

RV: El Revelador Institucional. Boletín No. 7 de la Oficina de Control Interno

DO Diego Orlando Bustos Forero

Responder a todos |

Para: ANI;

mié 09/03/2016 4:53 p.m.

Bandeja de entrada

image001.png
136 KB

image003.jpg
38 KB

image005.pr
55 KB

Mostrar todos 11 archivos adjuntos (673 KB) Descargar todo

Guardar todo en OneDrive - Agencia Nacional de Infraestructura



Boletín N° 7 de 2016



para una buena respuesta a los Organismos de Control



El mejoramiento continuo y la satisfacción de los clientes y partes interesadas, son el fundamento de la política de calidad de la Agencia Nacional de Infraestructura, concretada, entre otros objetivos, en la *atención oportuna de las peticiones, quejas y*



Así mismo, como parte de los focos estratégicos que guían la misión y visión de la ANI, encontramos como objetivo, *la comunicación, interacción y gestión efectiva con las demás entidades públicas*, entre las cuales están los órganos de control del Estado.

Entonces, a través de la gestión efectiva, la comunicación, la interacción y la atención oportuna a las peticiones provenientes de éstos entes públicos de control, contribuiremos al cumplimiento de la política y objetivos de calidad, al igual que a la realización de los focos estratégicos de la entidad.

Para lograrlo, compartimos estos “tips” o consejos prácticos que nos ayudarán en la tarea de ofrecer una buena respuesta a las peticiones de los organismos de control:

ü **ORFEO**



Asigne en ORFEO - Una vez se haya radicado la comunicación oficial del ente de control, el área de Archivo y Correspondencia, en todos los casos, la direccionará al Presidente de la Agencia, quien la reasignará a la dependencia competente.

- *Propicie la trazabilidad de la respuesta* - hoy cerca del 50% de las comunicaciones de respuesta no se atan al radicado de origen, generando incertidumbre frente a la misma. Revise el No. de radicación de la solicitud y elabore la respuesta con base en aquel. Hemos pedido a quien lidera el ORFEO que permita un amplio abanico de respuestas, cuando quiera que todas se refieran a la misma referencia o asunto.



ü **COMPETENCIA**

- *Verifique que sea el competente* - En los eventos en los cuales la dependencia a la que inicialmente se le haya direccionado la comunicación considere que no es la idónea para tramitarla, su titular deberá remitirla inmediatamente (reasignarla en ORFEO) al funcionario competente.

ü **OPORTUNIDAD**

- *tenga en cuenta el término para responder* – éste es determinado por el ente de control al inicio o al final de la solicitud. En los casos donde no se establece el plazo para dar respuesta, se entenderá otorgado el término estipulado por la ley, es decir, 10 días hábiles. (Ley 1755 de 2015 Art. 30).
- *Las posibles solicitudes de prórroga* deben efectuarse de manera oportuna, justificada y con suficiente antelación. Dicha justificación requiere un esfuerzo para asegurar que el





ii RESPUESTA

Proyecte el documento de respuesta - deberá proyectarse por la dependencia competente, llevará el visto bueno del Vicepresidente que corresponda, y será firmada por el Presidente de la Agencia o por el Vicepresidente del área responsable en ausencia de aquel.



- *Compruebe las especificaciones de la información solicitada* – En la parte inicial o final del oficio, el ente de control señala la forma en que requiere que se le envíe la información: medio magnético o físico.

- *Revise si la solicitud debe ser atendida por diferentes dependencias* - En este caso, deben coordinarse y consolidarse las respuestas por parte del responsable asignado en ORFEO (generalmente es el encargado de atender la mayoría de los requerimientos de la solicitud), quien proyectará el documento final de respuesta para el ente de control.



o ¿Cuál es el procedimiento a seguir?

§ Cada dependencia que deba contestar o atender uno o varios puntos de la solicitud, remitirá a la dependencia responsable en el ORFEO, un memorando con la información organizada (física o magnética), necesaria para responder el o los requerimiento(s) a su cargo.

§ Cada área competente deberá tener en cuenta el plazo otorgado por el ente de control, para que remita la información necesaria al área que consolida, dos días antes del vencimiento del término.

§ El responsable de consolidar la información, proyectará un memorando dirigido al Presidente.

- *Complejidad de la respuesta* – Verifique que la respuesta otorgada a cada uno de los puntos de la solicitud sea íntegra y que la información física o magnética que se anexe vaya completa.



o ¿La respuesta es parcial?

§ Cuando se generen respuestas parciales, se debe dar alcance de manera oportuna.

§ Lo ideal es remitir la información faltante en un plazo igual al otorgado inicialmente por el ente de control.

- *Radique la respuesta* en la Oficina de Archivo y Correspondencia con copia a la Oficina de Control Interno.

Esperamos que estos consejos prácticos, junto a las recomendaciones brindadas en el memorando No. 20161020008803 del 21/01/2016, aporten al objetivo descrito al inicio de este texto, para que entre todos, logremos el mejoramiento continuo de nuestra entidad.



Agradecemos a Diana Fernanda Rodriguez, por su contribución en la elaboración del presente boletín

Con un muy cordial saludo,



Diego Orlando Bustos Forero

Jefe Oficina de Control Interno

Control Interno P2

Oficina de Control Interno

PBX: 571 - 484 8860 Ext: 1422

Calle 24 A Nro. 59 - 42 Edificio T4, Piso 2

Bogotá D.C. – Colombia - www.ani.gov.co



Por favor piense en el medio ambiente antes de Imprimir este correo

La información contenida en este correo electrónico es propiedad de la Agencia Nacional de Infraestructura.: es confidencial y para uso exclusivo de el (los) destinatario(s) / Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifíquesele inmediatamente al remitente: no copie, imprima, distribuya ni difunda su contenido. Las opiniones, conclusiones e informaciones que no estén relacionadas directamente con el negocio de la Agencia Nacional de Infraestructura. deben entenderse como personales y no están avaladas por la compañía.