

20171500111373

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20171500111373

Fecha: 12/27/2017 2:46:17 PM

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**MEMORANDO**

PARA: Yolanda Guerrero Acosta
Coordinadora Grupo Respuesta Escrita

Beatriz Carmenza Ochoa Osorio
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Jhon Ricardo Morales Franco
Jefe Oficina de Tecnología de la Información

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Remisión del Informe Final No. A13 de 2017 Auditoría al Grupo de Respuesta Escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargadas de atender quejas, reclamos y sugerencias a la ciudadanía por parte de la UARIV, en cumplimiento del Artículo 76 de Ley 1474 de 2011.

Para fines pertinentes, remito el Informe Final No A13 del 26 de diciembre de 2017, resultante de la Auditoría realizada al Grupo de Respuesta Escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargadas de atender quejas, reclamos y sugerencias a la ciudadanía por parte de la UARIV, en cumplimiento del Artículo 76 de Ley 1474 de 2011.

Aunado a lo anterior, la OCI convoca una reunión de cierre de Auditoría el día 27 de diciembre de 2017 a las 9:00 a.m. en la carrera 7 No. 16-56 piso 9 Edificio Calle Real, igualmente se informa que del resultado de la evaluación surgieron observaciones sobre las cuales se requiere la definición de acciones que conlleven a subsanarlas, las cuales deben ser incluidas en el Plan de Mejoramiento a más tardar el día 29 de diciembre 2017, esperamos que este informe sea socializado entre los actores del proceso y que el resultado de la labor desarrollada redunde en el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, visto como un fin común a toda la Unidad y objetivo primordial de esta Oficina.

Cordialmente,

DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ

Jefe de Oficina de Control Interno

Anexo: 16 folios y el Plan de Mejoramiento

Elaboró: Amparo Murillo Meneses

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 - Bogotá: 426 1111
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 1 de 16

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME**Día:** 26**Mes:** 12**Año:** 2017

Informe No.	A 13
Tipo de Informe (Informe Preliminar o Informe Final)	Informe Final
Nombre de Auditoría (Relacionar Proceso/ o/Dependencia/Procedimiento)	Auditoría al Grupo de Respuesta Escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargadas de atender quejas, reclamos y sugerencias a la ciudadanía por parte de la UARIV, en cumplimiento del artículo 76 de ley 1474 de 2011.
Líder de Proceso, Director Territorial / 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 Santacruz Santacruz
Equipo Auditor	Amparo Murillo Meneses

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Trabajo/ (A Solicitud del auditado)					
Día	08	Mes	11	Año	2017	Desde	08/11/2017	Hasta	18/12/2017	Día		Mes		Año
							D/M/A		D/M/A					

- 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, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con corte a 31 de octubre de 2017.
- Alcance de la Auditoría:** Revisión con corte al 31 de octubre de 2017.
- 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, 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.

4. PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**FICHA TECNICA**

Herramientas Utilizadas: Revisión Mapa de Riesgos, controles al Plan de Acción, base de datos donde se encuentran identificados todos los derechos de petición y acciones de tutela radicados ante la Entidad, informes de los avances solicitados al GRE, SAAH, aplicativo LEX y Orfeo.

Universo: Derechos de Petición radicados –contestados, Acciones de Tutela radicadas y contestadas con corte 31 de octubre de 2017.

Población objeto: Derechos de Petición y Acciones de Tutela radicados y contestados con corte 31 de octubre de 2017.

Marco estadístico: De la información suministrada por el GRE y SAAH, la OCI tomó una muestra de 30 derechos de petición y 08 acciones de tutela para verificar el cumplimiento de requisitos legales y de procedimiento.



4.1 Fortalezas: Conforme al análisis realizado en la presente Auditoría, se evidenció que la Unidad viene mejorado sus tiempos de respuesta y que las instrucciones e información suministrada mediante los canales presenciales, virtuales y telefónicos han sido efectivos, puesto que se observó una disminución notoria en comparación con el informe obtenido en el periodo anterior. Igualmente se demostró que la Entidad dio cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicada en materia de atención al ciudadano, toda vez que dispone de los medios para realizar la recepción, trámite y solución de las peticiones, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, así mismo cuenta con mecanismos de control aplicados durante los procesos, los cuales contribuyen al cumplimiento de la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, que es el fin último de las solicitudes recepcionadas por la Unidad.

Una vez vencido el término para que los procesos auditados hicieran aclaraciones respecto de las observaciones o aportaran evidencias para desvirtuar las mismas, la OCI procederá a emitir concepto final respecto de la Auditoría realizada al Grupo de Respuesta Escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargadas de atender quejas, reclamos y sugerencias a la ciudadanía por parte de la UARIV, en cumplimiento del artículo 76 de ley 1474 de 2011.

4.2 Hallazgos: Las observaciones encontradas por la OCI se relacionaran a continuación:

DERECHOS DE PETICION

BASE DE DATOS QUE CONTENGA EL LISTADO DE LOS DERECHOS DE PETICION RADICADOS, CONTESTADOS, PENDIENTES POR CONTESTAR A NIVEL NACIONAL Y DESAGREGADO POR DEPARTAMENTOS, CON CORTE 31 DE OCTUBRE DE 2017.

El Grupo de Respuesta Escrita mediante memorando No 20177200092303 de fecha 14 de noviembre de 2017, adjuntó un CD en el cual se evidenció la estadística de los derechos de petición radicados, contestados y pendientes por contestar a nivel nacional y desagregados por departamentos con corte 31 de octubre de 2017.

De la revisión adelantada a la evidencia entregada por parte del GRE a la OCI, se verificó en el tema de peticiones las siguientes cifras: radicados **465.549**, contestadas **514.635** y pendiente de respuesta **34.864**.

