 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO, ÁREA O TEMA A AUDITAR:** Auditoría Interna de Gestión al procedimiento GJU-PRC02 “*ELABORACIÓN, RESPUESTA Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y CONSULTAS*” DEL PROCESO GESTIÓN JURÍDICA.

INFORME DEFINITIVO<sup>1</sup>:

FECHA (24/07/2015)

## 1. INTRODUCCIÓN.

El Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993 modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 1537 de 2001, 1599 de 2005, 019, 2482 y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, las Resoluciones CGN 328 de 2005 y 203 de 2.015, así como la guía de auditoría para entidades públicas emitida por el DAFP, tiene como función realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante Legal en busca del mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento al Programa General de Auditorías aprobado el 26 de febrero de 2015 por el Comité del Sistema Integrado de Gestión Institucional y modificado el 14 de abril y 25 de mayo del presente año; el GIT de Control Interno adelantó la evaluación al procedimiento GJU-PRC02 “*Elaboración respuesta y seguimiento a los derechos de petición y consultas*” del Proceso Gestión Jurídica, de acuerdo con el objetivo y alcance de auditoría planteados, para de esta manera efectuar las recomendaciones necesarias en ejercicio del mejoramiento continuo, lo cual redundará en el cumplimiento de los Objetivos Institucionales.


## 2. OBJETIVO

Verificar el grado de cumplimiento, pertinencia y oportunidad del procedimiento GJU-PRC02 “*Elaboración, respuesta y seguimiento a los derechos de Petición y Consultas*” del proceso Gestión Jurídica, bajo el marco de las disposiciones internas, la normatividad legal y/o constitucional vigente aplicable y las disposiciones jurisprudenciales relacionadas; así como su cumplimiento dentro del plan de acción del Proceso; los riesgos e indicadores relacionados y la efectividad de los controles establecidos, entre otros.

## 3. ALCANCE

El GIT de Control Interno a través de la auditoría interna de gestión al procedimiento GJU-RC02 “*Elaboración, respuesta y seguimiento a los derechos de Petición y Consultas*”, del proceso Gestión Jurídica, evaluó su grado de cumplimiento durante el segundo semestre de la vigencia 2014 y lo corrido del año 2015, tomando como muestra de auditoría total un porcentaje

<sup>1</sup> Este ítem cambia a definitivo en el informe final

 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

equivalente al 48.32%, aplicando la técnica de muestreo aleatorio simple así: para la vigencia 2014 se tuvo en cuenta una Población objeto (PO) de 79 derechos de petición y consultas, de los cuales fueron seleccionados 37; para el año 2015 se tomó una PO de setenta (70) derechos de petición, de los cuales fueron escogidos 35.

Con base en la muestra seleccionada, se revisó el cumplimiento del procedimiento objeto de auditoría, de los términos legales establecidos y de las disposiciones normativas y jurisprudenciales vigentes en cada una de las respuestas emitidas.

Igualmente, se revisaron los riesgos e indicadores del proceso de Gestión Jurídica aplicables al procedimiento, la efectividad de los controles y acciones implementadas en pro de la mejora continua de la gestión del procedimiento; entre otros.

Esta auditoría se llevó a cabo en atención a las normas de auditoría generalmente aceptadas y se desarrolló del 09 de junio al 01 de Julio de 2015.

#### **4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA.**


En la ejecución de la presente auditoría, el equipo auditor tenía contemplada la revisión del procedimiento GJU-PRC02 publicado en el Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI), encontrándose con que figuraba en estado “*Obsoleto*” por ser objeto de modificaciones por parte del GIT de Jurídica. Por tal razón, la revisión de dicho procedimiento se efectuó inicialmente sobre la versión 05 expedida como copia no controlada y con base en el proyecto de procedimiento entregado por el proceso auditado.

Finalizando la etapa de aplicación de pruebas de auditoría, el día 24 de Junio de 2015, el procedimiento GJU-PRC02 “*Elaboración, respuesta y seguimiento a los derechos de Petición y Consultas*” del proceso Gestión Jurídica, fue aprobado por el GIT de Planeación con la versión 06, la cual también fue verificada por el equipo auditor.

Lo anterior, generó retrasos en la ejecución del plan de auditoría, específicamente en lo atinente a la aplicación de algunas de las pruebas establecidas por el equipo auditor.

