que involucren a funcionarios o contratista, con corte 30 abril de 2016. La OCI realizó un análisis y como resultado se obtuvo lo siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **RADICADOS** |
| 2015 |  |
| OCTUBRE | 34 |
| NOVIEMBRE | 104 |
| DICIEMBRE | 56 |
| 2016 |  |
| ENERO | 39 |
| FEBRERO | 35 |
| MARZO | 211 |
| ABRIL | 293 |
| **Total general** | **772** |

**13.** Dando alcance a la evidencia entregada el 10 de mayo de 2016 el GRE a través de correo electrónico remitió el 17de junio de 2016, cuadro de Excel donde se pudo observar que de los **722** radicados con posibles irregularidades en la gestión de la entidad que involucran a funcionarios y contratitas, se han tramitado **719**, están pendientes de trámite por falta de insumos **37**, se archivaron **12,** se reasignaron **2** y **1** se anuló. Analizada la estadística se solicita entregar los soportes documentales de las quejas presentadas para identificar el funcionario y/o contratista involucrado y poder darle el trámite respectivo. En adelante remitir un informe mensual a esta Oficina, y dependiendo del asunto, una vez se emita respuesta, la OCI recomienda remitir la queja al Grupo de Control Disciplinario.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 13.**

* *“Se pudo observar que de los 722 radicados con posibles irregularidades en la gestión de la entidad que involucran a funcionarios y contratitas, se han tramitado 719, están pendientes de trámite por falta de insumos 37, se archivaron 12, se reasignaron 2 y 1 se anuló, analizada la estadística se solicita entregar los soportes documentales de las quejas presentadas para identificar el funcionario y/o contratista involucrado y poder darle el tramite respectivo. En adelante remitir un informe mensual a esta Oficina, y dependiendo del asunto, una vez se emita respuesta, la OCI recomienda remitir la queja al Grupo de Control Disciplinario”*

*EI trámite en la operación de PQR para los casos de quejas o sugerencias presentadas a la unidad, respecto a irregularidades en la gestión de la entidad, que involucren a funcionarios o contratistas el trámite que se surte es una primera validación con el Grupo de Talento Humano y el de Contratos ya que ellos confirman la información y posteriormente se envía a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que ellos hagan el seguimiento por lo de su competencia”.*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 13.**

Analizada la información la observación se mantiene y la OCI solicita se remitan los informes donde se han trasladado las quejas a las diferentes áreas misionales y al Grupo de Control Disciplinario. Además que se remita mensualmente copia de estos informes a esta Oficina.

**REVISIÓN PLAN DE ACCIÓN Y MAPA DE RIESGOS**

**Revisión Plan de Acción.**

**Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria**

Mediante correo electrónico de 25 de mayo la SAAH remitió la información de los indicadores y actividades establecidas en su plan de acción con corte 30 de abril de 2016, como resultado del análisis la OCI observó que la SAAH estableció en su Plan de Acción 2016**, 1** indicador táctico y **8** actividades, que con corte 30 de abril de 2016 tiene el siguiente cumplimiento:

**Indicador Táctico**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **INDICADOR TÁCTICO** | **FORMULA DEL INDICADOR** | **OBSERVACIÓN** |
| **527** | Personas satisfechas con el servicio prestado por el canal telefónico | Número de Personas que califican el servicio en el rango de bueno a excelente/Número de personas que aceptan responder la encuesta de satisfacción durante el mes)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que las personas que aceptaron responder la encuesta fueron **142.322** de las cuales **129.387** contestaron que el servicio fue bueno o excelente. Así las cosas analizados los datos mes a mes el cumplimiento a 30 de abril fue del **90%.** |