MUESTRA DE DERECHOS DE PETICIÓN

Se tomó una muestra aleatoria de 30 radicados de la base sometida a estudio con corte 31 de octubre de 2017, en la que se verifican los radicados contestados, no contestados, contestados en tiempo, contestados fuera de tiempo, contestados de fondo y sin respuesta de fondo. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

MUESTRA FÍSICA DE RADICADOS CON CORTE 31 DE OCTUBRE DE 2017			
No	RADICADOS DE ENTRADA	RADICADOS DE SALIDA	OBSERVACIONES
1	201713018269322 del 23 de mayo de 2017	201772021195591 del 08 de agosto de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo en cuanto al estado de inclusión de la peticionaria (NO INCLUIDA) y la expedición de copia de su declaración, adicionalmente se evidenció que la petición se respondió 57 días fuera del término.



2	201713018464732 del 01 de junio de 2017	201772019317511 del 11 de julio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo la solicitud de inclusión en el RUV , toda vez que se informó que la peticionaria y su núcleo familiar se encuentra en estado INCLUIDO dentro del Registro Unido de Víctimas, adicionalmente se evidenció que la petición se respondió 10 días fuera del término.
3	20176031102942 del 01 de junio de 2017	201772016715671 del 08 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta en término pero no de fondo a la solicitud de apoyar con recursos en el proyecto de construir un parque infantil en material reciclaje (llantas) , toda vez que no se informó si la Unidad podría o no colaborar con lo solicitado.
4	201771118637532 del 06 de junio de 2017	201772016725771 del 08 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término, a la solicitud de ayuda humanitaria , toda vez que se informó que la peticionaria y su núcleo familiar fueron sujetos del proceso de identificación de carencias, decisión que será notificada en debida forma garantizando el derecho al debido proceso y contradicción.
5	201771118832472 del 13 de junio de 2017	201772017294641 del 16 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de indemnización administrativa , toda vez que se le informó a la peticionaria que nuevamente será sujeta del proceso de identificación de carencias.
6	201771118676362 del 05 de junio de 2017	201772016964351 del 12 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de envío del Acto Administrativo , toda vez que se le informó a la peticionaria que había sido notificada del mismo el 09 de mayo de 2017, sin embargo se adjunta el documento solicitado.
7	20176071166262 del 16 de junio de 2016	201772017609991 del 21 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de certificar o informar si existe población víctima en el municipio de Chinavita - Boyacá , toda vez que se informó que toda la información referente a la población víctima del país se encuentra en la página WEB de la Unidad.
8	201713018925922 del 16 de junio de 2017	201772017613921 del 21 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de pago de la cuota parte de la indemnización administrativa , toda vez que se informó a la peticionaria que debe acercarse a la Dirección Territorial o a un Punto de la Unidad, con el fin de obtener la documentación completa de los destinatarios dependiendo del régimen normativo por el que presentaron la solicitud.
9	201713018738102 del 09 de junio de 2017	201772017039071 del 13 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de indemnización administrativa , toda vez que el acceso a su indemnización dependerá de la disponibilidad presupuestal y del número de personas que cuentan con el mismo criterio de priorización.
10	20176101148022 del 11 de junio de 2017	201772017102990 del 14 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término, a la solicitud de inclusión en el programa indemniza , toda vez que se informó el estado actual de la peticionara en el proceso de atención humanitaria, en el proceso de indemnización y se solcito acercarse a un Punto de Atención de la Unidad, para surtir la notificación del Acto



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 4 de 16

			Administrativo que resolvió el goce de las garantías de subsistencia mínima.
11	201771118578342 del 04 de junio de 2017	201772016717241 del 08 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de inclusión en el RUV , toda vez que se informó que una vez verificado en el Registro Único de Víctimas, no se encontró registro de su nombre.
12	201771118726052 del 11 de junio de 2017	201772017041130 del 13 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de cuota indemnización administrativa , toda vez que se informó que deberá acercarse a la Dirección Territorial o Punto de la Unidad más cercano a su residencia, con el fin de solicitar una cita para realizar la entrega de la documentación señalada.
13	201771118643372 del 06 de junio de 2017		En la revisión de los radicados de entrada y salida, no se observó respuesta a la solicitud de atención a la emergencia humanitaria afrontada por las comunidades indígenas ubicadas en el departamento del Chocó.
14	201771118966722 del 21 de junio de 2017	201772017770851 del 22 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de prórroga de ayuda humanitaria , toda vez que se informó a la peticionaria que mediante Acto Administrativo No. 0600120160135954 de 2016 debidamente notificado el 31 de mayo de 2016, se decidió la medición de carencias de su núcleo familiar y al no haber interpuesto los recursos de ley, dicha decisión quedo en firme, sin embargo usted y su hogar podrá acceder a la oferta institucional en los componentes adicionales definidos en la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral.
15	20176051206482 del 20 de junio de 2017	201772023152911 del 09 de septiembre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo a la solicitud de inclusión en el RUV de un nuevo integrante del núcleo familiar (recién nacido), toda vez que se informó que es viable la solicitud de inclusión en el Registro Único de Víctimas de la menor Danna Valeria Marroquin Castillo, adicionalmente se evidenció que la petición se respondió 38 días fuera del término.
16	201771119892242 del 24 de julio de 2017	201772020876601 del 05 de agosto de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de inclusión en el RUV como víctima de desplazamiento que vive en el exterior y la fecha de pago de la indemnización administrativa , toda vez que se informó que la peticionaria se encuentra incluida en el Registro Único de víctimas y que se comunicaran telefónicamente para indicarle los documentos que se requieren para poder acceder a la citada indemnización.
17	20176221452632 del 25 de julio de 2017	201772020237231 del 27 de julio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud del estado actual de la indemnización administrativa , toda vez que se informó que una vez realizada la consulta se evidenció que el peticionario y su grupo familiar actualmente presentan insuficiencias en los componentes de subsistencia mínima, circunstancia que impide la aplicación de un criterio de priorización para la entrega de la indemnización reclamada.
18			En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de ayuda humanitaria , toda vez que se que la peticionaria y su núcleo familiar fueron sujetos del