##### **4.1 Evaluación de Informes anteriores:**

Se revisó el informe de auditoría interna de gestión al Procedimiento GJU-PRC02 “*Elaboración, Respuesta y Seguimiento a Los Derechos De Petición*” del Proceso Gestión Jurídica efectuada del 01 al 21 de agosto de 2013 y el informe de auditoría interna de gestión al procedimiento GJU-PRC04 “*Consultas y Conceptos Jurídicos*” del proceso Gestión jurídica realizada del 26 de agosto al 19 de septiembre de 2013 analizando y efectuando seguimiento a cada uno de sus hallazgos y observaciones. Esta verificación arrojó como resultado la reiteración de hechos que fueron tenidos en cuenta para la motivación de los hallazgos del informe de auditoría al Procedimiento GJU-PRC02 “*Elaboración, Respuesta y Seguimiento a Los Derechos De Petición*” transcritos a continuación:

 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03


- **Hallazgo “5.5** *Se evidenció incumplimiento del término legal para resolver los derechos de petición, establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, el cual indica: “**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...”.*
- **Hallazgo “5.8** *Se evidenció el incumplimiento de la instrucción No. 3 impartida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, a través de la Circular Externa No. 001 de 2011; así como el incumplimiento de los estándares señalados en el numeral iii del literal C, Título IV del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, conforme se relaciona en el numeral 4.3.5 del presente informe.”*

Así mismo, se encontró que persisten las circunstancias que motivaron la Observación **6.1** del citado informe de auditoría, en el que “...Se observó que no existe una política clara a nivel institucional que determine los criterios que conllevan a direccionar los derechos de petición para el trámite a cargo del GIT de Jurídica por cuanto existe otra dependencia en la CGN encargada de tramitar este mismo tipo de radicaciones.”. En cuanto a esta observación, se efectuó la indagación a la líder del Proceso de Gestión Jurídica quien manifestó sin aportar evidencia, que se está coordinando una mesa de trabajo con Secretaría General para revisar el tema y tomar las decisiones respectivas.

#### **4.2 Revisión de la Matriz de Riesgos del Proceso Gestión Jurídica en lo concerniente al procedimiento auditado:**

De los dos (02) riesgos establecidos en la matriz de riesgos del proceso publicada en el SIGI, se verificó el denominado: “*Incumplimiento en Términos Legales y/o procesales*”, clasificado como riesgo legal, encontrándose lo siguiente:

- a. El nombre del funcionario responsable del control del riesgo, figura desactualizado en el Sistema.
- b. De acuerdo con la inspección realizada, se observó que los controles denominados “*Planillas de Control y Seguimiento Orfeo*” no se efectúan dentro de la frecuencia determinada en la matriz, por cuanto en la mayoría de los casos se realiza de forma semanal y/o diaria.
- c. No se evidenció soporte de la ejecución del control “*Reuniones semanales de seguimiento individual*”, por cuanto en la vigencia 2014 y lo corrido del año 2015 no fue ejecutado por el responsable de la valoración del riesgo.
- d. En la verificación del término transcurrido en la respuesta de los derechos de petición objeto de la muestra de auditoría, se observaron eventos de incumplimiento del término legal prescrito, lo cual conlleva a la materialización del riesgo e indica que los controles establecidos no son efectivos y existen falencias en la valoración y administración del riesgo.
- e. La causa señalada como “*Fallas en sistema de gestión documental (ORFEO)*” no es un medio, circunstancia o agente generador relacionado con la materialización del riesgo, lo cual evidencia falencias en el proceso de identificación del mismo.


 <b>CONTADURÍA</b> GENERAL DE LA NACIÓN	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

- f. No se observó por parte del responsable del tratamiento del riesgo, la ejecución de la acción contemplada, la cual tuvo como fecha de inicio el día 01 de septiembre de 2014 finalizando el 31 de agosto de 2015.
- g. Se aportó evidencia de la valoración de los controles, realizada en el mes de mayo de 2015, presentada a la Coordinadora del GIT de Jurídica, a través de un diagnóstico de los riesgos del proceso, con las sugerencias de cambios en la matriz de riesgos del proceso. Durante la vigencia 2015 se han efectuado análisis y valoraciones en pro de la implementación de acciones de mejora que contribuyen a la toma de decisiones, apoyados en pronósticos realizados con base en herramientas estadísticas que buscan “prever” el número de derechos de petición y/o consultas que pueden ingresar al GIT de Jurídica durante el mes siguiente al análisis (sin ignorar el margen de error respectivo), con el fin de optimizar el procedimiento y los recursos del GIT de Jurídica, con planes piloto que se encuentran bajo consideración de la líder del proceso.

