



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS  
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  
2.011 (ESTATUTO ANTICORRUPCION).**

**Primer Semestre de 2015**

**San Andrés, Islas, agosto de 2015**



## **TABLA DE CONTENIDO**

|  | <b>Págs.</b> |
|--|--------------|
| <b>1. JUSTIFICACION</b>  | <b>3</b>     |
| <b>2. OBJETIVOS</b>  | <b>3</b>     |
| <b>3. ALCANCE</b>  | <b>3</b>     |
| <b>4. METODOLOGIA</b>  | <b>3</b>     |
| <b>5. INFORMACION GENERAL</b>  | <b>4</b>     |
| <b>6. RESULTADO DE LA EVALUACION DEL DESARROLLO DE LA<br/>GESTION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES<br/>Y DENUNCIAS.</b> | <b>5</b>     |
| <b>6.1 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS DERECHOS DE<br/>PETICIÓN.</b>   | <b>5</b>     |
| <b>6.2 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS DENUNCIAS.</b>  | <b>7</b>     |
| <b>7. AVANCES</b>  | <b>8</b>     |
| <b>8. DIFICULTADES</b>   | <b>9</b>     |
| <b>9. RECOMENDACIONES</b>  | <b>9</b>     |



**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIA  
PRIMER SEMESTRE DE 2015**

**1. JUSTIFICACION**

La oficina de Control Interno, con fundamento en la Ley 87 de 1993, la cual fue reglamentada por el Gobierno Nacional a través del Decreto 1599 de 2005, mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI, actualizada mediante Decreto 943 de 2014; en cumplimiento de su rol de evaluador independiente (Decreto 1537 de 2001), y en especial de acuerdo a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, realiza seguimiento al proceso de participación ciudadana, con el fin de verificar la atención prestada durante el primer semestre de 2015 a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias formuladas por los ciudadanos.

**2. OBJETIVO**

Evaluar y verificar la atención prestada por la Entidad a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el periodo correspondiente al primer semestre de 2015 formuladas por los ciudadanos, con el fin de determinar si éstos cumplieron con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en los procedimientos internos y las normas legales vigentes; con el fin de rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

**3. ALCANCE**

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos y atendidas en el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2015, en cumplimiento con las normas legales vigentes, así como de las contenidas en las Resoluciones Internas No. 489 del 31 de diciembre de 2012 y No. 269 del 15 de agosto de 2013.

**4. METODOLOGIA**

Para evidenciar el cumplimiento se tendrán en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas; tales como: la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.



## **5. INFORMACION GENERAL**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana y de acuerdo a lo preceptuado 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 correspondiente al primer semestre de 2015, 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 y Reclamos, Sugerencias y Denuncias recepcionadas y tramitadas en la entidad durante el primer semestre de 2015 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por el Despacho del Contralor y la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana; la revisión de los archivos del proceso de Participación Ciudadana y a sí mismo al cumplimiento de la **circular externa No. 001** de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**.

En la Contraloría General del Departamento, las oficinas vinculadas a la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de acuerdo con la organización interna y funciones son; el Despacho del Contralor, por intermedio de la Secretaria Ejecutiva y la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana.

Los medios idóneos dispuestos por la entidad para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias formuladas por los ciudadanos, las cuales pueden ser de interés general, particular y de información son los siguientes:

- ✓ Personalmente: Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE, Piso 3°. San Andrés islas.
- ✓ Telefónicamente: 512-5190.
- ✓ Buzón: Ubicado en las instalaciones de la Entidad.
- ✓ Por Correo Postal: Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE, Piso 3°. San Andrés Islas.
- ✓ Por Correo Electrónico: [cgdsai@telecom.com.co](mailto:cgdsai@telecom.com.co) o [contraloria@contraloriasai.gov.co](mailto:contraloria@contraloriasai.gov.co).
- ✓ Por Internet: [www.contraloriasai.gov.co](http://www.contraloriasai.gov.co).
- ✓ Vía Fax: No. 512-2465
- ✓ En las Audiencias Públicas, Foros o Capacitaciones.



## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL DESARROLLO DE LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

Una vez revisada y analizada la información enviada por el Despacho del Contralor Departamental y la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana se evidencia que durante el primer semestre de la vigencia 2015, se atendieron en total quince (15) requerimientos; de los cuales seis (6) corresponden a requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2014 y nueve (9) corresponden a requerimientos recibidos en el primer semestre de 2015, los cuales se describen a continuación:

| PQRS-D Tramitadas en el Primer Semestre de 2015 |                            |                             |                                 |   |
|---|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---|
| Requerimientos                                  | Recibidas en Vigencia 2014 | Recibidas en 1er. Sem. 2015 | Total Tramitada en 1er Sem 2015 | Porcentaje de Requerimientos Tramitados |
| Derecho de Petición                             | 0                          | 4                           | 4                               | 26.67%                                  |
| Quejas  | 0                          | 0                           | 0                               | 0,00%                                   |
| Reclamos  | 0                          | 0                           | 0                               | 0,00%                                   |
| Sugerencias                                     | 0                          | 0                           | 0                               | 0,00%                                   |
| Denuncias                                       | 6                          | 5                           | 11                              | 73.33%                                  |
| <b>Totales</b>                                  | <b>6</b>                   | <b>9</b>                    | <b>15</b>                       | <b>100,00%</b>                          |

Fuente: Información reportada por el Despacho del Contralor y Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana

Del total de los requerimientos recibidos y tramitados en el primer semestre de 2015, el 26.67% corresponden a peticiones y el 73.33% restante a denuncias, no hubo durante el período de análisis quejas, reclamos ni sugerencias por parte de los usuarios tanto internos como externos de la entidad, ni de la ciudadanía en general.

### 6.1 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Se analizó el 100% de los Derechos de Petición recibidos y tramitados en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2015; las cuales se relaciona a continuación:

| Derechos de Petición Recibidos y Tramitados en el Primer Semestre de 2015 |  |                             |                     |                         |                                      |                     |
|---|--|-----------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| No  | Tema o Asunto  | Peticionario                | Fecha de Recepción  | Término para Resolverla | No. Oficio y Fecha de Respuesta      | Tiempo de Respuesta |
| 1   | Solicita compulsar copias por hallazgo penal y disciplinario sobre el contrato No. 535 de 2013 entre la señora Alexandra Archbold y la Alcaldía Municipal. | Edgar Villareal Sabalza     | 08 de abril de 2015 | 15 días hábiles         | DP-001-2015 del 14 de abril de 2015. | 6 días hábiles.     |
| 2   | Solicita copia del acto administrativo a través del cual se le notificó a la CGR la caducidad que recayó sobre el contrato No. 467 de octubre 17           | Carlos Rafael Bent González | 12 de mayo de 2015  | 15 días hábiles         | DP-02-0001 de mayo 15 de 2015.       | 3 días hábiles.     |



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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

|   |   |                         |                      |                 |                                     |                  |
|---|---|-------------------------|----------------------|-----------------|-------------------------------------|------------------|
|   | de 2008 a nombre del consorcio Providencia.   |                         |                      |                 |                                     |                  |
| 3   | Solicita se le informe si la CGD adelanta proceso fiscal en su contra en relación al pago de prestaciones sociales por haber fungido como diputada. | María Said Darwich      | 25 de mayo de 2015.  | 15 días hábiles | DP-003-15 del 17 de junio de 2015   | 15 días hábiles. |
| 4   | Solicita información sobre el contrato de prestación de servicios No. 012 ejecutado en la CGD e Island Trainers Association.                        | Manuel Morales Mc. Nish | 02 de junio de 2015. | 15 días hábiles | CGD-0P 004 del 25 de junio de 2015. | 14 días hábiles. |
| Fuente: Información reportada por el Despacho del Contralor Departamental |   |                         |                      |                 |                                     |                  |

Se recibieron en total cuatro (4) peticiones; las cuales se radicaron personalmente. Del total de los derechos de petición recibidos, se trasladó uno (1) por no competencia de la entidad; uno (1) correspondió a solicitud de copias y dos (2) a solicitud de información.

Del análisis realizado sobre las peticiones recibidas y tramitadas durante el primer semestre de 2015, se evidenció que según las fechas de respuesta de los oficios, el 100% del total de las peticiones recibidas se respondieron de manera adecuada y oportuna de acuerdo con los procedimientos internos y de ley establecidos para ello y a la petición a la que se le dio traslado por falta de competencia la entidad le hizo saber al peticionario en un término no superior a los diez (10) días hábiles en cumplimiento con lo señalado en el artículo 11 de la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012.

En cuanto a la organización de los derechos de petición recibidos durante el primer semestre de la vigencia 2015, los mismos se encuentran organizados en carpetas individuales con sus correspondientes respuestas y debidamente foliados.

No obstante lo anterior, se evidenciaron debilidades como las que a continuación se señalan:

Las peticiones recibidas y tramitadas durante el primer semestre de 2015, no se radicaron de acuerdo al código unido de derecho de petición señalado en el artículo 25 de la Resolución No. 489 de 2012, por medio del cual se actualiza y modifica las Resoluciones No. 298 del 29 de septiembre de 2008, "Por la cual se reglamenta en la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el trámite de derechos de petición, quejas y denuncias ciudadanas", y se unifica los criterios de recepción, atención, seguimiento, respuestas de los derechos de petición, denuncias y quejas.