	201713020980292 del 01 de septiembre de 2017	201772023939201 del 20 de septiembre de 2017	proceso de identificación de carencias, decisión que será notificada en debida forma, garantizando el derecho al debido proceso y contradicción.
19	20176181245862 del 28 de junio de 2017	201772018693211 del 04 de julio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de reintegro de ayuda humanitaria , toda vez que se informó que el peticionario y su grupo familiar se encuentran en proceso de identificación de carencias, el cual una vez culminado le será informado mediante acto administrativo debidamente motivado.
20	201713019300802 del 30 de junio de 2017	201772018812831 del 05 de julio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de expedición de copias de la Resolución No. FUD NH 000355452 , mediante la cual se decidió la no inclusión en el REV, toda vez que se le indicó a la peticionaria acercarse al Punto de Atención de la Unidad más cercano para llevar a cabo el proceso de notificación.
21	201771118686152 del 08 de junio de 2017	201772016853391 del 09 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de indemnización administrativa , toda vez que se informó a la peticionaria que una vez consultas las bases de datos se evidenció que ella y su grupo familiar actualmente presentan insuficiencias en los componentes de subsistencia mínima, circunstancia que impide la aplicación de un criterio de priorización para la entrega de la indemnización reclamada, igualmente se le indicó que la atención humanitaria se encuentra aprobada para cobro desde el día 24 de mayo de 2017.
22	201771122076062 del 02 de octubre de 2017	201772025043151 del 03 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en términos a la solicitud de volver a ingresar al programa de ayuda humanitaria , toda vez que mediante Resolución No. 0600120150038867 de 2015 debidamente notificada, se decidió la medición de carencias de su núcleo familiar y al no haber interpuesto los recursos de ley, dicha decisión quedo en firme, sin embargo usted y su hogar podrá acceder a la oferta institucional en los componentes adicionales definidos en la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral.
23	20176242046292 del 02 de octubre de 2017	201772025684471 del 06 de octubre de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de indemnización administrativa y restitución de tierras , toda vez que se informó que actualmente la sola inclusión en el RUV no le otorga el derecho a ser indemnizado, razón por la cual deberá seguir el procedimiento establecido para tal fin, igualmente se indica que su estado es de Incluida por el hecho victimizante de desplazamiento y homicidio, en cuanto al tema de restitución de tierras se le informa que esta Entidad no es la competente para atender este tema.
24	201713019244322 del 28 de junio de 2017	201772018810431 del 05 de julio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de pago de la ayuda humanitaria , toda vez que se le informó que la misma será colocada para su cobro dentro de los 8 días siguientes a la presente comunicación.

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 6 de 16

25	20176261126082 del 06 de junio de 2017	201772016909001 del 11 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de inclusión en el RUV , toda vez que se informó que una vez agotados los recursos de ley la decisión NO INCLUSION quedó en firme.
26	201713018223372 del 04 de junio de 2017	201772019161931 del 10 de julio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de inclusión en el RUV , toda vez que se informó que el peticionario se encuentra INCLUIDO en el RUV.
27	201713018782842 del 12 de junio de 2017	201772017173601 del 15 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de ayuda humanitaria , toda vez que se informó que el peticionaria y su núcleo familiar son sujetos del proceso de identificación de carencias, el cual una vez culminado le será notificado mediante acto administrativo debidamente motivado.
28	201713019072462 del 22 de junio de 2017	201772018310601 del 28 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de inclusión en el RUV de un nuevo miembro (adulto mayor), toda vez que se informa que no es viable su solicitud puesto que en el momento de la declaración el señor Saul Alfonso Cervantes no fue nombrado.
29	201771118632182 del 06 de junio de 2017	201772016727841 del 08 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó la respuesta de fondo y en término a la solicitud de ayuda humanitaria , toda vez que se informó que la misma le fue otorgada dentro de los últimos 78 días.
30	201771119241742 del 28 de junio de 2017	201772018550741 del 30 de junio de 2017	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó respuesta de fondo y en términos a la solicitud de estado de valoración , toda vez que se informó a la peticionaria que se encuentra en estado de INCLUSION en el RUV.

De acuerdo al análisis realizado a los radicados de entrada y salida, se procedió a realizar un resumen de los derechos de petición contestados en términos, contestados fuera de término y no contestados, igualmente los contestados de fondo y sin respuesta de fondo:

RESUMEN DE LA MUESTRA EVALUADA CON CORTE 30 DE ABRIL DE 2017			
No	ESTADO	NUMERO	PORCENTAJE
1	Contestados en Términos	28	90 %
2	Contestados Fuera de Términos	2	7%
3	No Contestados	1	3 %



TOTAL	30	100 %
-------	----	-------

RESUMEN DE LA MUESTRA EVALUADA CON CORTE 31 DE OCTUBRE DE 2017			
No	ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
1	Con Respuesta de Fondo	29	97 %
2	Sin respuesta	1	3%
3	Sin imagen en el ORFEO	0	0%
TOTAL		30	100 %

De lo anterior, la OCI pudo evidenciar que 28 radicados se respondieron en término, cifra que corresponde al 90%, 2 radicados se respondieron fuera de término, lo que es equivalente al 7% y 1 radicado sin respuesta, lo que corresponde al 3% del total evaluado, de la muestra se concluye que los tiempos de respuesta en promedio de los radicados contestados fuera de término es de 33 días, igualmente se observó que todas las imágenes se encuentran cargadas en Orfeo 2017.