#### **4.3 Revisión Indicadores del Proceso Gestión Jurídica relacionados con el procedimiento auditado.**

En atención a la importancia de los indicadores de gestión para el mejoramiento continuo de la gestión institucional, se procedió con la evaluación y seguimiento del indicador “*Derechos de Petición*”, de tipo efectividad; según la información publicada en el SIGI, evidenciándose lo siguiente:

- a. La descripción del indicador hace referencia a “*Medir la eficiencia en la respuesta a los derechos de petición*”, con la fórmula “*Derechos de petición atendidos dentro del término x 100/total derechos de petición por contestar dentro del término*”, lo cual, no se enmarca dentro del alcance de los indicadores de gestión por cuanto se trata de un deber legal que es de obligatorio cumplimiento tanto en los términos como en las características esenciales de las respuestas; por lo tanto, su construcción debe estar dirigida a la medición de aspectos que permitan detectar oportunidades de mejora y coadyuven a la toma de decisiones para la ejecución de las acciones correspondientes, que se encuentren relacionados con los objetivos, las metas o los programas del proceso, entre otros.
- b. Al ser tipificado como un indicador de “efectividad” no se observó que esté enfocado a la medición de los resultados o impactos generados por las respuestas emitidas a los clientes externos.
- c. El análisis del indicador contenido en el SIGI para los cuatro trimestres de la vigencia 2014 y el primer trimestre de la vigencia 2015, no contiene consideraciones sobre los resultados arrojados por el indicador con información obtenida con base en: la Meta del periodo, el resultado obtenido, el porcentaje de cumplimiento y las Acciones puntuales de Mejora planteadas. Lo anterior, en los casos en los que los resultados no alcanzaron las metas propuestas.
- d. En el análisis del indicador correspondiente al primer trimestre del 2014 se hizo referencia a los “*Estudios y Conceptos Jurídicos*” que llegaron al GIT de Jurídica entre los cuales se cuentan las revisiones contractuales, demostrando falencias en la valoración de la información objeto de medición para el cálculo del indicador durante el correspondiente periodo.

 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

- e. En el tercer trimestre del 2014 el indicador mostró una disminución en el porcentaje de avance mensual frente a los anteriores periodos, y su análisis no incluye la(s) causa(s) o factor(es) que incidió en dicha fluctuación o las razones y circunstancias del por qué se obtuvo ese resultado y tampoco indica las acciones tomadas tendientes a su corrección y/o mejora. Esta situación se reitera en el reporte generado durante el primer trimestre de 2015.

#### **4.4 Revisión integral al procedimiento GJU-PRC02 “Elaboración, respuesta y seguimiento a los derechos de Petición y Consultas” del Proceso Gestión Jurídica.**

La revisión a este procedimiento fue adelantada inicialmente con base en la copia no controlada de la versión 05 ídem, y con base en el documento entregado a Planeación para aprobación y publicación en el SIGI, el cual fue aprobado el 24 de junio de 2015 con la versión 06, que también fue objeto de verificación.

En la evaluación efectuada se comparó la pertinencia de su contenido frente a las exigencias legales y a las actividades ejecutadas por sus responsables, así como su grado de cumplimiento, la pertinencia de su objetivo, la oportunidad y suficiencia de sus definiciones, la vigencia y procedencia del marco legal, entre otros, con base en lo establecido en el instructivo “Elaboración de documentos” código PI04-INS01 versión: 11 y con lo reglamentado en la NTC-ISO 9001, detectándose lo siguiente:


**4.4.1** Verificada la estructura del procedimiento, se observó que esta no cumple con lo descrito en el instructivo “Elaboración de documentos” código PI04-INS01 versión: 11, en su anexo 01 “PLANTILLA PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS”.

**4.4.2** En el numeral 1, relacionado con el “**Objetivo**”, no se hace referencia a las “consultas” y se omite el verbo “responder” puesto que se trata de una actividad diferente a la recepción, trámite y traslado. Adicionalmente, solo hace referencia a los “...términos establecidos por la Ley...” y no a las exigencias legales por cuanto no solo deben respetarse los términos legales sino también las exigencias relacionadas con los requisitos de las respuestas, es decir que sean claras, precisas, completas y de fondo.

