

**AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C. 2022**

**POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**ALMA CARMENZA ERAZO MONTENEGRO**  
Auditora General de la República

**LUZ JIMENA DUQUE BOTERO**  
Auditora Auxiliar

**DIEGO FERNANDO URIBE VELASQUEZ**  
Auditor delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal

**GRUPO DE PROMOCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</b>	<b>5</b>
<b>Alcance</b>	<b>5</b>
<b>Marco Normativo</b>	<b>6</b>
<b>Objetivo General de la Política</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>8</b>
Caracterización de nuestros usuarios y medición de su percepción sobre el servicio.	8
Formalidad de Dependencia	9
Procesos	9
Atención incluyente y accesibilidad	9
Sistemas de información	10
Publicación de información	11
Canales de atención	11
Protección de datos personales	15
Gestión de PQRS	15
Gestión del talento humano	16
Control	16
Buenas prácticas	17

## Introducción

El Estado Colombiano, con la finalidad de hacer más eficiente su gestión y relacionamiento entre entidades, y de estas con la ciudadanía, ha expedido diferentes normas y regulaciones que propenden por la implementación de estrategias adecuadas que garanticen a los ciudadanos el ejercicio pleno de sus derechos. En este sentido, resulta relevante el documento CONPES 3785 de 2013, un Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano<sup>1</sup>; esta iniciativa posteriormente se articuló con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. De esta manera, se consolidó un modelo de gestión pública cuyo objetivo primordial es lograr que los servicios ofrecidos por las entidades públicas se ajusten a las necesidades de los ciudadanos, a través de una operación orientada por los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio y la entrega de información completa y clara.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Auditoría General de la República (AGR) ha decidido adoptar los lineamientos metodológicos definidos en el Manual Operativo del MIPG, para desarrollar la presente política, atendiendo a las dimensiones establecidas por el Modelo, específicamente aquella que determina la interacción del Estado y el ciudadano, denominada *“Gestión con valores para resultados”*, el cual contiene a su vez los lineamientos operativos para implementar la Política de *Servicio al Ciudadano*.

En desarrollo de estos lineamientos, el presente documento contiene el marco normativo, el alcance, las directrices generales, los procesos, los criterios diferenciales, los canales de atención y los aspectos relevantes, necesarios y específicos para la correcta aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano. Lo anterior, nos permite avanzar hacia la garantía y satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en los asuntos que son de su interés y que están constitucionalmente a cargo de la AGR y así promover la eficiencia en el servicio al ciudadano.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) propone dos perspectivas, *“de la ventanilla hacia adentro”*, que delimita todas aquellas actividades encaminadas al fortalecimiento institucional y administrativo, en pro de brindar un excelente servicio al ciudadano y *“de la ventanilla hacia afuera”*, que orienta específicamente los atributos de calidad y los requerimientos técnicos que deben tener en cuenta las entidades para la atención de los requerimientos formulados por los ciudadanos; estas perspectivas orientan el desarrollo de la presente política institucional.

---

<sup>1</sup> Documento **CONPES 3785**, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 Millones destinado a financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

La AGR, teniendo en cuenta los fines esenciales del Estado<sup>2</sup>, determinados en la Constitución Política, establece la presente Política de Servicio al Ciudadano, a través de la cual se busca garantizar que los requerimientos ciudadanos sean atendidos de manera eficaz y pertinente, permitiendo así el acceso efectivo, oportuno y de calidad en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad. Así mismo, con la política de Servicio al Ciudadano se promueven y definen acciones, procedimientos y lineamientos que generan impactos positivos en la calidad del servicio prestado y de esta manera facilitar la interacción con la ciudadanía.

Con la política de Servicio al Ciudadano, la AGR cumple los preceptos constitucionales y normativos en su relacionamiento con la ciudadanía y demuestra su compromiso con la mejora constante, que garantiza la efectividad en el desarrollo de sus procesos y procedimientos, a través de la innovación en el uso de tecnologías de información y la vocación de servicio como eje central del buen gobierno.

### **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

Con el fin de garantizar el acceso efectivo y oportuno de la ciudadanía a sus derechos, en los escenarios de relacionamiento con el quehacer institucional, a continuación, la Auditoría General de la República, pone a disposición de toda la ciudadanía la presente Política de Servicio al Ciudadano; la cual guarda estrecha relación con nuestro Sistema de Gestión Antisoborno y con nuestra Política Antisoborno, por esa razón, reiteramos en este documento que:

La AGR, en el marco de una gestión institucional y en la búsqueda de transformar el Control Fiscal, prohíbe de manera expresa cualquier práctica de soborno, en favor propio o de un tercero, para que un servidor público de la AGR haga o deje de hacer una actividad, en contra del ordenamiento legal.