**Actividades**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **INDICADOR DE LA ACTIVIDAD** | **FORMULA INDICADOR DE LA ACTIVIDAD** | **OBSERVACIÓN** |
| **11334** | Llamadas atendidas del total de llamadas ingresadas en el servicio de inbound. | (Número de llamadas atendidas/número de llamadas ingresadas)\*100. | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que las llamadas ingresadas fueron **1.920.232** de las cuales se atendieron **1.099.031.** Así las cosas analizados los datos mes a mes, el cumplimiento a 30 de abril fue del **57.23%.** |
| **11335** | Campañas outbound realizadas del total campañas solicitadas en el mes. | (Número de campañas outbound realizadas en los tiempos establecidos/Número de campañas solicitadas en el mes)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que de acuerdo con la formula establecidas se solicitaron y realizaron las **121** campañas outbound**,** Así las cosas analizados los datos mes a mes, el cumplimiento a 30 de abril fue del **100%.** |
| **11344** | Entrega de cuerpos y restos. | Número de Procesos de entrega de cuerpos y restos (alojamiento, transporte, alimentación, gastos funerarios) apoyados por la Unidad/Número de Procesos programados por la FGN)\*100. | No se observa evidencia para esta actividad y en el plan de acción se reporta en 0. |
| **11342** | PAARI realizado. | (Número de Hogares atendidos a través de la ruta Integral con PAARI (módulo asistencia) realizados/Número de Hogares que han realizado solicitud de elaboración PAARI)\*100. | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que Los Hogares que realizaron solicitud de elaboración PAARI fueron **151.704** de los cuales se atendieron a través de la ruta integral **151.704.** Así las cosas analizados los datos mes a mes, el cumplimiento a 30 de abril fue del **100%.** |
| **11339** | Solicitudes atendidas a través del canal de atención presencial. | (Número de solicitudes recepcionadas y tramitadas a través de atención presencial/ Número de Solicitudes realizadas por las victimas a través de atención presencial)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que el Número de Solicitudes realizadas por las victimas a través de atención presencial fueron **1.300.124** de las cuales se recepcionaron y tramitaron **1.300.124.** Así las cosas analizadas los datos mes a mes, el cumplimiento a 30 de abril fue del **100%.** |
| **11340** | Personas atendidas a través del canal de atención presencial. | (Número de personas atendidas en los Centros Regionales y Puntos de Atención/ Número de personas que solicitan atención en los Centros Regionales y Puntos de Atención)\*100 - contar cada persona una vez al mes. | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que el Número de personas que solicitan atención en los Centros Regionales y Puntos de Atención)\*100 - contar cada persona una vez al mes, fueron **1.000.389** de las cuales fueron atendidas en los Centros Regionales y Puntos de Atención **1.000.389,** Así las cosas analizados los datos mes a mes, el cumplimiento a 30 de abril fue del **100%.** |
| **11341** | Jornadas de atención o ferias de servicio realizadas. | (Número de Jornadas que cumplen con los criterios para ser realizadas/ Número de Solicitudes de jornadas realizadas por las Direcciones Territoriales)\*100. | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que el Número de Solicitudes de jornadas realizadas por las Direcciones Territoriales fueron **257** de las cuales se realizaron **257** que fueron las cumplieron los requisitos para ser realizadas. Así las cosas analizadas los datos mes a mes, el cumplimiento a 30 de abril fue del **100%.** |
| **11346** | Medidas de asistencia identificadas | (Número de medidas remitidas al grupo de oferta / Número de medidas solicitadas e identificadas)\*100. | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que el Número de medidas solicitadas e identificadas fue de **949.515** de las cuales se remitieron al grupo de oferta **946.139,** Así las cosas analizados los datos mes a mes, el cumplimiento a 30 de abril fue del **99,6%.** |

Se observaron debilidades en la evidencia para la verificación de los indicadores y actividades del Plan de Acción, por cuanto solo se soportaron con cuadros de Excel. Los avances reportados carecen de un soporte que permita a esta oficina corroborar el cumplimiento de los indicadores y actividades.

Recomendaciones:

* Teniendo en cuenta el objetivo del proceso en donde se indica que los requerimientos llegan a través de los diferentes canales de atención entendiéndose que estos canales son: presencial, telefónico, virtual y que se mide la satisfacción de los servicios recibidos por los ciudadanos, el indicador táctico establece únicamente el canal telefónico dejando por fuera los demás canales.
* La fórmula del indicador táctico mide únicamente la calificación del servicio entre los rangos bueno a excelente, sin medir los demás rangos de calificación.
* Se recomienda revisar la actividad No. 11339 debido a que en el numerador se están teniendo en cuenta las solicitudes recepcionadas y solo se deberían tener en cuenta las tramitadas.
* No se observó una actividad que mida el canal virtual.
* Todo indicador y actividad debe estar soportado con la evidencia que demuestre el cumplimiento.