**4.4.3** En el numeral 3 “**Marco Legal**” se observó lo siguiente:

- a. No se incluye el literal, numeral, artículo o referencia específica, aplicable en cada una de las normas citadas, desatendiendo lo dispuesto en el numeral 2.3 del instructivo “Elaboración de documentos” código PI04-INS01 versión: 11.
- b. La referencia al “Acuerdo 2243 de 28 de enero de 2015. Derecho de petición. Normatividad aplicable en la actualidad. Efectos de las sentencias de inexequibilidad proferidas por la Corte Constitucional”, no está correctamente citado por cuanto se trata de un Concepto emitido por la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.
- c. Así mismo, se omite la siguiente normatividad que también debe tenerse en cuenta en el procedimiento:



 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03


- Ley estatutaria No. 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*” reglamentada por el Decreto 1377 de 2013.
- Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015.
- Decreto 943 del 21 de mayo de 2.014 “*Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI*”.

De otra parte en atención a la entrada en vigencia de la Ley estatutaria No. 1755 del 30 de Junio de 2015 “*Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” la normatividad anterior queda expresamente derogada y por ende el procedimiento documentado debe ser objeto de una nueva modificación para aprobación y publicación dentro del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

Igualmente, la Resolución interna No. 363 del 24 de julio de 2012 “*Por la cual se deroga la resolución 266 del 2000 y se reglamenta la tramitación interna de las distintas modalidades de peticiones que la UAE Contaduría General de la Nación le corresponda resolver en forma oportuna y de fondo*” que no fue incluida dentro del marco legal del procedimiento auditado, debe ser revisada con base en la nueva ley para expedir un nuevo acto administrativo que la modifique, sustituya o derogue.

**4.4.4** En el Numeral 6 “**Procedimiento**”, se observó lo enunciado a continuación:

- a. La actividad No. 1 denominada “*Recibe la petición y/o Consulta*” hace referencia al reparto de la petición y no a su mecanismo o medio de recepción conforme se encuentra denominada. Así mismo, no establece el criterio general con base en el cual se efectúa la asignación al funcionario o contratista respectivo e incluye en la Nota 1 una descripción correspondiente a la valoración jurídica del abogado, que corresponde a otra actividad no señalada independientemente dentro del procedimiento.
- b. La actividad No. 2 hace referencia a tres actividades diferentes ejecutadas dentro del procedimiento, según la inspección realizada, puesto que la valoración de la competencia del GIT de Jurídica es el primer paso desplegado por el abogado asignado, para que si es el caso proceda con su devolución a la Coordinadora indicando el área competente o enviando la respuesta correspondiente para aprobación y envío. Adicionalmente, la Nota 3 señalada en la descripción de la actividad repite el contenido de la Nota 2 ídem.
- c. La denominación de la actividad No. 3 no es clara y tampoco cumple con lo exigido por el numeral 2.6 del Instructivo “*Elaboración de documentos*” código PI04-INS01 versión: 11 por cuanto no está mencionada en presente.
- d. La actividad No. 4 del procedimiento, aunque hace referencia al trámite que debe darse a los derechos de petición que son de competencia de otra Entidad pública, contiene en su descripción la Nota 1 y la Nota 3 que repiten la información de la descripción de la actividad No. 2.

 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03


En la casilla de responsables, no se incluye al Auxiliar Administrativo del GIT de Jurídica, encargado de imprimir y efectuar el trámite ante la oficina de correspondencia para que se envíe la respuesta al peticionario y/o consultante.

Así mismo, esta actividad debe contemplar un término interno para no exceder el dispuesto en la reciente disposición normativa Ley 1755 de 2015 que en su Artículo 21 establece: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.”*

