



**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**

San Andrés Isla, 19 de agosto de 2022
CI-041-22

Doctora

TRACY LEVER MANJARRES

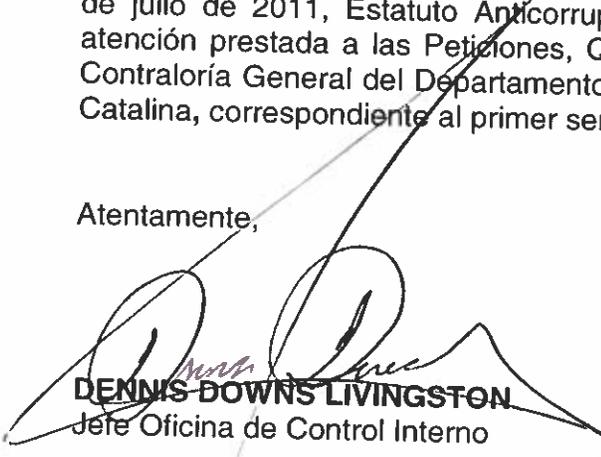
Contralora Auxiliar en Funciones de Contralor General por Vacancia Definitiva del Titular del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
Ciudad

Referencia: Comunicación Informe de Seguimiento Semestral al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS-D, correspondiente al período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2022.

Cordial Saludos,

Para su conocimiento y demás fines y en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción; comedidamente le remito el informe de la atención prestada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022.

Atentamente,


DENNIS DOWNS LIVINGSTON
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Semestral PQRS_D

Elaboró: Nicolette Navarro Robinson, Contratista
Revisó: Denis Downs Livingston, Jefe Oficina de Control Interno

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA,
EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011
(ESTATUTO ANTICORRUPCION).**

Primer Semestre de 2022

San Andrés Islas, agosto de 2022

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
INTRODUCCION	3
1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGIA	4
4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.	4
4.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	6
4.2 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS.	9
5. RECOMENDACIONES	11

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2022

INTRODUCCION.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta al Representante Legal de la Contraloría General del Departamento, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS_D, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, respecto de la atención brindada por las Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias formuladas por los ciudadanos y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Entidad, en donde se verifica que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

La información contenida en el presente informe es el resultado del seguimiento a la atención dada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recepcionadas y/o tramitadas durante el primer semestre de 2022 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por la Dependencia de Contraloría Auxiliar y por el líder del proceso de Participación Ciudadana, a la revisión de los archivos y expedientes que contienen el trámite dado a los requerimientos formulados.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento dado a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, durante el primer semestre de 2022, con el fin de determinar si el trámite realizado cumple con los requisitos de oportunidad establecidos en los procedimientos internos y de acuerdo con las normas legales vigentes con el fin de efectuar las recomendaciones a la Alta Dirección y demás Dependencias involucradas en el proceso, que conlleven al mejoramiento continuo.

2. ALCANCE

Evaluar el trámite realizado para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los usuarios internos o la ciudadanía en general y atendidas en el período comprendido desde el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2022 en cumplimiento de las normas legales vigentes, así como las disposiciones contenidas en la Resolución Interna No. 357 del 31 de diciembre de 2021 por medio de la cual se actualiza el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Peticiones,

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y deroga la Resolución N° 502 del 25 de septiembre del 2015.

3. METODOLOGIA

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos por la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, compatibles con las de general aceptación; por tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo, de manera que la evaluación proporcione una base razonable para fundamentar los conceptos expresados en el presente informe de seguimiento. El control incluyó examen sobre la base de pruebas selectivas, evidencias y documentos que soportan la gestión en el trámite de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, durante el período objeto de evaluación.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRS_D)

Las Dependencias vinculadas a la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS_D, de acuerdo con la organización interna y funciones específicas señaladas en la Ordenanza 006 de 2020 son: Despacho del Contralor Auxiliar y el Grupo de Participación Ciudadana como a continuación se describen:

El Contralor Auxiliar tiene como funciones: Organizar y administrar el sistema de atención de PQRS_D, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre la materia, salvo las que corresponda al Grupo de Participación Ciudadana; atender y resolver los derechos de petición que no correspondan a las dependencias misionales de la Contraloría. En estos casos las peticiones serán resultas por las dependencias correspondientes y fijar directrices para que los jefes de cada dependencia den respuestas oportunas y adecuadas a los derechos de PQRS_D.