**Grupo De Respuesta Escrita**

Mediante correo electrónico de 20 de mayo el GRE remitió la información de los indicadores y actividades establecidas en su plan de acción con corte 30 de abril de 2016, como resultado del análisis la OCI observó que el GRE estableció en su Plan de Acción 2016**, 1** indicador táctico y **13** actividades, que con corte 30 de abril de 2016 tiene el siguiente cumplimiento:

**Indicador Táctico**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **INDICADOR TÁCTICO** | **FORMULA DEL INDICADOR** | **OBSERVACIÓN** |
| **538** | Disminución de las acciones constitucionales en contra de la Entidad | (Número de solicitudes contestadas oportunamente / Número total solicitudes interpuestas )\*100 | No se entregó evidencia para verificar el cumplimiento. |

**Actividades**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **INDICADOR DE LA ACTIVIDAD** | **FORMULA INDICADOR DE LA ACTIVIDAD** | **OBSERVACIÓN** |
| **11395** | Mantener el enlace de atención al ciudadano actualizado en la página web. | (Documentos publicados en el enlace de servicio al ciudadano/Total de documentos actualizados)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que los documentos están publicados y actualizados en la página web. Así las cosas analizados los datos mes a mes, el cumplimiento a 30 de abril fue del **100%** |
| **11396** | Actualizar la guía de trámites de acuerdo a la establecido en la ruta integral | Guía de tramites actualizada para poder ser publicada en la página web | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que la guía de trámites está actualizada y publicada en la página web. Así las cosas analizados los datos mes a mes, el cumplimiento a 30 de abril fue del **100%** |
| **11398** | Procedimientos actualizados en el canal escrito | (Procedimientos actualizados/Procedimientos definidos)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que de los 4 procedimientos definidos se han actualizado 2. Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **50%** |
| **11399** | Elaborar informe de PQR, el cual debe contener lo establecido en la Ley 1712 de 2014. | Número de informes de PQR elaborados | La OCI en la revisión de la evidencia, observó los 4 informes elaborados de PQR. Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **100%** |
| **11387** | Porcentaje de derechos de petición con insumos contestados en términos | (Número de PQR respondidas mensualmente en términos/ No. de PQR radicadas en el app vigente y que vencen en el mes de reporte)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que en los meses de reporte se radicaron **25.791** de las cuales se respondieron en términos **17.452.** Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **67.6%** |
| **82567** | Porcentaje de derechos de petición con insumos contestados | (Número de PQR respondidas mensualmente / No. de PQR radicados)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que en los PQR radicados en los meses reportados fueron **105.527** de los cuales fueron respondidos **69.238.** Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **65.6%** |
| **11394** | Porcentaje de actos administrativos notificados. | (Número Total de actos administrativos notificados / Número Total de actos administrativos recibidos) \*100. | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que se recibieron **54.496** actos administrativos de los cuales se notificaron **13.366**. Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **24.5%** |
| **82566** | Porcentaje de actos administrativos notificados personalmente | (Número Total de actos administrativos notificados personalmente/ Número Total de actos administrativos recibidos) \*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que se recibieron **54.496** actos administrativos de los cuales se notificaron personalmente **13.105**. Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **24%** |
| **11397** | Contestar las PQRS en términos de Ley y con calidad | (Nº de PQR respondidas mensualmente en términos / No. de PQR radicadas y que vencen en el mes de reporte)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que los PQR radicados y que vencen en el mes de reporte fueron **25.791** de los cuales se respondieron en términos en el mes **17.452.** Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **67.6%** |
| **82568** | Porcentaje de Acciones de tutela contestadas | (Número de Acciones de Tutelas contestadas / Número total de tutelas radicados )\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que se radicaron **28.488** acciones de tutela de las cuales se respondieron **13.150**. Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **46.1%** |
| **11390** | Porcentaje de Acciones de tutela contestadas eficientemente | (Número de Acciones de Tutelas contestadas en términos/ Número total de tutelas interpuestas )\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que se interpusieron **28.488** acciones de tutela de las cuales se contestaron en términos **2.120**. Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **7.4%** |
| **11393** | Porcentaje de recursos de reposición contestados en términos- de acuerdo con el CPACA | (Número de recursos de reposición contestados en términos/Número de recursos de reposición recibidos)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que se recibieron **4.399** recursos de reposición de los cuales se contestaron en termino **1.674**. Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **38%** |
| **82569** | Porcentaje de recursos de reposición contestados | (Número de recursos de reposición contestados en términos/Número de recursos de reposición radicados)\*100 | La OCI en la revisión de la evidencia, observó que se radicaron **4.399** recursos de reposición de los cuales se contestaron en termino **2008**. Así las cosas analizados los datos, el cumplimiento a 30 de abril fue del **45.6%** |

Se observa que a corte 30 de abril de 2016, se encuentran cumplidas las siguientes actividades: **11395, 11396, 11399,** parcialmente cumplidas: **11398, 11387, 82567, 11397** y están incumplidas: **11394, 82566, 82568, 11390, 11393, 82569.**

Además se observó que las cifras remitidas para la auditoria respecto a las acciones de tutela radicadas y contestadas son diferentes a las reportadas en el Plan de Acción en las actividades No. **11390** y **82568**.

