# 

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

# Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

**Versión 1.0**

**Enero de 2020**

En cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, la Auditoría General de la República cuenta con los siguientes instrumentos de gestión para la adecuada atención de las diferentes modalidades del derecho de petición:

* Resolución Orgánica 008 de 2019: a través de la cual se ha reglamentado internamente la atención de las diferentes modalidades del derecho de petición y cuya elaboración tuvo en cuenta el marco normativo vigente aplicable, especialmente, lo relacionado con los cambios introducidos por las Leyes 1755 de 2015, 1757 de 2015, 1712 de 2014 y 1437 de 2011.
* Procedimiento PC.210.P02.P: a través del cual se describen de manera detallada los pasos que se deben seguir para atender adecuadamente los derechos de petición, los términos que deben observarse para el cumplimiento de cada uno de los pasos señalados, los responsables de cada uno de ellos y algunas definiciones necesarias para garantizar el adecuado flujo del proceso. Durante 2019 la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal realizó nuevos cambios a este documento con el fin de garantizar una mejor prestación del servicio a los peticionarios.
* Carta de Trato Digno al Usuario: a través de este documento la AGR señala de manera precisa los derechos que garantiza a todos los ciudadanos que presenten derechos de petición, también se informa sobre los horarios de atención, las direcciones de las gerencias seccionales, las líneas telefónicas y los correos electrónicos habilitados para la atención de ciudadanos. Finalmente, se informa acerca de la línea 018000120205 y de la manera de acceder al aplicativo SIA-ATC a través de la página web de la entidad para el registro de peticiones.

A continuación se extracta parte de la Carta de Trato Digno:

*Los canales de atención que la AGR pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:*

***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 Carrera 57 C No. 64 A – 29, barrio Modelo Norte, 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, recepción de documentos en el nivel central en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. a través de las líneas de fax 3816713 y 3186800 ext. 2034.*

*En días hábiles, atención telefónica a través de la línea nacional 018000120205.*

***Gerencias Seccionales:***

| ***Gerencia Seccional*** | ***Teléfono*** | ***Dirección*** | ***Horario*** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Medellín*** | *Conmutador:*  *3186800 o 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* |
| ***Bogotá*** | *Conmutador:*  *3186800 o 3816710 ext.4020* | *Carrera 57 C No. 64 A – 29, barrio Modelo Norte, Bogotá D.C.* | *7:30 am – 4:30 pm* |
| ***Cali*** | *Línea Local:*  *(2)8889071*  *Conmutador:*  *3186800 o 3816710 ext.4041*  *Móvil: 3152094684* | *Carrera 4 No. 12-41, of. 1201- 1204. Edificio Centro Seguros Bolívar.* | *7:30 am – 4:30 pm* |
| ***Bucaramanga*** | *Conmutador:*  *3186800 o 3816710 ext.4061*  *Móvil: 3162888184* | *Calle 35 No. 17-77, of. 1102, Edificio Bancoquia.* | *7:30 am – 4:30 pm* |
| ***Barranquilla*** | *Línea Local:(5)3694538*  *Conmutador:*  *3186800 o 3816710 ext.4081*  *Móvil: 3164720528* | *Calle 70 No. 52-29, of. 203 Edificio Miracentro, Barrio el Prado.* | *7:30 am – 4:30 pm* |
| ***Neiva*** | *Línea Local:*  *(8)8710026*  *Conmutador:*  *3186800 o 3816710 ext.5001*  *Móvil: 3153092985* | *Calle 7 No. 5-57, piso 4. Edificio Davivienda.* | *7:30 am – 4:30 pm.* |
| ***Armenia*** | *Línea Local:*  *(6)7411007*  *Conmutador:*  *3186800 o 3816710 ext.5021*  *Móvil: 3178930121* | *Calle 20 No. 13-22, piso 13.*  *Edificio Gobernación del Quindío.* | *7:30 am – 4:30 pm* |
| ***Cúcuta*** | *Conmutador:*  *3186800 o 3816710 ext.5041*  *Móvil: 3152526263* | *Avenida 0 No. 17–71, piso 4. Edificio QBICO.* | *7:30 am – 4:30 pm* |
| ***Villavicencio*** | *Línea Local:*  *(8)6625193*  *Conmutador:*  *3186800 o 3816710 ext.5061*  *Móvil: 3183515402* | *Calle 38 No. 30 A – 25, of.302. Edificio Banco Popular* | *7:30 am – 4:30 pm* |
| ***Montería*** | *Conmutador:*  *3186800 o 3816710 ext.5081*  *Móvil: 3184321148* | *Calle 31 No. 4-47, of.603B. Edificio 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 PETICIONES CIUDADANAS.*