El Grupo de Participación Ciudadana, tiene a su cargo el efectuar la recepción, sistematización y evaluación de las peticiones ciudadanas de acuerdo con la información que suministren sobre el particular las dependencias competentes; efectuar el seguimiento de las quejas y denuncias derivadas de las acciones ciudadanas de acuerdo con la información que suministren sobre el particular las dependencias competentes; atender de forma inmediata los casos en los que se tengan indicios de detrimentos patrimoniales y afectaciones a los intereses de la comunidad por parte de los sujetos de control y adelantar proceso auditor especial a las denuncias ciudadanas cuando se evidencien incidencias de tipo fiscal.

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co



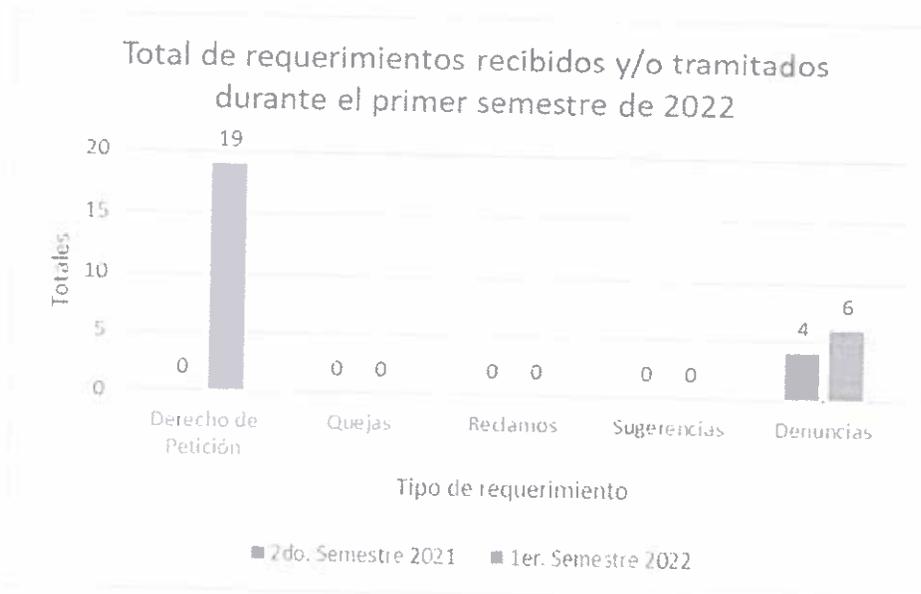


Una vez revisada y analizada la información reportada, se evidencia que, durante el primer semestre de 2022, se atendieron en total veintinueve (29) requerimientos; distribuidos así: diecinueve (19) peticiones radicadas en el primer semestre de la vigencia 2022 y diez (10) denuncias; de las cuales cuatro (4) fueron recibidas en el segundo semestre de 2021 y seis (6) requerimientos corresponden a denuncias radicadas en el primer semestre de la vigencia evaluada. La distribución es como a continuación se relaciona en la siguiente tabla y gráfica:

Tabla No. 1

PQRS-D TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022							
Requerimientos	Recibido			Atendidos			
	2do. Semestre 2021	1er. Semestre 2022	Totales	En Trámite	Porcentaje	Con Respuesta de Fondo	Porcentaje
Derecho de Petición	0	19	19	1	5,3%	18	94,7%
Quejas	0	0	0	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0	0	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0	0	0	0%	0	0%
Denuncias	4	6	10	2	20%	8	80%
Totales	4	25	29	3	-	26	-

Fuente: Información reportada por Contraloría Auxiliar, Grupo de Participación Ciudadana y Grupo de Auditoría