La AGR expresa su compromiso con el cumplimiento de las leyes antisoborno; con los requisitos y la mejora continua del sistema de gestión antisoborno; con promover el planteamiento de inquietudes de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, en confianza y sin temor a represalias y con el establecimiento de consecuencias de no cumplir con la política antisoborno.

El oficial de cumplimiento tiene la autoridad y la independencia para supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno e informar sobre el desempeño a la Alta Dirección.

#### **Alcance**

La AGR, con la implementación de la política de Servicio al Ciudadano establece actividades, procedimientos, lineamientos y criterios necesarios para lograr un excelente servicio al

<sup>2</sup> “**ARTICULO 2o.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”

ciudadano, involucrando a todas sus áreas y servidores públicos, así como a sus grupos de valor y a toda la ciudadanía interesada en el control fiscal.

Al desarrollar las perspectivas “*de la ventanilla hacia adentro*” y “*de la ventanilla hacia afuera*”, cada una de las áreas involucradas aplicarán las acciones necesarias para garantizar un excelente servicio al ciudadano.

Desde *la ventanilla hacia adentro*, se fortalece la eficiencia administrativa, desarrollando e implementando las medidas y ajustes necesarios para facilitar la coordinación entre las áreas y mejorando la operatividad interna. Igualmente, se fortalecerán las capacidades del talento humano, en los aspectos relativos a la organización, los modelos de procesos y operaciones, los lineamientos que se determinen como necesarios para buscar la excelencia en la prestación del servicio al ciudadano y en la promoción del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, con el fin de generar rapidez en la prestación del servicio y fortalecer la confianza ciudadana en la AGR.

Desde *la ventanilla hacia afuera* o también llamada *relación Estado – Ciudadano*, la AGR fortalecerá los procedimientos para agilizar, simplificar y flexibilizar la atención de peticiones presentadas por los ciudadanos, resolviéndolas de manera oportuna y eficaz, a través del uso de las herramientas y los canales de atención institucionales.

### **Marco Normativo**

El Estado Colombiano en desarrollo de los fundamentos constitucionales respecto del servicio al ciudadano y con la finalidad de garantizar el efectivo acceso a los ciudadanos en la gestión de trámites y servicios ante la administración, ha desarrollado diferente regulación en la materia, determinando como los fundamentos constitucionales y legales más representativos, los siguientes:

#### **Constitucional**

***“ARTICULO 2o. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”***

#### **Legal**

- Decreto Ley 2050 de 1995  
*“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”*

- Decreto Ley 272 de 2000  
*“Por el cual se determina la organización y funcionamiento de la Auditoría General de la República.”*
- Ley 962 de 2005  
*“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”*
- Decreto Ley 019 de 2012  
*“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”*
- 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”*
- Ley 1755 de 2015  
*“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- Ley Estatutaria 1757 de 2015  
*“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*
- Ley 2052 de 2020  
*“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.”*
- Resolución 1519 de 2020  
*“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*
- Ley 2195 de 2022  
*“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”*

### **Documento CONPES**

Documento CONPES 3785, proferido el 9 de diciembre de 2013, *“Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 Millones destinado a financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.”*

### **Objetivo General de la Política**

Garantizar la atención efectiva, oportuna y de calidad en el desarrollo de las consultas, peticiones, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, presentados por los ciudadanos ante la AGR, en todos los escenarios<sup>3</sup> de relacionamiento del ciudadano con la entidad.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer y/o fortalecer las condiciones institucionales, necesarias para mantener en operación los procedimientos que permitan garantizar eficiencia y calidad en la prestación del servicio al ciudadano, incluyendo modernización y/o uso de tecnologías de la información para mejorar la eficiencia en la gestión de los procedimientos, tanto *de la ventanilla hacia adentro* como *de la ventanilla hacia afuera*.
- Establecer y/o fortalecer los lineamientos, directrices y procedimientos necesarios para dar trámite a las PQRS, manteniendo las buenas prácticas y estableciendo mejoras en aquellas que así lo requieran, con la finalidad de responder a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, cumpliendo estándares de calidad y excelencia en la prestación del servicio.
- Definir los aspectos necesarios que permitan implementar en la AGR, un lenguaje claro y comprensible, orientado a ofrecer la mayor claridad y exactitud posibles en las comunicaciones oficiales.
- Garantizar el funcionamiento permanente de los canales de atención a la ciudadanía, para facilitar su acceso a la información y relacionamiento con la AGR.
- Fortalecer en la AGR, la cultura de servicio a la ciudadanía, para incentivar la participación y garantizar el goce efectivo del derecho de petición y a recibir respuestas oportunas y pertinentes respecto de las solicitudes presentadas.
- Orientar y facilitar el desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano, mediante su articulación con las diferentes políticas y dependencias de la AGR.