- e. En la actividad No. 6 no se especifica el medio de envío que se utiliza en consideración al lugar de destino, debido a que las respuestas que deben enviarse fuera de la ciudad de Bogotá, son enviadas por correo certificado y debe tenerse en cuenta que su entrega al destinatario contempla un término de dos (2) días hábiles.  
De otra parte la Nota 5, indica que el auxiliar administrativo del GIT verifica que se realice el envío pero no indica el medio de control correspondiente, el cual se efectúa a través de un mecanismo de autocontrol utilizado por la funcionaria encargada desde la vigencia 2013, con el diligenciamiento de un libro de Control de Correspondencia.
- f. Al observar el nombre del procedimiento auditado no se observó en ninguna de las actividades enunciadas, la referencia a las “Consultas”, puesto que se limitan únicamente a los derechos de petición.
- g. En la casilla de “Registro” correspondiente a las actividades No. 1, 2, 3, 4, 5 y 6 se observó la referencia al “Sistema de Gestión Documental (Orfeo)” y en la actividad No. 7 al “GIT Jurídica (Pathfinder)” como evidencia de las actividades; sin embargo, estas herramientas informáticas referenciadas en forma general, no son el registro que proporciona evidencia de su ejecución, teniendo en cuenta que para ser utilizados debe indicarse el documento, carpeta o ruta específica que permita dar cumplimiento a los preceptos estipulados en el numeral 4.2.3 “Control de los documentos” y 4.2.4 “Control de los registros” de la Norma Técnica ISO 9001:2008.

#### 4.5 Otros aspectos verificados.

**4.5.1 Revisión del formato GJU02- FOR01 versión 02 aprobado el 07 de junio de 2012, modificado por la versión 03 aprobada el 11 de junio de 2015:** La revisión inicial recayó en el formato GJU-FOR01, versión: 02 por ser el utilizado dentro del procedimiento auditado, encontrándose que el encabezado no define el “Título” del formato según los lineamientos del Instructivo PI04 – INS01 y el formato PI04-FOR04; no obstante durante el desarrollo de la presente auditoría este formato fue modificado incluyendo el título “Control de Derechos de Petición” sin referirse a las consultas que también hacen parte del procedimiento; excluyendo ítems de verificación que no fueron diligenciados en el control adelantado con la versión 02 y en el cual no se determina la clase de solicitud (Derecho de petición o Consulta) por ser fundamental su distinción para el control de los términos legales establecidos en cada tipología.

 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

Se observó que no se diligenciaron en su totalidad las casillas establecidas en los ítems del formato, lo cual denota ausencia de rigurosidad en el seguimiento realizado para alcanzar la efectividad del control establecido.

Adicionalmente, en la inspección ocular efectuada los días 24 y 25 de junio del presente año, se observó que el (la) funcionario(a) responsable no estaba haciendo uso de la nueva versión del formato aprobado y publicado en el SIGI que se encontraba vigente desde el día 23 de junio de 2015.

#### **4.5.2 Verificación Cumplimiento de los términos y disposiciones legales y/o jurisprudenciales establecidas para la respuesta de los Derechos de Petición y consultas por parte del proceso encargado del procedimiento auditado:**

En cumplimiento de la función asignada a las oficinas de Control Interno, consistente en “*evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana*” establecida en el literal “i” del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de la instrucción No. 1 señalada en la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, se procedió a verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia para la atención de los Derechos de Petición y/o consultas recibidos en el GIT de Jurídica durante el segundo semestre de la vigencia 2014 y lo corrido del año 2015. Para el efecto, se abarcó una muestra total de setenta y dos (72) derechos de petición y/o consultas, seleccionados por cada una de los periodos 2014 y 2015 a través de la técnica de muestreo aleatoria simple, así:


- La selección de la muestra de auditoría del segundo semestre de la vigencia 2014 tuvo en cuenta una población objeto (PO) de 79 derechos de petición y/o consultas cuyo resultado arrojó un tamaño de muestra equivalente a 37, los cuales fueron escogidos aleatoriamente y corresponden al 46.83%.
- Para la muestra correspondiente a lo corrido de la vigencia 2015, se tomó una PO de 70 derechos de petición y /o consultas recibidas en el GIT de jurídica hasta el día 12 de junio, seleccionando de forma aleatoria el tamaño de muestra arrojado; es decir, 35 derechos de petición y/o consultas, equivalentes al 50%.