Fuente: Elaboración Propia

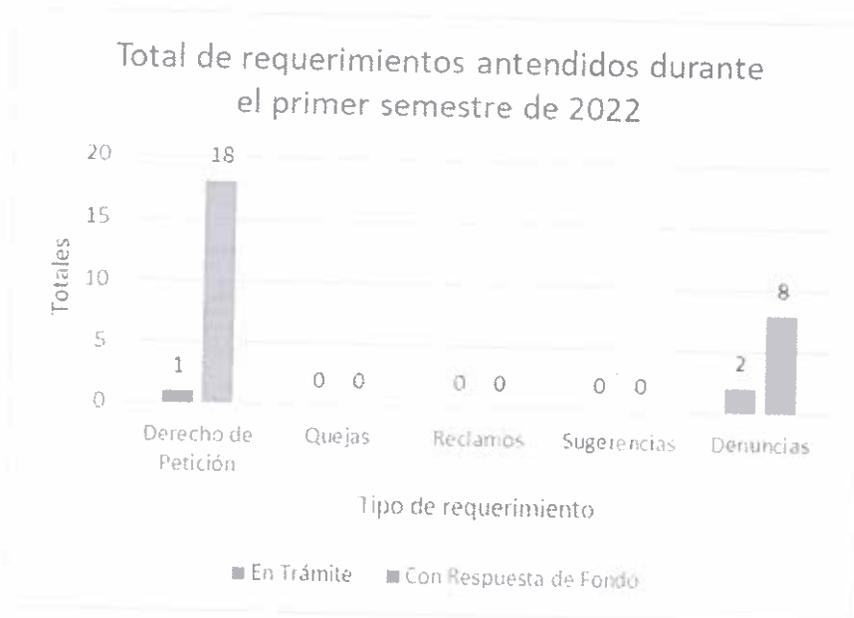
"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contralorasai.gov.co
Página Web: www.contralorasai.gov.co





Del total de los requerimientos recibidos en el primer semestre de 2022, el 65,5% corresponden a peticiones y el 34,5% a denuncias. De las peticiones radicadas en el periodo evaluado se atendieron dieciocho (18) de ellas una (1) sigue en trámite; en tanto que de las denuncias a 30 de junio de 2022, se ha dado respuesta de fondo a ocho (8) y siguen en trámite dos (2) de ellas, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la información reportada por las Dependencias responsables de la atención, durante el semestre evaluado, no se presentaron quejas, reclamos ni sugerencias por parte de los usuarios internos de la Entidad, ni de la ciudadanía en general.

4.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

De conformidad con la información reportada, se observa que los medios dispuestos por la Entidad y utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones durante el primer semestre de 2022 fueron: por ventanilla única ocho (8), por correo electrónico seis (6) y por la página web de la entidad cinco (5).

En la Entidad, se recibieron en total en el primer semestre de 2022, diecinueve (19) derechos de petición, de los cuales han sido atendidos el 94,7% el otro 5,3% sigue en trámite.

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





La oficina de Control Interno con el fin de verificar el trámite respecto a la atención a los derechos de petición durante el período evaluado se analizaron ocho (8) peticiones aleatorias que representan el 44,5% del total de las tramitadas con respuesta de fondo en el primer semestre de 2022, lo anterior como resultado de la utilización del aplicativo para el cálculo de muestras en poblaciones finitas, de la Guía de Auditoría Territorial adoptado por la Entidad, para determinar el tamaño de muestra óptima, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla No. 2

DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022								
No Radicado	Tema o Asunto	Peticionario	Fecha de Recepción	Medio de Recepción	Responsable de Respuesta	Fecha límite de respuesta	Fecha de Respuesta	Tipo de Requerimiento
DP-22-0004	Informar si la Contraloría Departamental se encuentra adelantando proceso auditor al contrato 071 de 2020 entre Gobernación y la Asociación Sweet Food	Contraloría General- Gerencia Departament al Colegiada de San Andrés	07/02/2022	Correo electrónico	Auditorías	02/03/2022	07/02/2022	Solicitud de Información
DP-22-0008	Informar si existe proceso de investigación, indagaciones preliminares y de Responsabilidad Fiscal sobre el contrato 1600 de 2016 entre la Gobernación y Consorcio Infraestructura SAI	Andrés Figueroa Parra- Investigador Fiscalía Once Delegada ante la Corte Suprema	08/03/2022	Correo electrónico	Responsabilidad Fiscal	28/03/2022	14/03/2022	Solicitud de información
DP-22-0012	Documento que utilizó la Contraloría para certificar que el sr. Carlos Bryan es conyugue de la Sra. Carolina Púas	Carolina Púas Murillo	18/04/2022	Ventanilla única	Contraloría Auxiliar	12/05/2022	10/05/2022	Derecho de petición
DP-22-0013	Solicitud de documentos de funcionarios activos y retirados con el fin de realizar seguimiento y actualización para el recalcu lo de los pasivos pensionales (PASIVOCOL)	Rita Amador Salgado, Secretaria General Gobernación Departament al	20/04/2022	Ventanilla única	Secretaria General	17/05/2022	17/05/2022	Derecho de petición
DP-22-0014	Información sobre investigaciones en contra de funcionarios públicos por celebración indebida de contratos durante los periodos 2018-2020	Ian Feliz Anaya Ricaurte	27/04/2022	Ventanilla única	Responsabilidad Fiscal	20/05/2022	10/05/2022	Solicitud de información
DP-22-0015	Solicitud de apoyo en la supervisión sobre derecho de petición radicado frente a FINDETER	Harry Ernest Cuy Robinson	05/05/2022	Página web	Contraloría Auxiliar	31/05/2022	31/05/2022	Solicitud de información
DP-22-0017	Solicitud del total de servicios de control concluidos a nivel regional del 2018 al 2021	Lizeth Paola Salas Agamez CGR	15/06/2022	Correo electrónico	Auditorías	23/06/2022	30/06/2022	Solicitud de Información