HALLAZGO 1: Se evidenció que la respuesta tramitada por la Entidad mediante Oficio No. 201772016715671 del 08 de junio de 2017 con relación al Derecho de Petición No. 20176031102942 del 01 de junio de 2017 no fue de fondo, igualmente no se dio respuesta a la Petición con radicado No. 201771118643372 del 06 de junio de 2017, arriesgando a la Entidad a dos posibles Acciones Constitucionales por vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

4.2.2. ACCIONES DE TUTELA

El Grupo de Respuesta Escrita mediante memorando No. 20177200092303 de fecha 14 de noviembre de 2017, adjuntó un CD en el que se evidenciaron los cuadros de Excel que contienen las estadísticas de las Acciones Constitucionales radicadas, contestadas y pendientes por contestar con corte 31 de octubre de 2017, razón por la cual se puede establecer que se radicaron **59.432**, se contestaron **75.090** y se encuentran pendientes **3.955**.

MUESTRA DE ACCIONES CONSTITUCIONALES

Aunado a lo anterior, la OCI realizó una selección aleatoria de 8 Acciones Constitucionales para el análisis de los términos establecidos de respuesta 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.	RADICADOS	TEMA DE SOLICITUD	ACTUACIONES ADELANTADAS	OBSERVACIONES
	Petición mediante radicado No. 201771116258762	Solicitud de ayuda humanitaria	Acción de Tutela: No. 2017-0252, admitida el 11 de mayo de 2017, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición. Contestación a la Acción de Tutela: Mediante Oficio de fecha 19 de mayo de 2017 la Unidad solicitó al Juez de	a. La primera respuesta dada por la Entidad a la accionante no tenía relación con lo solicitado en el Derecho de Petición.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 8 de 16

1	<p>del 27 de marzo de 2015.</p> <p>Tutela No. 201772118093112 del 16 de mayo de 2017, accionante Ana Eloisa Muñoz Betancur.</p>		<p>Conocimiento negar la Acción Constitucional, toda vez que la Entidad no le ha vulnerado los derechos fundamentales a la accionante.</p> <p>Respuesta a la petición: El 20 de mayo de 2017, mediante radicado No 201772015116201, se informa a la peticionaria que no puede acceder a la entrega de la indemnización, toda vez que debe iniciar primero el proceso de retorno o reubicación.</p> <p>Fallo: Mediante Oficio de fecha 22 de mayo de 2017 el Juzgado Séptimo Civil del Circuito de Oralidad de Medellín, tuteló el Derecho Fundamental de Petición y en consecuencia ordenó a la Unidad de Víctimas que en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación del fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a dar respuesta, en forma seria, completa, clara, de fondo y precisa, no necesariamente favorable, al derecho de petición elevado por la señora Ana Eloisa Muñoz Betancur. Desde el 24 de marzo de 2017, y lo ponga en conocimiento de la peticionaria.</p> <p>Cumplimiento al Fallo: Se informa al Juzgado de Conocimiento que la Entidad ha dado cumplimiento a lo ordenado, toda vez que mediante Oficio No. 201772015972401 del 31 de mayo de 2017, se dio respuesta de fondo a la petición que dio origen a la Acción Constitucional.</p> <p>Requerimiento: Mediante Oficio del 23 de junio de 2017, el Juzgado de Conocimiento requirió el cumplimiento al fallo de tutela proferido por ese Despacho el 22 de mayo de 2017.</p> <p>Respuesta al Requerimiento: El 28 de junio de 2017, el Director Técnico de Gestión Social y Humanitaria remitió al Juzgado el cumplimiento al fallo de tutela.</p>	<p>b. El Juzgado de Conocimiento no tuvo en cuenta la respuesta al cumplimiento del fallo, razón por la cual realizó un requerimiento previo al incidente de desacato.</p>
2	<p>Petición mediante radicado No. 20176310103652 del 18 de enero de 2017.</p> <p>Tutela No. 201772115778211 del 26 de mayo de 2017, accionante Pablo Andrés Tarquino.</p>	<p>Solicitud de ayuda humanitaria.</p>	<p>Acción de tutela: No. 2017-00075-00, admitida el 05 de mayo de 2017, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de petición, vida digna, igualdad y debido proceso.</p> <p>Contestación a la Acción de Tutela: Mediante Oficio de fecha 25 de mayo de 2017 la Unidad solicitó al Juez de Conocimiento negar la Acción Constitucional, toda vez que la Entidad no le ha vulnerado los derechos fundamentales al accionante.</p> <p>Fallo: Mediante Oficio No. 783 del 24 de noviembre de 2017 el Juzgado Primero de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad del Circuito de Ibagué, tuteló los derechos fundamentales de petición, vida digna, igualdad y debido proceso al señor Pablo Andrés Tarquino Sánchez y en consecuencia ordenó a la Unidad de Víctimas que en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta sentencia proceda a informar oportunamente si el accionante tiene o no derecho a percibir la ayuda humanitaria y el procedimiento que debe seguir para obtener el pago de la misma.</p> <p>Cumplimiento del fallo: El 08 de noviembre de 2017, la Unidad remitió al Juzgado de Conocimiento el cumplimiento al fallo de tutela.</p>	<p>a. Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta al Avoco, toda vez que llegó vencido a la Unidad.</p>