Con base en lo anterior, se revisó en el Sistema ORFEO el contenido de cada solicitud presentada con el fin de determinar el grado de pertinencia y oportunidad en el trámite y/o respuesta gestionado por el GIT de Jurídica, en consideración al asunto; encontrando lo siguiente:

- a. Se evidenció el incumplimiento del término de quince (15) días establecido para la respuesta de los derechos de petición relacionados en el siguiente cuadro:

No. DE RADICADO	FECHA	FECHA DE RESPUESTA CGN	TÉRMINO TRANSCURRIDO EN DÍAS HÁBILES
20145500022812	02-07-2014	01-08-2014	22



 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03


20145500027172	06-08-2014	04-09-2014	19
20145500028472	20-08-2014	19-09-2014	22
20145500042682	18-12-2014	30-01-2015	28
20145500042922	23-12-2014	24-02-2015	42
20155500008702	02-03-2015	22-04-2015	31
20155500009812	06-03-2015	No ha sido respondido	72 (a la fecha del informe)
20155500011482	18-03-2015	07-05-2015	29

- b. Se verificó que en dos (2) de los derechos de petición y/o consultas objeto de revisión, se excedió el término previsto para el caso de las peticiones que no pueden ser atendidas por falta de competencia de la Entidad, en las cuales debe procederse a remitir la petición al competente y enviar copia del oficio remitario al peticionario dentro del término de diez (10) días siguientes al de su recepción. Estos corresponden a:

No. DE RADICADO	FECHA	FECHA DE RESPUESTA Y/O REMISIÓN CGN	TÉRMINO TRANSCURRIDO EN DÍAS HÁBILES
20145500029682	01-09-2014	19-09-2014	15
20155500003992	23-02-2015	16-03-2015	15

- c. En la comunicación externa con radicado 20141300029001 de fecha 06-10-2014, se solicitó al consultante un término adicional de 20 días para emitir la respuesta en atención a la complejidad de la consulta identificada con la radicación No. 20145500029722 del 01-09-2014; omitiéndose que en los casos en los cuales no es posible responder dentro de los términos señalados se deberá “...informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”<sup>2</sup>, por cuanto transcurrieron veintiocho (28) días hábiles para proceder a informarle dicha imposibilidad al consultante, y se observó en el histórico registrado en el Sistema ORFEO el traslado de la petición de una dependencia a otra por desconocimiento del área idónea en la emisión del concepto.

<sup>2</sup> Extracto del Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” (Subrayado fuera del texto original).

 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

- d. La respuesta suministrada en atención a la reiteración de la consulta radicada en el Sistema ORFEO con el No. 20155500008702 enviada vía correo electrónico de fecha 02 de marzo de 2015 con radicación 20155500008702, no es una respuesta de fondo y precisa a las inquietudes planteadas por el consultante, tal y como lo exige la normatividad legal y la jurisprudencia relacionada con el derecho de petición y las consultas, según lo evidenciado en el oficio de respuesta con radicado 20151300018901 del 22 de abril de 2015.

Igualmente el derecho de petición con radicación No. 20155500011482 del 18 de marzo de 2015, respondido de forma extemporánea, - previa reiteración de la petición por parte del interesado-, no contiene una respuesta clara, precisa, ni de fondo como puede evidenciarse en el oficio de respuesta con radicado 2015500020752 de fecha 07 de mayo de 2015.


- e. En el radicado No. 20145500031612 del 18 de septiembre de 2014, se observó que valorado el contenido de la petición, el traslado por parte del GIT de jurídica por no ser competente de la respuesta, se efectuó al área competente el 03 de octubre de 2014, transcurridos 11 días hábiles y afectando el término de respuesta por causa del retraso en su remisión por parte del área de correspondencia hacia el GIT de Jurídica teniendo en cuenta que se realizó el día 01 de octubre de 2014.

#### **4.5.3 Verificación Cumplimiento de las Disposiciones relacionadas con el derecho de petición según el Decreto 2641 de 2012 y su documento integrante “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.**

Se verificó el cumplimiento de los estándares y/o parámetros básicos que debe cumplir el GIT de Jurídica por ser una de las dependencias de la Entidad encargada de gestionar peticiones; con base en lo establecido por el documento integrante del Decreto 2641 de 2012 denominado “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, que consagra: “... *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*”<sup>3</sup>; observándose que no se ha implementado acción alguna tendiente a dar cumplimiento a los parámetros de seguimiento señalados en el informe de auditoría al Procedimiento GJU-PRC02 “*Elaboración, Respuesta y Seguimiento a Los Derechos De Petición*” presentado por el GIT de Control Interno en la vigencia 2013, específicamente en lo atinente a:

- ❖ No se evidenciaron mecanismos de seguimiento efectivos para la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

<sup>3</sup> Extracto del documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, pág. 21;

 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

- ❖ La pagina WEB de la CGN u otro medio de consulta, no dispone de un registro público que facilite la consulta y seguimiento de los derechos de petición, que además cumpla con los parámetros de la Circular Externa No. 001 del 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, la cual indica debe contener por lo menos la siguiente información: *“...tema o asunto que origina la petición o la consulta, su 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”*.
- ❖ No se observó dentro del procedimiento una actividad tendiente a identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas que también es indispensable para asegurar el acatamiento de las disposiciones de Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* y del Decreto reglamentario No. 103 de 2015.