Recomendación:

* Teniendo en cuenta que uno de los objetivos del proceso es controlar las estrategia y disponer los mecanismos necesarios para brindar una respuesta integral a la víctimas, la OCI observa que el indicador táctico solo habla de disminución de acciones constitucionales y no incluye en su indicador los derechos de petición, por esta razón recomienda que se revise el indicador y si lo considera pertinente lo incluya o se creé uno a parte por la importancia del tema.
* Todo indicador y actividad debe estar soportado con la evidencia que demuestre el cumplimiento.
* Se recomienda realizar seguimiento a las actividades que tienen que ver con el trámite de los derechos de petición y acciones constitucionales, por cuanto a 30 de abril de 2016 se encuentran incumplidas.

**RESPUESTA DEL GRE A LA OBSERVACIÓN No. 14.**

* *“Teniendo en cuenta que uno de los objetivos del proceso es controlar las estrategia y disponer los mecanismos necesarios para brindar una respuesta integral a la víctimas, la OCI observa que el indicador táctico solo habla de disminución de acciones constitucionales y no incluye en su indicador los derechos de petición, por esta razón recomienda que se revise el indicador y si lo considera pertinente lo incluya o se creé uno a parte por la importancia del tema. Todo indicador y actividad debe estar soportado con la evidencia que demuestre el cumplimiento. “*

*Como plan de mejoramiento el día 23 de junio de 2016, se envió memorando No. 20167200046113 a la Oficina Asesora de Planeación, con la finalidad de solicitar asesoría completa, debido al porcentaje de cumplimiento en el plan de acción y se de ser necesario replantear el mismo”.*

**ANÁLISIS A LA RESPUESTA OBSERVACIÓN No. 14.**

Revisada la respuesta, la OCI solicita se remitan las conclusiones o el acta de modificación del Plan de Acción para poder adelantar seguimiento en la evaluación del segundo semestre del 2016.

**Mapa de Riesgo**

En la presente auditoria no se adelantara esta revisión por cuanto ya se realizó seguimiento general de los riesgos de la entidad informe que se remitió mediante memorando No. 20161500040983 de 3 de junio de 2016., por lo anterior la OCI realizara verificación del cumplimiento de los compromisos establecidos en dicho seguimiento en el próximo semestre.

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

Del análisis adelantado a la respuesta a las respuestas entregadas por parte del GRE y la SAAH se presentan las siguientes conclusiones:

1. Se observó que las cifras reportadas en el inicio de la auditoria no concuerdan con las de esta respuesta por cuanto se manifestó que con corte 30 de abril de 2016 faltaba por tramitar **13.254,** y en esta estadística se verifica que faltaban por tramitar **92.120** peticiones. Se aclara que a 26 de junio de 2016 falta por contestar **32.249**. Puntualizado lo anterior la OCI mantiene la observación en razón a que se evidenció peticiones sin contestar y diferencias en la presentación de estadísticas.
2. Revisada la información entregada sobre los radicados pendientes de respuesta de los años 2014, 2015 y 2016, se observó que faltan por tramitar **67.292** peticiones de las **156.274** presentadas en el inicio de la auditoria**,** por lo anterior la OCI mantiene la observación debido a las peticiones pendientes de contestar, lo cual contraviene los establecido en los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015, que transcribo a continuación: **“Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*.**Salvo norma legal especial y **so pena de sanción disciplinaria**, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”. (Negrilla fuera de texto), y **Artículo 31. *Falta disciplinaria.***La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”, y conlleve a futuras sanciones para la entidad.
3. Se encontró que la información es diferente a la reportada en el inicio de la auditoria, por cuanto en ella se menciona que “*lo contestado hace mención a los requerimientos judiciales respondidos durante el año 2016, de requerimientos interpuestos en el 2016 y de antes de octubre del año 2015, es decir de meses anteriores al reporte solicitado por la OCI”,* estadística que no se conocía al momento de realizar el informe preliminar. La OCI mantiene la observación hasta tanto no se reporte los datos reales de las acciones constitucionales pendientes de respuesta y se presente las actividades que permitan dar respuesta en términos a las mismas.
4. Se evidencio en las actividades del Plan de Acción Nos. **11390** y **82568** un reporte de acciones de tutela radicadas o interpuesta de **172.041** dato diferente al reportado en la presente auditoria que corresponde a **192.094.** La OCI mantiene la observación hasta que se reporte la modificación del Plan de Acción de la vigencia 2016, además esta Oficina solicita que en el plan de mejoramiento se establezca la cifra real de acciones constitucionales pendientes de trámite.
5. Revisa la respuesta donde se hace una aclaración de los trámites pendientes que se reportan en el LEX y teniendo en cuenta la reunión de trabajo de 22 de junio de 2016 realizada en las instalaciones del GRE, donde esta Oficina solicito se hiciera un reporte individual de las **91.701** Acciones constitucionales que no se tenía claro el estado de las mismas, y como este informe no se evidenció, la OCI mantiene la observación hasta que se verifique la información del Plan de Acción. Respecto a la información entregada a la Corte Constitucional, la OCI adelantará seguimiento al trámite de las **115.236** acciones, las cuales deberán ser incorporadas en el plan de mejoramiento.
6. Se evidenció que los tiempos legales y judiciales de respuesta no se están cumpliendo, y se espera el desacato o la sanción para tramitar las peticiones que dieron origen a las mencionadas acciones.
7. Se observó que siguen presentándose problemas en la carga de las peticiones en el Orfeo, revisa la respuesta la misma se mantiene y se dará traslado al Grupo de Gestión Documental para que tomen las medidas pertinentes, se aclara que el GRE deberá coordinar las acciones que se planteen para superar el tema de la carga de imágenes en el Orfeo.
8. Se verificó que hubo un aumento de **29.036** devoluciones respecto a las evaluaciones anteriores, por cuanto en el reporte 2015 segundo semestre se devolvieron **2.551** comunicaciones y en las estadísticas entregadas para la presente evaluación evidencian **31.587** devoluciones. Revisada la respuesta, la OCI observó las actividades realizadas por el GRE para lograr la disminución de las devoluciones, pero como se pudo verificar en la evaluación las mismas no han sido efectivas, por lo tanto la observación se mantiene y esta Oficina solicita se revisen y actualicen dichas actividades para que se pueda logran una disminución en las devoluciones.
9. Se observó una irregularidad frente a la contratación del señor Christian Mauricio Hernandez Brito, por cuanto en la fecha que suscribió el contrato No. 631 de 20 de enero de 2015, fecha en la cual se encontraba vinculado y con relación laboral vigente como se puede verificar en la certificación de 25 de marzo de 2015 suscrita por la Coordinadora de Talento Humano, folio 32 del expediente contractual vigente. Así las cosas la observación de mantiene y se dará traslado al Grupo de Gestión de Talento Humano y al Grupo de Gestión Contractual para que se tomen las medidas pertinentes.
10. Se pudo observar que de los **722** radicados con posibles irregularidades en la gestión de la entidad que involucran a funcionarios y contratitas, se han tramitado **719**, están pendientes de trámite por falta de insumos **37**, se archivaron **12,** se reasignaron **2** y **1** se anuló, analizada la estadística se solicita entregar los soportes documentales de las quejas presentadas para identificar el funcionario y/o contratista involucrado y poder darle el tramite respectivo. Analizada la información la observación se mantiene y la OCI solicita se remitan los informes donde se han trasladado las quejas a las diferentes áreas misionales y al Grupo de Control Disciplinario. Además que se remita mensualmente copia de estos informes a esta Oficina.
11. De acuerdo a los informes semestrales que viene realizando la OCI, se observa un incremento en el número de PQRS sin tramitar por parte del GRE, lo cual contraviene los establecido en los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015, además se evidenció debilidades de control en la presentación de estadísticas, lo cual puede conducir a interpretaciones erróneas de los PRQS y acciones constitucionales y se incumplen el artículo 3 de la Ley 1772 de 2014 que habla entre otros del “**Principio de la calidad de la información”.**

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

* Entre el GRE y la SAAH debe existir coordinación para tener un control general de los quioscos.
* La supervisión de los contratos debe realizar control y seguimiento de los soportes que remitir a los expedientes de los contratistas a cargo.
* Fortalecer la evidencia para la verificación de los indicadores y actividades del Plan de Acción, por cuanto solo se soportaron con cuadros de Excel. Los avances reportados carecen de un soporte que permita a esta oficina corroborar el cumplimiento de los indicadores y actividades.
* Realizar control sobre los reportes y estadísticas que se remiten a las diferentes dependencias internas o externas.

**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 |