3	<p>Petición mediante radicado No. 20177111766588-2 del 04 de mayo de 2017.</p> <p>Tutela No. 201771118657472 del 07 de junio de 2017, accionante Estrella Quiroga Benavides</p>	Solicitud de indemnización administrativa	<p>Acción de tutela: No. 2017-00310, admitida el 01 de junio de 2017, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.</p> <p>Contestación a la Acción de Tutela: Mediante Oficio de fecha 09 de junio de 2017 la Unidad solicitó al Juez de Conocimiento negar la Acción Constitucional, toda vez que la Entidad no le ha vulnerado los derechos fundamentales a la accionante.</p> <p>Fallo: Mediante Oficio No 1058 de fecha 09 de junio de 2017 el Juzgado Séptimo Laboral del Circuito de Bogotá D.C., tuteló el derecho fundamental de Petición a la señora Estrella Quiroga Benavides y en consecuencia ordenó a la Unidad de Víctimas resolver de forma inmediata y de fondo la solicitud formulada por parte de la accionante mediante derecho de petición radicado el 04 de mayo de 2017.</p> <p>Impugnación del fallo: La Unidad mediante Oficio de fecha 15 de junio de 2017 impugno el fallo de tutela.</p> <p>Respuesta a la petición: Mediante radicado No. 201672049497781 de fecha 11 de diciembre de 2016, la Unidad dio respuesta a la petición presentada por la señora Estrella Quiroga Benavides, informando que no es posible asignar una nueva fecha para el pago de la indemnización administrativa.</p> <p>Fallo Segunda Instancia: Mediante providencia del 19 de julio de 2017, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C Sala Laboral decidió revocar el fallo de primera instancia y declaró que los hechos que motivaron la Acción Constitucional se han superado.</p>	<p>a. Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta al Avoco, toda vez que llegó vencido a la Unidad.</p> <p>b. La Unidad impugnó el fallo de tutela obteniendo mediante el Fallo de Segunda Instancia una declaratoria de hecho superado.</p>
4	<p>Petición mediante radicado No. 20151307371492-2 del 05 de octubre de 2015.</p> <p>Tutela No. 20176111148542 del 08 de junio de 2017, accionante Carmen Paz de Fajardo</p>	Solicitud de indemnización administrativa	<p>Acción de tutela: No. 2017-00185 admitida el 06 de junio de 2017, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.</p> <p>Contestación a la Acción de Tutela: Mediante Oficio de fecha 14 de junio de 2017 la Unidad solicitó al Juez de Conocimiento negar la Acción Constitucional, toda vez que la Entidad no le ha vulnerado los derechos fundamentales a la accionante.</p> <p>Fallo: Mediante providencia No. 097 del 20 de junio de 2017 el Juzgado Cuarto Penal del Circuito de Popayán, declaró la carencia actual de objeto.</p> <p>Respuesta a la petición: Mediante radicado No. 20177217082651 de fecha 14 de junio de 2017, la Unidad dio respuesta a la petición presentada por la señora Estrella Quiroga Benavides, en la que informó que la indemnización administrativa ya había sido pagada en un 100%.</p>	a. Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta al Avoco, toda vez que llegó vencido a la Unidad, sin embargo el fallo fue favorable para la Entidad.
5	<p>Petición mediante radicado No. 2017602113342-2 del 06 de junio de 2017.</p> <p>Tutela No. 201772119703122 del 14 de julio de</p>	Solicitud de prórroga ayuda humanitaria	<p>Acción de Tutela: No. 2017-0542 admitida el 11 de julio de 2017, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.</p> <p>Contestación a la Tutela: Mediante Oficio de fecha 19 de julio de 2017 la Unidad solicitó al Juez de Conocimiento negar la Acción Constitucional, toda vez que la Entidad no le ha vulnerado los derechos fundamentales a la accionante.</p>	a. Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta al Avoco, toda vez que llegó vencido a la Unidad.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 10 de 16