*Los siguientes correos electrónicos:*

| ***RESPONSABLE*** | ***CORREO ELECTRÓNICO*** |
| --- | --- |
| *Grupo de Atención Ciudadana* | [*participacion@auditoria.gov.co*](mailto:participacion@auditoria.gov.co) |
| *Dirección de Control Fiscal* | [*controlfiscal@auditoria.gov.co*](mailto:controlfiscal@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional I* | [*agrmedellin@auditoria.gov.co*](mailto:agrmedellin@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional II* | [*agrbogota@auditoria.gov.co*](mailto:agrbogota@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional III* | [*agrcali@auditoria.gov.co*](mailto:agrcali@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional IV* | [*agrbucaramanga@auditoria.gov.co*](mailto:agrbucaramanga@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional V* | [*agrbarranquilla@auditoria.gov.co*](mailto:agrbarranquilla@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional VI* | [*agrneiva@auditoria.gov.co*](mailto:agrneiva@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional VII* | [*agrarmenia@auditoria.gov.co*](mailto:agrarmenia@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional VIII* | [*agrcucuta@auditoria.gov.co*](mailto:agrcucuta@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional IX* | [*agrvillavicencio@auditoria.gov.co*](mailto:agrvillavicencio@auditoria.gov.co) |
| *Gerencia Seccional X* | *agrmonteria@auditoria.gov.co* |

* Protocolos de Atención al Ciudadano: En este documento se establecen los comportamientos y actitudes que deben observar los funcionarios de la AGR en la atención de ciudadanos por cada uno de los medios de atención dispuestos para tal fin, también se definen estrategias de atención para personas en condición de discapacidad, grupos vulnerables y población que requiera atención prioritaria.
* Aplicativo SIA-ATC: Este es el recurso de gestión de la información con que cuenta la Auditoría General de la República para tramitar las peticiones que presentan los ciudadanos. El aplicativo se encuentra alojado en la página de la entidad y a él se puede acceder vía internet cualquier día de la semana. Internamente esta herramienta permite registrar las peticiones presentadas ante la AGR, asignar su atención entre las dependencias del nivel central o desconcentrado y controlar la gestión adelantada por cada una de ellas; también permite generar estadísticas sobre la atención prestada, las cuales son utilizadas en los informes trimestrales de gestión que se pueden consultar en la página web de la AGR.

En cuanto a la gestión adelantada con corte 31 de diciembre de 2019, se btuvieron los siguientes resultados:

1. Peticiones atendidas: 908
2. Promedio respuesta de fondo: 14 días hábiles.
3. Promedio traslado a entidad competente: 3 días hábiles.
4. Solicitudes de acceso a la información: 111, de las cuales 23 fueron trasladadas por competencia a otras entidades y 88 fueron atendidas directamente por la AGR, exceptuando cuatro, en los demás se les concedió el acceso solicitado. El promedio de días utilizados para trasladar las solicitudes de acceso a la información de competencia de otras entidades fue de 3 días y el utilizado para atender las solicitudes de acceso a la información de competencia de la AGR fue de 7 días.
5. Productos no conformes: se han presentado doce productos no conformes así: uno en el primer trimestre, dos en el segundo, dos en el tercero; y siete en el cuarto. De manera general estos productos están asociados con extemporaneidad en la gestión adelantada.
6. Medición de la percepción de los usuarios: Cada semestre en la AGR se lleva a cabo la medición de la percepción de los ciudadanos que presentan derechos petición ante la entidad, la última medición se llevó a cabo el 31 de diciembre de 2019 y arrojó como resultado un 89% de satisfacción. Esta calificación está por encima de lo aceptado por el punto de referencia internacional con el que la AGR compara su calidad del servicio (QUALITY SERVICE INDEX), de acuerdo con el cual se establece que las organizaciones que obtengan calificaciones sobre el 78,0% de satisfacción y que se sostengan como mínimo cinco (5) años, pueden considerarse como Entidad oficial con experiencia en el servicio al usuario. (OI.200.P03.I, página 2).