## 5. HALLAZGOS DE AUDITORIA

**5.1** Se evidenció que el procedimiento GJU-PRC02 *“Elaboración, respuesta y seguimiento a los derechos de petición y consultas”* versión 06, del proceso gestión Jurídica, presenta debilidades y omisiones en su estructura y en el contenido de los ítems relacionados con el *“Objetivo, Marco legal y procedimiento”* incumpliendo con las generalidades correspondientes que se encuentran descritas en el *“Instructivo para Elaboración de Documentos”*, aprobado el 12 de septiembre de 2014 con el Código PI04-INS01 versión: 11; según lo relacionado en los numerales 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3 y 4.4.4 de este informe de auditoría.


**5.2** Se evidenció que en ocho (08) de los derechos de petición y/o consultas verificados, no se dio respuesta oportuna al(los) interesado(s) dentro de los 15 días siguientes a su recepción, incumpliendo el término consagrado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y/o del artículo 6 del Decreto Ley 01 de 1984<sup>4</sup>, según lo referenciado en el literal “a” del numeral 4.5.2 de este documento.

**5.3** Se evidenció que en dos (02) de los derechos de petición y/o consultas seleccionados dentro de la muestra de auditoría, se efectuó el trámite de traslado a la Entidad correspondiente con copia al interesado excediendo el término de diez (10) días siguientes a su recepción, generando el incumplimiento de lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011<sup>5</sup> y/o del

<sup>4</sup> Decreto Ley reincorporado temporalmente en el ordenamiento jurídico por aplicación transitoria del Concepto 2243 del 28 de enero de 2015 expedido por la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

<sup>5</sup> **“Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.”

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.”

 <b>CONTADURÍA</b> GENERAL DE LA NACIÓN	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

artículo 33 del Decreto Ley 01 de 1984<sup>6</sup>, en atención a lo expresado en el literal “b” del numeral 4.5.2 de este informe de auditoría.

**5.4** Se evidenció que no se atendió la petición y/o consulta radicada con el No. 20155500009812 del 06 de marzo de 2015 y se excedieron los términos legales establecidos para resolver los radicados No. 20145500022812 de fecha 02-07-2014; 20145500027172 del 06-08-2014; 20145500042682 del 18-12-2014; 20145500042922 del 23-12-2014; 20155500008702 del 02-03-2015; 20155500011482 del 18-03-2015, entre otros; en contravención de los deberes y prohibiciones estipuladas en el Código Disciplinario Único y en desconocimiento de los derechos de los interesados; situación que advierte la posible configuración de la falta disciplinaria establecida en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 ó en el artículo 7 del Decreto Ley 01 de 1984 según la norma aplicable para cada caso<sup>7</sup>. Lo anterior, con base en lo descrito en el literal “a” del numeral 4.5.2 de este informe.

**5.5.** Se evidenció que no se han implementado acciones tendientes a dar cumplimiento a los parámetros de seguimiento de los derechos de petición y/o consultas señalados en el acápite IV literal “C” del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” integrante del Decreto 2641 de 2012 y en la instrucción No. 3 de la Circular Externa No. 001 del 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, conforme se señaló en el numeral 4.5.3 de este documento.

## **6. OBSERVACIONES DE AUDITORIA**


**6.1** Se observaron aspectos susceptibles de revisión y ajustes en lo concerniente a los riesgos e indicadores del proceso relacionados con el procedimiento auditado, con base en lo consignado en los numerales 4.2 y 4.3 de este informe.

**6.2** Se observó que las respuestas dadas a los derechos de petición y/o consultas con radicado No. 20155500008702 del 03 de marzo de 2015 y 20155500011482 del 18 de marzo de 2015 no cumplen con los requisitos de materialidad de las respuestas, es decir no fueron resueltas de fondo, claras, completas y precisas conforme se indicó en el literal “d” del numeral 4.5.2 del presente informe de auditoría.