### **Caracterización de nuestros usuarios y medición de su percepción sobre el servicio.**

- La AGR, anualmente realizará la caracterización de sus grupos de valor (sujetos de control y ciudadanía interesada en el control fiscal), a través de la Oficina de Estudios Especiales y Apoyo Técnico.
- La AGR determinará, recopilará y analizará los datos sobre la percepción de sus usuarios, en relación con los servicios derivados de sus procesos misionales (proceso Auditor, proceso de Responsabilidad Fiscal y proceso de Participación Ciudadana),

<sup>3</sup> MIPG ha identificado cuatro escenarios de relacionamiento: i) Cuando consulta información pública, ii) Cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.



para evaluar el cumplimiento de sus expectativas y propender por la mejora continua de la gestión.

### **Formalidad de dependencia o área**

- De conformidad con la Resolución Orgánica 08 de 2019, que creó el Grupo de Promoción y Atención Ciudadana, adscrito a la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, éste grupo tiene a su cargo la función de facilitar la administración y coordinación del proceso de participación ciudadana.
- Por lo anterior, en materia de atención a la ciudadanía, le corresponde recibir y tramitar las PQRSD que los ciudadanos formulen; sin embargo, la responsabilidad de proferir las respuestas de fondo está a cargo de las áreas competentes, según el Decreto-Ley 272 de 2000.
- Así mismo, el Grupo de Promoción y Atención Ciudadana es el encargado de dar orientación sobre los servicios de la entidad.
- En cuanto a las políticas de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, estas se incluirán en el Plan Estratégico Institucional y en el Plan Operativo Anual.
- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la AGR es la instancia de dirección superior en la que se analizan y orientan todos los temas relacionados con servicio al ciudadano.

### **Procesos**

- La AGR, a través de su Sistema de Gestión de Calidad, tiene implementado como proceso misional el de Participación Ciudadana (PC.210), el cual es transversal a todas las dependencias de la entidad; de este proceso hace parte el procedimiento (PC.210.P02), para la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o servicios.
- La AGR aplica el procedimiento para las peticiones incompletas y realiza un registro completo de las mismas en el sistema de información de Atención Ciudadano SIA-ATC.

### **Atención incluyente y accesibilidad**

- La Dirección de Recursos físicos, en cumplimiento de lo establecido en la Norma Técnica NTC 6047, desarrollará las acciones necesarias para garantizar el acceso físico a las instalaciones de la entidad.
- La Dirección de Recursos físicos, implementará acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como:

- ✓ Visual
  - ✓ Auditiva
  - ✓ Física o motora
- Bajo la coordinación de la Auditoría Auxiliar y la Oficina de Planeación, se analizará la viabilidad de incluir en el Plan Operativo Anual, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece la AGR.
  - Todas las dependencias de la AGR brindarán atención especial y preferente a infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
  - A solicitud de la Dirección de Recursos Físicos, la Oficina de Planeación y la Secretaría General, en atención al procedimiento de programación presupuestal, evaluarán la necesidad de incluir en su anteproyecto de presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece la entidad.

### **Sistemas de información**

- La AGR cuenta con el sistema de información de atención al ciudadano SIA-ATC para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- El sistema de información de atención al ciudadano SIA-ATC, incorpora los criterios mínimos determinados para tal fin, tales como:
  - ✓ El Grupo de Promoción y Atención Ciudadana es el responsable de la administración del sistema de información de atención al ciudadano SIA-ATC.
  - ✓ Permite adjuntar archivos y/o documentos en el desarrollo del trámite.
  - ✓ Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta, bien sea física o por medio electrónico.
  - ✓ Permite y garantiza la protección de los datos personales de los usuarios.
  - ✓ Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan por los diversos medios o canales.
  - ✓ Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
  - ✓ Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad.
  - ✓ Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario.
  - ✓ Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo o denuncia.
  - ✓ Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos o denuncias.
  - ✓ Asigna único y consecutivo número de registro de PQRS, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.).

- La AGR tiene habilitada la consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano, de conformidad con los procesos de la entidad y su acceso está determinado desde el sitio web oficial (SIA OBSERVA; SIA ATC, Datos Abiertos, entre otros).
- La AGR organiza su información institucional y la de sus servicios a través de su página web, la cual opera como una ventanilla única virtual.