	2017, accionante Cruz María Rodríguez Palacios		<p>Respuesta a la petición: Mediante radicado No. 201772020549071 de fecha 01 de agosto de 2017, la Unidad le informó a la accionante que la atención solicitada se encontraba disponible para su cobro desde el mes de julio de 2017.</p> <p>Fallo: Mediante sentencia No. 527 de 2017 el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Medellín, tuteló el Derecho Fundamental de Pedión a la señora Cruz María Rodríguez Palacios y en consecuencia ordenó a la Unidad a dar respuesta a la solicitud elevada el 06 de junio de 2017.</p> <p>Cumplimiento del fallo: El 01 de agosto de 2017, la Unidad remitió al Juzgado de Conocimiento el cumplimiento al fallo de tutela.</p>	
6	<p>Petición mediante radicado No. 2017602009743-2 del 18 de enero de 2017.</p> <p>Tutela No. 20177111982292 del 19 de julio de 2017, accionante María Ludy Contreras Vera</p>	Solicitud de indemnización administrativa	<p>Acción de Tutela: No. 2017-054 admitida el 13 de julio de 2017, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.</p> <p>Contestación a la Tutela: Mediante Oficio de fecha 25 de julio de 2017 la Unidad solicitó al Juez de Conocimiento negar la Acción Constitucional, toda vez que la Entidad no le ha vulnerado los derechos fundamentales a la accionante.</p> <p>Respuesta a la petición: Mediante radicado No. 20177202050411 de fecha 25 de julio de 2017, la Unidad le informó a la accionante que cuenta con los criterios de priorización para ser indemnizada, pero por razones de presupuesto en esta vigencia no se le podrá pagar la citada indemnización.</p> <p>Fallo: Mediante sentencia de fecha 26 de julio de 2017 el Juzgado Cuarto Penal del Circuito de Bucaramanga, NEGO por improcedente la Acción Constitucional.</p>	a. Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta al Avoco, toda vez que llegó vencido a la Unidad, sin embargo el fallo fue favorable para la Entidad.
7	<p>Petición mediante radicado No. 20161104006351-2 del 28 de septiembre de 2016.</p> <p>Tutela No. 201771120654622 del 16 de agosto de 2017, accionante Fabián Castilla Vivas</p>	Inclusión en el RUV por el hecho victimizante de secuestro	<p>Acción de Tutela: No. 2017-00370 admitida el 09 de agosto de 2017, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso, a la igualdad, a la vida digna y al reconocimiento de la condición de víctima del delito de secuestro.</p> <p>Contestación a la Tutela: Mediante Oficio de fecha 24 de agosto de 2017 la Unidad solicitó al Juez de Conocimiento negar la Acción Constitucional, toda vez que la Entidad no le ha vulnerado los derechos fundamentales al accionante.</p> <p>Respuesta a la Petición: Mediante radicado No. 201772022010241 de fecha 24 de agosto de 2017, la Unidad le informó al accionante que mediante Resolución No. 201741368 del 18 de agosto de 2016, se resolvió la solicitud de no revocar la decisión proferida con la Resolución No. 2014-464096 del 14 de mayo de 2014 que resolvió la NO INCLUSION.</p> <p>Fallo: Mediante sentencia del 29 de agosto de 2017 el Juzgado Promiscuo Municipal de Pailitas Cesar, tuteló los Derechos Fundamentales al debido proceso, a la igualdad, a la vida digna y en consecuencia ordenó a la Unidad incluir al accionante en el RUV como víctima del delito de secuestro.</p> <p>Impugnación: Mediante Oficio de fecha 06 de septiembre de 2017 la Unidad impugnó el fallo de tutela proferido en</p>	<p>a. Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta al Avoco, toda vez que llegó vencido a la Unidad.</p> <p>b. La Unidad impugnó el fallo de tutela obteniendo mediante el Fallo de Segunda Instancia declaró improcedente la Acción de Tutela.</p>



			<p>primera instancia, toda vez que el secuestro sufrido con el accionante no guardaba una relación de conexidad cercana con el conflicto armado interno.</p> <p>Fallo Segunda Instancia: El 11 de octubre de 2017, el Juzgado Civil del Circuito de Chiriguana – Cesar, revoco el fallo de primera instancia y en su lugar declaró improcedente la Acción de Tutela.</p>	
8	<p>Petición mediante radicado No. 20177111837152-2 del 25 de mayo de 2017.</p> <p>Tutela No. 201771120934252 del 25 de agosto de 2017, accionante María del Carmen Marciales Padilla</p>	Solicitud de indemnización administrativa	<p>Acción de tutela: No. 2017-00501, admitida el 24 de agosto de 2017, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.</p> <p>Contestación a la Tutela: Mediante Oficio de fecha 29 de agosto de 2017 la Unidad solicitó al Juez de Conocimiento negar la Acción Constitucional, toda vez que la Entidad no le ha vulnerado los derechos fundamentales a la accionante.</p> <p>Fallo: Mediante providencia del 01 de septiembre de 2017 el Juzgado Cuarenta y Dos Civil del Circuito de Bogotá D.C., amparó el derecho fundamental de petición a la señora María del Carmen Marciales Padilla y en consecuencia ordenó a la Unidad de Víctimas que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la presente decisión de respuesta clara y congruentemente la petición radicada el 28 de julio de 2017.</p> <p>Respuesta a la petición: Mediante radicado No. 201772022365181 de fecha 29 de agosto de 2017, la Unidad dio respuesta a la petición presentada por la señora María del Carmen Marciales Padilla, informando que el pago de la citada indemnización se realizara de forma gradual y progresiva de acuerdo a la disponibilidad anual de recursos.</p> <p>Impugnación: Mediante Oficio de fecha 06 de septiembre de 2017 la Unidad impugnó el fallo de tutela proferido en primera instancia, toda vez que la Entidad dio respuesta claro y de fondo a la petición interpuesta por la accionante.</p> <p>Fallo Segunda Instancia: El 18 de septiembre de 2017, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá Sala Civil revoco el fallo de primera instancia y en su lugar negó la Acción Constitucional.</p>	<p>a. Incumplimiento en los términos judiciales para dar respuesta al Avoco, toda vez que llegó vencido a la Unidad.</p> <p>b. La Unidad impugnó el fallo de tutela obteniendo mediante el Fallo de Segunda Instancia declaró negó la Acción de Tutela.</p>

Analizada la muestra tomada de 8 Acciones Constitucionales, se evidenció que aunque las mismas se notificaron fuera de término la Unidad dio respuesta a las citadas acciones, igualmente se observó que las Tutelas son originadas por Derechos de Petición no respondidos en término o sin respuesta de fondo, así mismo es importante tener en cuenta que la primera respuesta dada a un Derecho de Petición no tenía relación con lo solicitado en el mismo, lo que ocasionó que fuera procedente la Acción de Tutela.

Adicionalmente, es de precisar que de la muestra tomada de manera aleatoria a las Acciones Constitucionales con corte al 31 de octubre de 2017, no se evidenció incidentes de desacato ni sanciones para la Unidad, al contrario se atendieron todas las instancias procesales obteniendo varios fallos a favor de la Entidad, razón por la cual la OCI concluye un avance importante de la Entidad por dar cabal cumplimiento a la Ley que regula el tema de atención al ciudadano.