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contralonia@contraloniasai.gov.co
Página Web: www.contraloniasai.gov.co





DP-22-0019	Presentación de propuesta sobre servicios de plataforma tecnológica	Empresa vLex	29/06/2022	Página web	Contraloría Auxiliar	19/07/2022	30/06/2022	Derecho de petición
Fuente: Información reportada por Contraloría Auxiliar								

Analizada la información de las peticiones tramitadas por la Entidad durante el primer semestre de 2022, se observó que en el trámite de algunas peticiones presentan debilidades susceptibles de ser superadas como se señala a continuación:

- Se observa que el derecho de petición con radicado DP-22-0012, fue recibido por la ventanilla única de la entidad según registro, el día 18 de abril de 2022, donde se solicita allegar la información requerida por el peticionario, al cual se dio respuesta mediante oficio CGD-22-107 el día 06 de mayo de 2022 y se envió al peticionario el día 10 de mayo de 2022 por correo electrónico, sin embargo no se evidenció en el expediente, documento expresando la demora y la fecha en la que se dará respuesta, con lo cual se incumple lo señalado en el artículo 29. "termino para resolver" de la Resolución No. 357 del 31 de diciembre de 2021, por medio de la cual se actualiza el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y deroga la Resolución N° 502 del 25 de septiembre del 2015.

Igual situación se presenta en el derecho de petición con radicado DP-21-0013, que fue recibido por ventanilla única en la entidad según registro, el día 20 de abril de 2022, donde se solicita allegar la información requerida por el peticionario, al cual se dio respuesta mediante oficio CGD-22-121 el día 17 de mayo de 2022, sin embargo, no se evidenció en el expediente documento expresando la demora y la fecha en la que se dará respuesta, con lo cual se incumple lo señalado en el artículo 29. "termino para resolver" de la Resolución No. 357 del 31 de diciembre de 2021, por medio de la cual se actualiza el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y deroga la Resolución N° 502 del 25 de septiembre del 2015.

- Se observa que el derecho de petición con radicado DP-22-0015, fue recibido por la página web de la entidad según registro, el día 5 de mayo de 2022, donde se solicita a llegar la información requerida por el peticionario, al cual se dio respuesta mediante oficio CGD-22-133 el día 26 de mayo de 2022 y se envió al peticionario el día 31 de mayo de 2022 por correo electrónico, sin embargo no se evidencio en el expediente documento expresando la demora y la fecha en la que se dará respuesta, con lo cual se incumple lo señalado en el artículo 39. "del derecho de petición de informaciones" de la Resolución No. 357 del 31 de diciembre de 2021, por medio de la cual se actualiza el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y deroga la Resolución N° 502 del 25 de septiembre del 2015.

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contralorasai.gov.co
Página Web: www.contralorasai.gov.co





- No se evidencia, de acuerdo al cuadro de la información reportada, que se utilice como fecha límite para dar respuesta de fondo al requerimiento ciudadano un término específico, de acuerdo al tipo de requerimiento identificado al momento de su radicación en la Entidad, lo anterior debido a que se observa que no todos tienen un mismo número (término) determinado de acuerdo al tipo de requerimiento identificado.
- No se evidencia el envío de la encuesta de satisfacción en los expedientes de derechos de petición radicados de la siguiente manera: DP-22-0013.
- No se observa en el expediente de derecho de petición recibido por correo electrónico con radicado DP-21-0004, la evidencia de remisión por correo electrónico o el recibido de la respuesta de los mencionados requerimientos.
- Se observa en el derecho de petición con radicado DP-21-0004 fue recibido por correo electrónico en la entidad según registro, el día 3 de febrero de 2022, sin embargo, se radica con posterioridad es decir el día 7 de febrero de 2022, con lo cual se evidencia que ésta no fue codificada, de acuerdo a la fecha de recepción.