### **Publicación de información**

- La Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal y la Oficina de Estudios Especiales y Apoyo Técnico, publicarán la siguiente información de interés para la ciudadanía en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:
  - ✓ Localización física de sede central y sucursales o regionales.
  - ✓ Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales.
  - ✓ Teléfonos de contacto, líneas gratuitas.
  - ✓ Carta de trato digno.
  - ✓ Listado de servicios.
  - ✓ Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias.
  - ✓ Correo electrónico de contacto de la entidad.
  - ✓ Noticias.
  - ✓ Información relevante de la rendición de cuentas.
  - ✓ Calendario de actividades.
- El sitio web oficial de la AGR es: [www.auditoria.gov.co](http://www.auditoria.gov.co) y en él se encuentra publicada información de interés para toda la ciudadanía, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y de la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC.
- La AGR actualiza frecuentemente la información respecto de la oferta institucional en la página web.

### **Canales de atención**

En la AGR existen los siguientes canales y/o espacios de atención, para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés:

#### **Presencial:**

En días hábiles, atención personal en todas sus dependencias del nivel central en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. en la Avenida Calle 26 # 69 – 76 Edificio Elemento Torre 4 (Agua) Pisos 17 y 18, Bogotá D.C.

**Telefónica:**

- En días hábiles, atención telefónica en el nivel central a través de las líneas 3186800 y 3816710, en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
- En días hábiles, atención telefónica a través de la línea nacional 018000120205.

**Gerencias Seccionales:**

Gerencia Seccional	Teléfono	Dirección	Horario
<b>Medellín</b>	Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.4001  Móvil: 3157003895	Carrera 30 No. 8b-25, of.1104, Edificio San Esteban, transversal inferior. El Poblado.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Bogotá</b>	Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.4020	Avenida Calle 26 # 69 – 76 Edificio Elemento Torre 4 (Agua) Piso 17, Bogotá D.C..	7:30 am – 4:30 pm
<b>Cali</b>	Línea Local: (602)8889071  Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.4041	Carrera 4 No. 12-41, of. 1201- 1204. Edificio Centro Seguros Bolívar.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Bucaramanga</b>	Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.4061  Móvil: 3162888184	Calle 35 No. 17-77, of. 1102, Edificio Bancoquia.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Barranquilla</b>	Línea Local: (605)3694538  Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.4081	Calle 70 No. 52-29, of. 203 Edificio Miracentro, Barrio el Prado.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Neiva</b>	Líneas Locales:  (608)8710026	Calle 7 No. 5-57, piso 4. Edificio Davivienda.	7:30 am – 4:30 pm.

Gerencia Seccional	Teléfono	Dirección	Horario
	(608)8719953 Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.5001		
<b>Armenia</b>	Línea Local: (606)7411007  Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.5021	Calle 20 No. 13-22, piso 13. Edificio Gobernación del Quindío.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Cúcuta</b>	Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.5041  Móvil: 3152526263	Avenida 4AE # 5-85, Barrio Popular, Lote 5	7:30 am – 4:30 pm
<b>Villavicencio</b>	Línea Local: (608)6625193  Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.5061	Calle 38 No. 30 A – 25, of.302. Edificio Banco Popular	7:30 am – 4:30 pm
<b>Montería</b>	Conmutador: (601)3186800 o (601)3816710 ext.5081  Móvil: 3184321148	Calle 31 No. 4-47, of.603B. Edificio Centro de Ejecutivos	7:30 am – 4:30 pm

**Virtual:**

- Registro y consulta permanente de peticiones ciudadanas a través del aplicativo SIA-ATC, ubicado en la página [www.auditoria.gov.co](http://www.auditoria.gov.co) en la pestaña ATENCIÓN AL CIUDADANO, subsección SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS Y CARTELERA VIRTUAL).

- Correos electrónicos:

RESPONSABLE	CORREO ELECTRÓNICO
Grupo de Atención Ciudadana	<a href="mailto:participacion@auditoria.gov.co">participacion@auditoria.gov.co</a>
Dirección de Control Fiscal	<a href="mailto:controlfiscal@auditoria.gov.co">controlfiscal@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional I	<a href="mailto:agrmedellin@auditoria.gov.co">agrmedellin@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional II	<a href="mailto:agrbogota@auditoria.gov.co">agrbogota@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional III	<a href="mailto:agrcali@auditoria.gov.co">agrcali@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional IV	<a href="mailto:agrbucaramanga@auditoria.gov.co">agrbucaramanga@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional V	<a href="mailto:agrbarranquilla@auditoria.gov.co">agrbarranquilla@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional VI	<a href="mailto:agrneiva@auditoria.gov.co">agrneiva@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional VII	<a href="mailto:agrarmenia@auditoria.gov.co">agrarmenia@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional VIII	<a href="mailto:agrcucuta@auditoria.gov.co">agrcucuta@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional IX	<a href="mailto:agrvillavicencio@auditoria.gov.co">agrvillavicencio@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional X	<a href="mailto:agrmonteria@auditoria.gov.co">agrmonteria@auditoria.gov.co</a>

