INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN ADECUADA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

INTRODUCCION.

El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que debe generar un nuevo clima de relación entre los particulares y la gestión pública de las entidades.

Esta Ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueva la construcción de una cultura de la legalidad y fortalezca la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 76.

De acuerdo a lo anterior y con el fin de consolidar estas decisiones, el Gobierno Nacional estableció en el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 capítulo Estrategia del Buen Gobierno, medidas orientadas a consolidar la apertura informativa, la transparencia y diálogo entre el Estado y la ciudadanía, para que la información pública sea: comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa. Así mismo el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional, emitió la circular externa No. 001 fechada 20 de octubre de 2011 para orientar a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial, el seguimiento que deben hacer a una atención adecuada de los Derechos de Petición.

En cumplimiento de esta normatividad y de su función evaluadora, las Oficinas de Control Interno verificaran la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, debiendo incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, formular acciones de mejoramiento según la necesidad.

De igual manera en cumplimiento de esta normatividad, las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

1. OBJETIVO.

Cumplir lo indicado en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011y normas legales vigentes, mediante mecanismos de evaluación y verificación aleatoria, de las respuestas dadas por la administración a los Derechos de Petición formulados por la ciudadanía.

2. ALCANCE.

Ejercer control a la información primaria establecida en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, y disponer el registro de los Derechos de Petición en la página web de la entidad, para facilitar a la ciudadanía la consulta y seguimiento de éstos.

3. METODOLOGIA.

Para evidenciar el cumplimiento se tuvo en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas, tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación entre otras.

4. CUERPO DEL INFORME.

De acuerdo a los lineamientos indicados en la normatividad en cite, la Oficina de Control Interno y la dependencia responsable de atender los Derechos de Petición, diseñaron desde la pasada vigencia, un formulario de registro para la consolidación de esta información.

Consolidado el registro por los responsables de la información, la Oficina de Control Interno ha venido realizando una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los Derechos de Petición formulados por la ciudadanía, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y de manera consecuente de acuerdo a lo observado, solicitar a los responsables, adelantar las acciones de mejoramiento que sean necesarias.

En el seguimiento realizado se pudo observar, que en la elaboración de las respuestas de los Derechos de Petición, participan las Áreas y Subáreas de la Corporación dependiendo del tema, pero es la Oficina Asesor de la Dirección, la responsable de controlar los tiempos y consolidar las respuestas que la entidad entrega a la ciudadanía; esta oficina recibe y tramita los derechos de petición y verifica el cumplimiento de las disposiciones para garantizar el derecho de los ciudadanos de ser atendidos de manera oportuna, con respuestas que resuelvan de fondo las solicitudes recibidas por la entidad.

Como se puede observar, ésta normatividad erige el Derecho de Petición, como uno de los elementos que garantiza a la ciudadanía el acceso a la información; consecuente con este fin,

la entidad estableció dos mecanismos de recepción, uno a través de la página web link de peticiones, quejas y reclamos y otro de manera física en las sedes de la Corporación.

En la siguiente tabla se registran los Derechos de Petición presentados durante la vigencia 2012 y la forma como fueron atendidos.

4.1 TABLA No 1. DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS A LA CORPORACIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2012.

DERECHOS DE PETICION PRESENTADOS	CONTESTADOS A TIEMPO		CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO		NO CONTESTADOS	
185	179	97%	2	1%	4	2%

5. CONCLUSIONES.

En el seguimiento realizado se pudo evidenciar:

a) La Corporación cuenta con una dependencia (Asesor de Dirección), responsable de recibir, tramitar y resolver los Derechos de Petición.
b) La Corporación cuenta con registros consolidado de los Derechos de Petición.
c) La Oficina de Control Interno toma muestra aleatoria a los Derechos de Petición y realiza verificación mediante llamadas telefónicas y entrevistas a los ciudadanos.
d) La Oficina de Control Interno analizó el 100% de la muestra aleatoria que tomó a los Derechos de Petición del registro consolidado y suministrada por el Asesor de Dirección.
e) Se pudo establecer por las respuestas recibidas de los consultados, que la entidad respondió en un 97% dentro del tiempo de ley y que el asunto en cuestión fue resuelto de fondo.
f) De los ciento ochenta y cinco Derechos de Petición y solicitudes realizadas por la ciudadanía, las respuestas entregadas cumplieron en un 97% con los tiempos establecidos.
g) De las peticiones y solicitudes presentadas por los ciudadanos, sólo el 2% se respondió fuera del tiempo establecido (un día después), lo anterior debido a la complejidad de los temas; para estructurar las respuestas fue necesario buscar apoyo en otras dependencias, lo cual retrasó el tiempo de respuesta.
h) De las peticiones y solicitudes presentadas por los ciudadanos el 4% no se respondió debido a que la información allegada por el interesado, correspondía a copia de la comunicación enviada por los ciudadanos para conocimiento de la Corporación.
i) De la muestra aleatoria tomada para realizar el seguimiento, en las llamadas y entrevistas realizadas por la Oficina de Control Interno a los ciudadanos seleccionados, el 77% respondió que la respuesta entregada a su Derecho de Petición fue dentro del término y

respondida de fondo, el 20% no respondió o no se encontraron para la entrevista y el 3% respondió haber recibido respuesta dentro del término pero no una respuesta de fondo al tema solicitado.

6. RECOMENDACIONES.

a) Implementar si es posible, un Software que incorpore las alertas tempranas al vencimiento de la respuesta.
b) Adoptar un mecanismo para establecer controles a los términos de respuesta de los derechos de petición toda vez que el 1% fueron respondidos fuera de tiempo. un día después del término legal.
c) De la muestra tomada por parte de la Oficina, para el seguimiento respectivo, se estableció que si bien es cierto los derechos de petición fueron respondidos en el tiempo legal, también es cierto, que sólo a un ciudadano consultado no se le respondió de fondo la petición.
d) Por no depender todas las respuestas del la Oficina Asesor de Dirección, se le recomienda verificar que las respuestas dadas por los funcionarios competentes, vayan acorde con lo solicitado.
e) Que la disposición de este registro y reporte a la Oficina de Control Interno, para su evaluación y seguimiento, se haga de manera semestral con corte a 30 de junio y 31 de diciembre, los cuales deben entregarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de corte del periodo que termina.

Atentamente,

CESAR JULIO LEON ARENILLA
Jefe Oficina Control Interno

Copia: Asesor Dirección.

Realizó Seguimiento: Gustavo Amarís Garcia
Prof. Universitario OCI