Igual situación se observa en el derecho de petición con radicado DP-21-0008 fue recibido por correo electrónico en la entidad según registro, el día 8 de marzo de 2022, sin embargo, se radica con posterioridad es decir el día 9 de marzo de 2022, con lo cual se evidencia que ésta no fue codificada, de acuerdo a la fecha de recepción.

4.2 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DENUNCIAS.

De acuerdo a la información remitida por el líder del proceso de Participación Ciudadana, se observa que durante el primer semestre de 2022 se atendieron diez (10) denuncias en total, distribuidas así: cuatro (4) radicadas en el segundo semestre de 2021 y seis (6) radicadas en el segundo semestre de 2022.

Del análisis anterior se observa que, del total atendidas, reportadas a 30 de junio 2022, se encuentran con archivo por respuesta definitiva al peticionario ocho (8); lo que corresponde a un 80% de denuncias tramitadas en el periodo evaluado con archivo y siguen en trámite dos (2) que representan el 20% restante.

Con el fin de verificar el trámite respecto a la atención de las denuncias durante el período evaluado se analizaron cuatro (4) denuncias que representan el 50% del total de las tramitadas con respuesta de fondo en el primer semestre de 2022, lo anterior como resultado de la utilización del aplicativo para el cálculo de muestras en poblaciones finitas, de la Guía de Auditoría Territorial adoptado por la Entidad, para determinar el tamaño de muestra óptima, las cuales se relacionan a continuación:

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





Tabla No. 3

DENUNCIAS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022					
No	No. Radicado	Fecha Radicación	Descripción	Estado de la denuncia a 30/06/2022	Fecha Última Actualización
1	D-21-00113	7 de Octubre de 2021	Traslado por competencia de denuncia anónima en contra de la contratista, SHELIDETH ELENY FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, con número de contrato CO1.PCCNTR.2679939.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario.	7 de Febrero de 2022
2	D-21-0014	7 de Octubre de 2021	Traslado por competencia de denuncia anónima por presuntas irregularidades contrato CO1.PCCNTR.2720241.el señor Elkis Miguel Urueta no se presenta al trabajo, incumplimiento objeto contractual.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario.	15 de Febrero de 2022
3	D-21-0015	24 de Noviembre de 2021	Denuncia anónima por presuntas irregularidades en el contrato 1085-2020, dado que no se reflejan en los informes de ejecución del contrato que se realizaran en debida forma las funciones específicas del contrato.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario.	25 de Abril de 2022
4	D-22-0005	29 de Abril de 2022	Traslado por competencia de denuncia anónima por inconsistencias en el proceso de licitación pública No. LI-STI-0002-2022 de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina el cual tiene un monto de \$2.188.998.664.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario.	13 de Mayo de 2022

Fuente: Información reportada por Profesional Especializado Grupo de Participación Ciudadana

En la tabla anterior se relaciona la información reportada por la Dependencia Grupo de Participación Ciudadana, quien es la encargada del trámite de las Denuncias que se radican en la Entidad. Para efecto de verificar el trámite dado, la Oficina de Control Interno, tomó de manera aleatoria cuatro (4) expedientes, como resultado del aplicativo de muestreo y son los arriba señalados; lo anterior con el fin de verificar la atención prestada a los requerimientos y determinar si la misma se prestó de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y las normas legales vigentes.

Una vez analizada la información que reposa en los expedientes relacionados, se evidenció que en términos generales el trámite dado a las Denuncias cumple con los requisitos de oportunidad, la mayoría de ellos se realizan de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y todas de acuerdo con las normas legales vigentes. A pesar de lo anterior se relaciona la debilidad susceptible de mejora como la que se señala a continuación:

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





- No se evidencia dentro de los expedientes de las denuncias D-21-0013 y D-21-0014 el informe preliminar, sin embargo, se relacionan documentos que son anexos del mismo (control de producto no conforme y comité técnico).
- No se evidencia en el expediente de la denuncia D-21-0015 convocatorias a comité técnico ACT-22-002 y ACT-22-005.
- El expediente de la denuncia D-21-0015 no se encuentra organizado cronológicamente, incumpliendo lo señalado en el artículo 55. "De la presentación de las denuncias" del Capítulo V de la Resolución No. 357 del 31 de diciembre de 2021 Por medio de la cual se actualiza el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y deroga la Resolución N° 502 del 25 de septiembre del 2015.