En dicho artículo se señala que el código único en el derecho de petición es el siguiente: **DP** seguido de los dos (2) dígitos que corresponden al año en que se recibe el derecho de petición a continuación los cuatro (4) últimos dígitos, que corresponden al consecutivo del derecho de petición.



En el oficio DP-02-0001, la referencia citada no corresponde al derecho de petición al que se le da respuesta.

## **6.2 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS DENUNCIAS.**

Del análisis realizado a la información suministrada por la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana, durante el primer semestre de 2015 se recibieron cinco (05) denuncias y se continuó con el trámite de seis (6) denuncias radicadas en el segundo semestre de 2014, para un total de once (11) denuncias tramitadas en el período evaluado.

Del total de denuncias tramitadas en el periodo objeto de esta evaluación se han proferido auto de definición de denuncias a ocho (08) de las once (11) denuncias tramitadas en el primer semestre de 2015; que corresponden a las seis (6) radicadas en el segundo semestre de 2014 y dos (2) de las cinco (5) radicadas en el primer semestre de 2015; para un total del 73% de denuncias tramitadas en el primer semestre de 2015 con auto de definición y tres (3) denuncias que siguen en trámite, lo cual representa un 27% del total de denuncia tramitadas.

La Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana tiene establecido como mecanismo de control a su gestión, la elaboración de un reporte mensual de seguimiento del estado de las denuncias, el cual es comunicado al Contralor Departamental y publicado en la página web de la entidad.

Para la elaboración del presente informe se evaluaron cuatro (4) denuncias que corresponden al 36.36% del total de las denuncias tramitadas en el primer semestre de 2015, las cuales se relacionan a continuación:

| <b>Denuncias Evaluadas – Tramitadas en el Primer Semestre de 2015</b> |                     |                           |  |   |                               |
|---|---------------------|---------------------------|--|---|-------------------------------|
| <b>No</b>   | <b>No. Radicado</b> | <b>Fecha Radicación</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Estado de la denuncia a 31/12/ 2014</b>                              | <b>Fecha Ultima Actuación</b> |
| 1   | D-14-0016           | 16 de septiembre de 2014. | Presuntas irregularidades en diversas obras que viene adelantando la administración Departamental.   | Auto de definición con archivo por respuesta definitiva al peticionario | 24 de febrero de 2015         |
| 2   | D-14-0018           | 24 de noviembre de 2014   | Presuntas irregularidades en la celebración del convenio 015 de 2014 con el club Deportivo de futbol " LOS ASTROS" de la cual manifiesta el denunciante presunto detrimento. | Auto de definición con archivo por respuesta definitiva al peticionario | 19 de enero de 2015           |



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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

|   |           |                       |   |   |                        |
|---|-----------|-----------------------|---|---|------------------------|
| 3 | D-15-0001 | 05 de febrero de 2015 | la presente denuncia es en la secretaria de Educación Departamental de San Andrés Providencia y Santa Catalina, referente a reubicación salarial del Docente Edward Peterson Rojas identificado con cedula de ciudadanía número 72192925 de Barranquilla, Atlántico sin el cumplimiento de los requisitos legales como lo establece el Artículo 2 de Decreto 2715 de 21 de julio de 2009 dicho docente regido por el decreto ley 1278 de 2002, fue reubicado del grado 2 al grado 2AE en el año 2010 sin cumplir el requisito de estar nombrado en propiedad. | Auto de definición con archivo por traslado por competencia | 09 de febrero de 2015. |
| 4 | D-15-0003 | 25 de febrero de 2015 | Solicitud de investigación sobre los recursos que maneja la Liga Departamental de Patinaje provenientes de apoyos económicos que le aporta la Gobernación del Departamento Archipiélago.  | Auto de definición con archivo por traslado por competencia | 29 de mayo de 2015.    |

Fuente: Profesional Especializado, Oficina de Auditoría y Participación Ciudadana.

Una vez analizada la información contenida en el cuadro anterior que contiene información relacionada con el trámite de las denuncias llevadas a cabo en el primer semestre de 2015, se observa que; en términos generales, éstas fueron atendidas de acuerdo a los procedimientos internos adoptados; en cuanto a los términos para efectuar el análisis y evaluación de la denuncia presentada, el auto por medio del cual se evoca conocimiento y se decretan pruebas, la notificación, y el auto que decreta el archivo de la denuncia. Sin embargo se denotaron algunas falencias como los que a continuación se describen:

En las denuncias D-14-0018 y D-15-0003 no se evidencia el envío del formato de encuesta a satisfacción al denunciante con el fin de que éste pueda consignar su opinión respecto al trámite llevado a cabo por parte de la entidad, lo cual se constituye en un insumo de gran importancia para nuestra mejora continua.