**6.3** Se observaron debilidades en la valoración que se efectúa para determinar el área competente de las respuestas que no están a cargo del GIT de Jurídica, que permita efectuar un traslado ágil y eficaz de los derechos de petición y consultas evitando dilaciones que afectan

<sup>6</sup> “**ARTÍCULO 33.** Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.”

<sup>7</sup> Es importante recalcar que esta Falta Disciplinaria está consagrada dentro del artículo 31 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, nueva Ley estatutaria que regula el derecho fundamental de petición.

 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

el término de respuesta, según lo expuesto en los literales “c, d y e” del numeral 4.5.2 de este documento.

**6.4** Se observó la materialización del riesgo del proceso denominado “*Incumplimiento en Términos Legales y/o procesales*”, demostrando la ineffectividad de los controles establecidos y las debilidades en el proceso de administración del riesgo por cuanto no se han implementado acciones correctivas tendientes a evitar o a disminuir la probabilidad de su ocurrencia. Lo anterior, se relaciona con las situaciones plasmadas en los literales a y b del numeral 4.5.2 de este informe.

## 7. CONCLUSIÓN DE AUDITORIA

**7.1** El GIT de Control Interno concluye que el proceso de Gestión Jurídica cumple el procedimiento GJU-PRC02 “*Elaboración, respuesta y seguimiento a los derechos de petición y consultas*”. No obstante existen varios aspectos susceptibles de corrección y/o mejora que deben ser identificados y ajustados de acuerdo con los hallazgos y observaciones establecidos en el presente informe, los cuales han sido objeto de recomendación por parte del equipo auditor y buscan obtener el cabal cumplimiento de las disposiciones legales.

**7.2** Así mismo, este GIT valora la disponibilidad y oportunidad en la información requerida y la atención prestada al equipo auditor durante la etapa de ejecución, resaltando la gestión que está desarrollando el GIT de Jurídica en pro de las acciones de prevención, corrección y mejoramiento.

## 8. RECOMENDACIONES<sup>8</sup>

**8.1.** Se recomienda ajustar el procedimiento GJU-PRC02 en los términos que establece el “*Instructivo para Elaboración de Documentos*”, aprobado el 12 de septiembre de 2014 con el Código PI04-INS01 versión: 11, según los hallazgos y observaciones establecidos en el presente informe.

**8.2** Se recomienda fortalecer la Gestión del proceso de Gestión Jurídica, con la implementación de estructuras de control, que eviten la probabilidad de ocurrencia y materialización de los riesgos identificados.


**8.3** Se recomienda priorizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a los parámetros y exigencias legales relacionadas con el seguimiento de los derechos de petición recibidos y tramitados por la CGN propendiendo por un mejor servicio al ciudadano.

**8.4.** Suscribir Plan de Mejoramiento que incluya los temas que ameritan adoptar acciones correctivas y/o preventivas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del informe definitivo por medio del trámite de comunicación interna<sup>9</sup>, dando cumplimiento al procedimiento CYE-PRC04 Planes de Mejoramiento.

<sup>8</sup> Se incluye este texto como última recomendación en el informe definitivo

<sup>9</sup> La fecha de recibo hace referencia a la entrega informada al responsable por medio del trámite de comunicación interna de la CGN la cual se verificara en el historial de correspondencia.



 <b>CONTADURÍA</b> <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN</b>		
	Proceso	CONTROL Y EVALUACIÓN	
	Procedimiento	AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN	
	Fecha de Aprobación: 31-03-2014	Código: CYE03-FOR02	Versión: 03

## 9. MESA DE TRABAJO<sup>10</sup>

En atención a la actividad No. 10 del procedimiento CYE-PRC-03 Versión 08 – Auditorías Internas de Gestión, una vez remitido el informe preliminar por el GIT de Control Interno, el responsable del tema auditado no convocó para realización de mesa de trabajo dentro del término establecido, razón por la cual este informe queda aprobado y adquiere carácter definitivo.

## 10. ANEXOS

No se consideraron anexos.

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha aprobación
<b>ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ</b> Coordinador GIT de Control Interno	<b>SANDRA MILENA CEPEDA GÓMEZ</b> Auditora	(24-07- 2015)

<sup>10</sup> El texto se modifica para el informe final informando los asistentes, fecha y lugar de la realización de la mesa, en su defecto se informa que no se realizó la correspondiente mesa de trabajo