5. RECOMENDACIONES.

Se analiza la información reportada y se concluye que en términos generales se ha dado cumplimiento a lo señalado en reglamento interno (Resolución No. 502 del 25 de septiembre de 2015, ajustada mediante la Resolución No 347 del 18 de julio de 2017), al igual que a lo estipulado en normatividad vigente; sin embargo, esta oficina se permite realizar las recomendaciones que a continuación se relacionan:

- Se recomienda revisar y socializar el contenido de la Resolución No. 357 del 31 de diciembre de 2021, por medio de la cual se actualizan los procedimientos administrativos de orden interno relacionados con el trámite de la PQRS_D e unificar los criterios para el trámite de denuncia contenidas en ella con lo dispuestos en la resolución interna 270 de 2017 que reglamentaba la derogada resolución interna No. 502 de 2015, específicamente en lo referente a los tramites especiales incluidos en la resolución 270.
- Se recomienda que una vez se identifique que la Entidad no tiene competencia para resolver el requerimiento allegado, se le informe de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Igualmente, dentro del término señalado remitir la petición a la entidad y/o funcionario competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario y/o entidad competente así se le comunicará al mismo; lo anterior en cumplimiento a lo señalado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Trámite para remitirlo al competente).
- Se recomienda mejorar los tiempos de respuesta al peticionario, dado que se evidenció que los derechos de petición con radicado DP-22-0012, DP-22-0013 y DP-

"Transparencia y Resultados son la Clave"

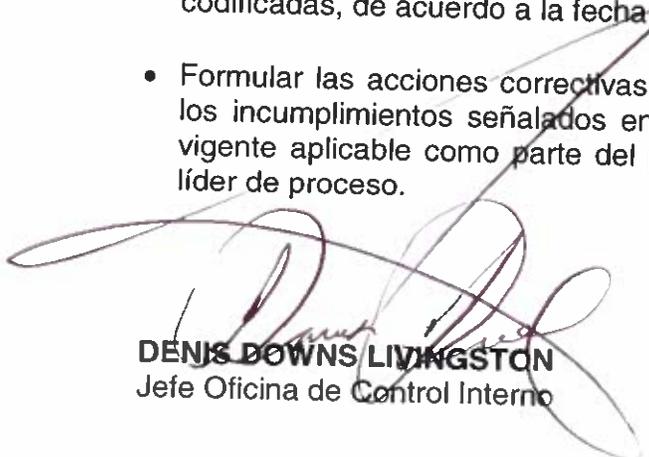
Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





22-0015 se respondieron por fuera de los términos señalados en la Resolución No. 357 del 31 de diciembre de 2021, por medio de la cual se actualizan los procedimientos administrativos de orden interno relacionados con el trámite de la PQRS_D.

- Se recomienda realizar el envío de la encuesta de satisfacción, con el fin de que se pueda tener información sobre las debilidades y fortalezas que los ciudadanos identifican de la entidad, toda vez que no se evidencia el envío de la encuesta de satisfacción en los expedientes de derechos de petición radicados de la siguiente manera: DP-22-0013.
- Se recomienda dejar evidencia en los expedientes de derechos de petición de la remisión por correo electrónico o el recibido de la respuesta de los mencionados requerimientos.
- Se recomienda organizar los expedientes de los requerimientos de acuerdo con la ley 594 de 2000 "ley general de archivos" por la cual se establecen los parámetros para llevar a cabo el reconocimiento de la gestión documental, toda vez que se evidenció que el 100% de la muestra evaluada de los derechos de petición no se encuentran organizados en orden cronológico de producción.
- Se recomienda verificar el correcto funcionamiento del buzón de quejas ubicado en la recepción de la Entidad y dejar evidencias de su revisión por parte de los funcionarios encargados de la radicación de correspondencia, en cumplimiento del artículo 11. "buzón de quejas y denuncias" de la Resolución interna No. 357 del 31 de diciembre de 2021. Así como realizar las campañas correspondientes para promover su uso por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas.
- Se recomienda radicar los derechos de petición el que fue recibido por correo electrónico o en la página web de la entidad de manera que las mismas sean codificadas, de acuerdo a la fecha de recepción.
- Formular las acciones correctivas con sus respectivos planes de acción derivado de los incumplimientos señalados en el presente informe con base en la normatividad vigente aplicable como parte del proceso de autoevaluación que debe realizar cada líder de proceso.


DENIS DOWNS LIVINGSTON
Jefe Oficina de Control Interno

"Transparencia y Resultados son la Clave"

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co