En la denuncia radicada bajo el código único D-15-0001 se dio traslado por competencia a la Contraloría Departamental Colegiada de San Andrés Islas; sin embargo, no se evidencia que se le haya informado al peticionario que su denuncia fue remitida al competente, tal y como lo establece el artículo 6 de la Resolución 489 de 2012.

Respecto a los documentos que hacen parte de los expedientes de las denuncias, éstos se encuentran organizados en carpetas individuales, acorde con los tipos documentales de la serie definida en la tabla de retención documental y ubicada en cajas de archivo en la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana.

## **7. AVANCES**

100% de las carpetas revisadas se encuentran bien organizadas, foliadas en su totalidad, con su hoja de control, rotuladas y radicadas de acuerdo al código único de





denuncias establecido en la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012. Además de lo anterior, es importante resaltar que todas las denuncias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2014 fueron tramitadas en el primer semestre de 2015.

## **8. DIFICULTADES**

- Se evidencian debilidades en la radicación de los Derechos de Petición recibidos en la entidad durante el primer semestre de 2015; por cuanto éstos no están siendo codificados de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 de la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012, el cual establece que el Código Único para radicar los derechos de petición es el siguiente: DP-13-0001, en donde los 2 primeros dígitos corresponden al año en que se recibe el derecho de petición y a continuación los últimos 4 dígitos corresponden al consecutivo del Derecho de Petición.
- En las denuncias D-14-0018 y D-15-0003 no se evidencia el envío del formato de encuesta a satisfacción al denunciante con el fin de que éste pueda consignar su opinión respecto al trámite llevado a cabo por parte de la entidad.
- En la denuncia radicada bajo el código único D-15-0001 no se evidencia la respuesta firmada por el Sr. Contralor, a través del cual se le informa al peticionario que no es de competencia de la Contraloría General del Departamento el trámite de su denuncia; incumpliendo con lo señalado en el artículo 6 de la Resolución 489 de 2012.

## **9. RECOMENDACIONES**

- Codificar los Derechos de Petición recibidos en la entidad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 25 de la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012, el cual establece que el Código Único para radicar los derechos de petición es el siguiente: DP-13-0001, en donde los 2 primeros dígitos corresponden al año en que se recibe el derecho de petición y a continuación los últimos 4 dígitos corresponden al consecutivo del Derecho de Petición.
- Verificar que junto con el envío del oficio en donde se le comunica al peticionario el resultado de fondo de la denuncia instaurada se envíe el formato de encuesta de satisfacción al denunciante, con el fin de que éste pueda consignar su opinión respecto al trámite llevado a cabo por parte de la entidad. Igualmente se debe hacer seguimiento al formato, con el fin de garantizar que un número mayor de ellas sean diligenciadas y devueltas, toda vez que las sugerencias manifestadas por los peticionarios se constituyen en insumos de gran importancia para nuestra mejora continua.



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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

---

- Se recomienda que en el formato de encuesta a satisfacción, se identifique a la persona que diligencia, lo cual permitiría evidenciar que quien diligencia es realmente el peticionario.
- Elaborar el proyecto de respuesta para la firma del Sr. Contralor, por parte del funcionario designado para el trámite de una petición o denuncia, a través del cual se le informará al peticionario que no es de competencia de la Contraloría General del Departamento el trámite de su petición. El mismo debe ser remitido al competente dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y con copia del oficio remisario al peticionario.
- Se sugiere definir y socializar la estructura del contenido del informe de las denuncias; toda vez que se evidencia, de acuerdo a la muestra seleccionada, que no existe una estructura uniforme para la presentación del mismo.
- Se sugiere revisar el formato utilizado para diligenciar las denuncias radicadas en la entidad, por cuanto a pesar de que el título dice “FORMATO DE DERECHO DE PETICION, DENUNCIA, QUEJA, ETC.” Éste se utiliza solamente para las denuncias radicadas en la entidad. Se debe titular éste solo para denuncias, o en su defecto debe ser utilizado para todos los trámites señalados en el formato. Igualmente, el formato solicita la firma del denunciante y no se evidencia la firma en los expedientes evaluados.
- Revisar la Resolución No. 489 de 2012, por medio de la cual se actualiza y modifica las Resoluciones No. 298 del 29 de septiembre de 2008, “Por la cual se reglamenta en la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el trámite de derechos de petición, quejas y denuncias ciudadanas”, y se unifica los criterios de recepción, atención, seguimiento, respuestas de los derechos de petición, denuncias y quejas para verificar la pertinencia de éste respecto de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de peticiones y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

(Original Firmado)

**SOLYMAR POMARE GORDON**

Jefe Oficina de Control Interno