**4.2.3 BASE DE DATOS QUE CONTENGA EL LISTADO DE LAS DEVOLUCIONES CON CORTE 31 DE OCTUBRE DE 2017.**

El Grupo de Respuesta Escrita, sobre éste punto envió por medio del memorando No 20177200092303 de fecha 14 de noviembre de 2017 un CD donde relaciona un cuadro de Excel que contienen las devoluciones, con corte 31 octubre de 2017.

En la revisión de la evidencia entregada por parte del GRE a la OCI, se presentan las siguientes estadísticas:

Etiquetas de fila	Cuenta de CAUSAL DEVOLUCION
CERRADO SEGUNDA VEZ	2.317
CERRADO SEGUNDA VEZ-ENVIAR A REZAGOS	2
CERRADO TERCERA VEZ-DEV. A REMITENTE	4
DESCONOCIDO	2.424
DEVOLUCION DATOS DEFICIENTES	5
DIRECCION ERRADA-DEVOLUCION A REMITENTE	2.257
DIRECCION ERRADA-ENVIAR A REZAGOS	1
EN PROCESO DE DEVOLUCION	18.430
FALLECIDO	4
FUERZA MAYOR	448
NO CONTACTADO SEGUNDA VEZ	27
NO EXISTE NUMERO	6.657
NO EXISTE NUMERO-ENVIAR A REZAGOS	2
NO RECLAMADO-DEV A REMITENTE	167
NO RESIDE	1.325
REHUSADO	593
TOTAL GENERAL	34.663



Respecto de este tema se pudo verificar que las devoluciones han tenido una disminución considerable, toda vez que en la revisión anterior el total de devoluciones alcanzó un número de **137.834** y en la presente evaluación la cifra fue de **34.663**, sin embargo esta Oficina solicita se aclare que significa la cifras contenidas en “*entrega de devolución al remitente 280.287, entrega de PE a remitente 1 y entregado DEV 4*”, de acuerdo a la información suministrada por el GRE.

Es importante establecer que el GRE no aclaró a esta Oficina el significa la cifras contenidas en “*entrega de devolución al remitente 280.287, entrega de PE a remitente 1 y entregado DEV 4*”.

De acuerdo a lo expuesto, la OCI reconoce el avance significativo en la disminución de las devoluciones, igualmente invita al proceso para que siga implementando los controles respectivos, con el fin de lograr que las devoluciones no impacten de manera negativa la misionalidad de la Unidad.

4.2.4 INFORME QUIOSCOS VIRTUALES, CON CORTE 31 DE OCTUBRE DE 2017.

Teniendo en cuenta que el día 8 de noviembre de 2017, el Jefe de la OCI envió un correo electrónico al Coordinador de la OTI, con el fin de solicitar un informe detallado respecto del estado actual de los QUIOSCOS VIRTUALES y a la fecha esta Oficina no se ha pronunciado al respecto, la Oficina procederá a dejar esta observación en el presente informe.

HALAZGO No. 2: La Oficina de Tecnologías de la Información no atendió la solicitud realizada por la OCI, respecto de indicar el estado actual de los QUIOSCOS VIRTUALES mediante un informe detallado, incumpliendo los términos establecidos por esta Oficina para tal fin.

4.3 Verificación de Indicadores: Un vez revisado el Plan de Acción para la vigencia 2017 con corte al 31 de octubre del año en curso, se evidenció lo siguiente:

- Responder derechos de petición rezagados: Este indicador no se cumplió, toda vez que la meta establecida para el mismo es del 75% de respuesta a los derechos de petición rezagados y lo que efectivamente se respondió en el mes de mayo fue el 40%, en el mes de junio el 49%, en el mes de julio el 70%, en el mes de agosto el 60%, en el mes de septiembre el 43% y en el mes de octubre fue del 52%.
- Brindar respuesta a las tutelas en rezago: Este indicador se cumplió solamente en los meses de agosto con un 85% y en el mes de octubre con un 94%, teniendo en cuenta que la meta establecida para este indicador es del 75%.
- Brindar respuesta oportuna a las PQR: Este indicador no se cumplió, toda vez que la meta establecida para el mismo es del 80% y lo que efectivamente se respondió en el mes de mayo fue el 64%, en el mes de junio el 66%, en el mes de julio el 68%, en el mes de agosto el 70%, en el mes de septiembre el 72% y en el mes de octubre fue del 73%.
- Revisar la respuesta de las áreas frente a los insumos solicitados para responder Tutelas (Misionales y Apoyo): Este indicador solo se cumplió en el mes de mayo, toda vez que la meta establecida para este indicador es del 30%.

“El GRE aclara que el indicador es decreciente y lo máximo que se permite en devolución de insumos por calidad es el 30%, por tal razón se está cumpliendo ya que los porcentajes reportados corresponden a las devoluciones de los insumos que se enviaron a las direcciones misionales no cumplían con lo solicitado por el accionante”.

Teniendo en cuenta la explicación suministrada por el GRE, la OCI entiende que el indicador se cumplió.

- Brindar respuesta oportuna las Acciones de Tutela: Este indicador no se cumplió, toda vez que la meta establecida para el mismo es del 70% y lo que efectivamente se respondió en el mes de mayo fue el 43%, en el mes de junio el 46%, en el mes de julio el 47%, en el mes de agosto el 46%, en el mes de septiembre el 46% y en el mes de octubre fue del 45%.