- Redes sociales



Auditoría General de la República



AuditoriaGen



auditoriageneralcol



auditoriageneraldecolombia

- La AGR ha implementado protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.
- La AGR garantiza atención presencial de por lo menos durante 40 horas a la semana de lunes a viernes entre las 7:30 a.m. y las 4:30 p.m.

- El Grupo de Promoción y Atención Ciudadana publicará y mantendrá actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indican sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.

### **Protección de datos personales**

- En concordancia con la Política de Seguridad de la Información, liderada por la Oficina de Planeación, la AGR cuenta con la Política para el Tratamiento de Datos Personales, y desarrolla los lineamientos para la protección y conservación de los mismos.
- La AGR, a través de la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, la Oficina de Planeación y la Oficina de Estudios Especiales y Apoyo Técnico, divulgará su política de tratamiento de datos personales en su página web<sup>4</sup>, así mismo al titular en el momento de la recolección de los datos.
- La AGR cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales, de conformidad con la Política de Seguridad de la Información.
- La AGR permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.
- La Oficina de Planeación conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- La AGR procede a la supresión de los datos personales, de conformidad con la Política de Seguridad de la Información.

### **Gestión de PQRSD**

- La AGR define y publica un acto administrativo interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas.
- La AGR informa a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.
- La AGR cuenta con el formulario electrónico del sistema SIA-ATC, en su página Web, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos o denuncias.
- La AGR incluye en su procedimiento de Atención de derechos de petición, las actividades que deben realizarse para la atención de peticiones, quejas y reclamos verbales en lenguas nativas.
- La AGR cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:

---

<sup>4</sup><https://www.auditoria.gov.co/documents/20123/655395/200320.V4.Politica+de+tratamiento+de+datos+personales+FINAL+25-03-2020.pdf/d7791a1f-7c61-c7da-6a55-5cdd9b038818?t=1585166386485>

- ✓ El reconocimiento de un derecho fundamental.
  - ✓ Peticiones presentadas por menores de edad.
  - ✓ Peticiones presentadas por periodistas.
- En caso de desistimiento tácito de una petición, la AGR expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación.
  - El Grupo de Promoción y Atención Ciudadana, elaborará trimestralmente el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias; este documento será uno de los capítulos del informe de gestión del proceso de participación ciudadana. Este aparte incluye los siguientes elementos de análisis:
    - ✓ Recomendaciones de la AGR respecto de servicios con mayor número de quejas y reclamos.
    - ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que brinda la AGR.
    - ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública en las actividades que desarrolla la AGR.
    - ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
  - La AGR brinda atención a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o consultas realizadas ante la entidad, dando cumplimiento de los términos legales dispuestos para tal fin y según sea el caso.
  - La AGR gestiona y da trámite a las peticiones anónimas publicando las respuestas a las mismas en la cartelera virtual y la cartelera física.

### **Gestión del talento humano**

- La AGR desarrolla e implementa mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno del servicio brindado al ciudadano.
- La AGR incluye en su Plan Institucional de Capacitación, aspectos relacionados con la política de servicio al ciudadano.
- La AGR, en las jornadas de inducción y reinducción a los servidores públicos, aborda aspectos relacionados con el servicio al ciudadano.

### **Control**

- En la AGR, la Oficina de Control Interno evalúa que todas las dependencias, desarrollen sus actividades y brinden atención al ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente.



- La Oficina de Control Interno de la AGR, realiza un informe semestral respecto del cumplimiento de las obligaciones legales por parte de todas las dependencias en lo relacionado con la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía.

### **Buenas prácticas**

- La AGR ha establecido un horario de atención, de conformidad con las necesidades del servicio.
- La AGR brinda a los ciudadanos la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos o denuncias a través de dispositivos móviles por medio del acceso a la página web de la entidad y del aplicativo del SIA-ATC.
- La AGR, a través de la Academia Virtual y del Plan de Promoción para la Participación Ciudadana, desarrolla estrategias de capacitación para que los ciudadanos puedan conocer y profundizar en la práctica de sus derechos asociados con el control social y la participación ciudadana.
- La AGR de manera periódica revisa y actualiza sus procedimientos, de tal manera que el servicio al ciudadano se preste acorde con la normatividad vigente.