| **Componente 4: Atención al ciudadano** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | | **Meta o producto** | **Responsable** | **Fecha programada** |
| Subcomponente 1  Estructura administrativa y  Direccionamiento estratégico | 1.1 | Arreglo Institucional | Participar en las actividades de la Red Institucional de apoyo a veedurías ciudadanas RIAV a las cuales sea invitada la AGR. | Auditoria Delegada | Del 01/01/2020 al 31/12/2020 |
| Subcomponente 2  Fortalecimiento de los canales de  atención | 2.1 | Solicitar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño l la definición de las reglas de atención del chat de la AGR | Memorando Interno | Auditoría Delegada | 28/02/2020 |
| Subcomponente 3  Talento Humano | 3.1 | Fortalecimiento de Competencias | Capacitación Anual | Auditoría Delegada | 28/02/2020 |
| Subcomponente 4  Normativo y procedimental | 4.1 | Actualización procedimiento de atención de derechos de petición | Procedimiento actualizado | Auditoría Delegada | 31/03/2020 |
| Subcomponente 5  Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Evaluar la percepción de la ciudadanía. | Informe de percepción | Auditoría Delegada | 31/07/2020 - 29/01/2021 |
| 5.2 | Elaborar y ejecutar el Plan de Promoción para la Participación Ciudadana | Plan de Promoción Ejecutado | Auditoría Delegada | Del 01/01/2020 al 31/12/2020 |

# 

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

# Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

**Versión 1.0**

**Enero de 2020**

**Transparencia activa**

La AGR continuará dando aplicación a la transparencia activa a través de la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Se publicará la información en el portal web institucional [www.auditoria.gov.co](http://www.auditoria.gov.co) de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2014.

La AGR publicará de manera permanente y/o divulgará la información correspondiente a transparencia y derecho de la información de los siguientes temas entre otros:

|  |  |
| --- | --- |
| * **Información por publicar** | * **Responsable** |
| * Publicación de información obligatoria sobre la estructura: | * Dirección de Talento Humano |
| * Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. | * Oficina de Planeación * Auditoría Delgada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal * Dirección de Talento Humano |
| * Divulgación de datos abiertos | * Auditoría Delgada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal * Dirección de Responsabilidad Fiscal. |
| * Publicación de información sobre contratación pública | * Oficina Jurídica |

**Transparencia Pasiva**

La AGR continuará con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. En este sentido se cuenta con un equipo de funcionarios altamente capacitados, con apoyo tecnológico y procedimientos establecidos para atender diligentemente las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano el cual se detalla en el cuarto componente.

Criterio diferencial de accesibilidad

La AGR continuará cumpliendo con este criterio, para esto se mantendrá el área de atención al ciudadano en el primer piso de la sede central ubicada en la Carrera 57C No. 64A-29 en la ciudad de Bogotá D.C., PBX: (571) 3186800. Igualmente, con sus diez (10) gerencias seccionales el servicio de atención al ciudadano. Ciudades donde se tienen las gerencias: Medellín, Bogotá, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Neiva, Armenia, Cúcuta, Villavicencio y Montería.

La AGR atenderá población en condición de discapacidad a través de la Herramienta CVT (Tecnología de acceso para la población en condición de discapacidad visual). Esta herramienta es desarrolla por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia MINTIC.



En el evento que se presenten solicitudes de información en idioma o lenguaje de los grupos étnicos del territorio colombiano se procederá a acudir a las entidades competentes como es el Ministerio del Interior para que brinden apoyo en transcribir la información entrante y saliente que cumpla con los parámetros de criterio diferencial integral. De no contar con dicho apoyo la AGR contrataría a traductores de ser necesario. A la fecha no se ha presentado un PQRD con dichas características.

# 

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

# Componente 6. Iniciativas adicionales

La Auditoría General de la República comprometida con el fomento de la ética y el respeto por lo público, impulsar estos valores en el interior de la entidad.

Se contempla la revisión, actualización y socialización de la Carta de Trato Digno versión 2020.

## Seguimiento, Monitoreo, Control y Evaluación

El seguimiento de las actividades se realizará por los responsables de proceso en coordinación con la Oficina de Planeación a través de monitoreos. Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 30 de abril, 31 de agosto, 31 de diciembre, para lo cual se definirá una valoración de la sumatoria de las diferentes actividades establecidas en cada componente.

La evaluación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se realizará cada cuatrimestre durante el año 2020 y será desarrollará de la siguiente manera:

* Evaluación de la Oficina de Control Interno a corte 30 de abril.
* Evaluación de la Oficina de Control Interno a corte 31 de agosto.
* Evaluación de la Oficina de Control Interno a corte 31 de diciembre.