- Brindar respuesta a las PQRS: Este indicador no se cumplió, toda vez que la meta establecida para el mismo es del 95% y lo que efectivamente se respondió en el mes de mayo fue el 69%, en el mes de junio el 70%, en el mes de julio el 68%, en el mes de agosto el 70%, en el mes de septiembre el 70% y en el mes de octubre fue del 68%.
- Brindar respuesta a las Acciones de Tutela: Este indicador no se cumplió, toda vez que la meta establecida para el mismo es del 95% y lo que efectivamente se respondió en el mes de mayo fue el 34%, en el mes de junio el 34%, en el mes de julio el 35%, en el mes de agosto el 37%, en el mes de septiembre el 38% y en el mes de octubre fue del 65%.
- Revisar la calidad de las respuestas emitidas de una muestra seleccionada en el GRE: Este indicador no se cumplió en el mes de octubre, toda vez que la meta establecida es del 75% y en este mes arrojó el 72%.
- Mantener el enlace de atención al ciudadano en la página web: Este indicador se cumplió.
- Elaborar informe de PQR, el cual debe contener lo establecido en la ley 1712 de 2014: Este indicador se cumplió.
- Impugnación a los fallos de acuerdo a las tipificaciones: Este indicador se cumplió.

4.4 Verificación Mapa de Riesgos: Para el tema objeto de la presente auditoría, se observó el siguiente riesgo *uso inadecuado de la información con el objetivo de obtener un beneficio económico por parte de los funcionarios que brindan atención y orientación a las víctimas*, para el cual se establecieron las actividades que me permito transcribir a continuación:

- Socializar a los funcionarios de los canales de atención sobre las consecuencias frente a estas irregularidades y las medidas que la Unidad pueda tomar al respecto: El proceso no presenta avance de las socializaciones.
- Generar notas informativas de sensibilización y ética para un adecuado uso de la información en los canales de la Unidad: El proceso no presenta avance de las Notas informativas de sensibilización y ética para un adecuado uso de la información en los canales de la Unidad.

De acuerdo a lo expuesto, la OCI solicita aportar las evidencias correspondientes al cumplimiento de las actividades descritas.

4.5 Verificación de controles: Conforme a la muestra tomada de manera aleatoria para la presente auditoría, se evidenció que en 28 de los 30 casos, los controles establecidos en el procedimiento son efectivos y se cumplieron.

5. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- Se evidenció de la muestra tomada a los derechos de petición recepcionados por la Unidad, que el 97% de las peticiones se respondieron de fondo, igualmente se observó que los radicados de entrada y salida se encontraban cargados en el ORFEO.
- Se estableció que el tiempo de respuesta dada a los derechos de petición atendidos fuera del término legal, en promedio es de 33 días, teniendo en cuenta que esta circunstancia solo se presentó en dos peticiones.
- Se evidenció que el Orfeo de entrada No. 20176031102942 del 01 de junio de 2017 no tiene respuesta de fondo.
- Se estableció que el Orfeo de entrada No. 201771118643372 del 06 de junio de 2017 a la fecha de la presente auditoría no tiene respuesta.
- Se observó que la Unidad atendió todas las etapas procesales de la Acción de Tutela, aun cuando el avoco llegara vencido a la Entidad, sin embargo el no atender de fondo un derecho de petición generó un fallo desfavorable para la Entidad, igualmente no se evidenciaron ni incidentes de desacato ni sanciones en la muestra tomada de forma aleatoria a estas Acciones.
- Se evidenció una disminución considerable en las devoluciones, toda vez que en la revisión anterior la cifra alcanzó un número de **137.834** y en la presente evaluación la cifra fue de **34.663**, sin embargo la OCI solicita se aclare las cifras contenidas en "entrega de devolución al remitente 280.287, entrega de PE a remitente 1 y entregado DEV 4".



- La OCI requiere a la Oficina de Tecnologías de la Información un informe detallado respecto del estado actual de los QUIOSCOS VIRTUALES, toda vez que a la fecha esta Oficina no ha recibido la citada información.
- Aunque no se cumplió la meta al 100% en cada uno de los indicadores establecidos en el Plan de Acción vigencia 2017, respecto al tema de atención al ciudadano, se pudo evidenciar un avance en los mismos, tal y como se expuso anteriormente.

6. RECOMENDACIONES

- La OCI recomienda brindar respuesta de fondo y en término a las Peticiones radicadas ante la Entidad, con el fin de evitar Acciones Constitucionales contra la Unidad por presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.
- La OCI sugiere seguir implementando estrategias para evitar la devolución de correspondencia.
- La OCI invita a los procesos auditados a cumplir con el 100 % de las actividades establecidas en los indicadores.
- La OCI recomienda continuar con la estrategia de respuesta a rezagos, toda vez que a la fecha de la presente Auditoría se evidenciaron pendientes de respuesta 34.864 Derechos de Petición y 3.955 Acciones de Tutela.
- La OCI sugiere continuar con el proceso de seguimiento, toda vez que a la fecha de la presente Auditoría se encuentran 34.663 documentos en estado de DEVOLUCION.

7. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA.

Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor Líder, Auditado, Auditor, Observador Jefe OCI)
DIEGO HERNANDO SANTACRUZ		Evaluación Independiente	Jefe OCI
AMPARO MURILLO MENESES		Evaluación Independiente	Auditor

APROBÓ

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

7. ANEXOS

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del Cambio	Descripción de la modificación
1	30/04/2014	Se crea formato
2	24/02/2015	Se incluye el ítem de número de informe. Se elimina el ítem 4.2 oportunidades de mejora.

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 16 de 16

3	21/07/2015	Se incluye la opción tipo de informe, con el fin de poder entregar un informe preliminar o final.
4	15/04/2016	Se incluye cuadro elaboró, revisó y aprobó. Se incluyen numerales 4.4 Sobre indicadores, 4.5 Verificación de riesgos y 4.6 verificación de controles Se incluye cuadro responsable de la auditoria
5	056/2017	Se modifica formato, se adiciona aprobación Jefe Oficina de Control Interno.