



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 2014

San Andrés, Islas, Julio de 2014



TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
I. PLAN DE AUDITORIA INTERNA-SEGUIMIENTO A PQRS-D	
1. JUSTIFICACION	4
2. OBJETIVOS	4
3. ALCANCE	4
4. METODOLOGIA	4
II. INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES	
INTRODUCCION	
5. INFORME GENERAL	5
5.1 Seguimiento al Correcto Funcionamiento de los Mecanismos Creados para la Recepción de la PQRS-D.	6
6. EVALUACION DEL DESARROLLO DE LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.	6
6.1 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de los Derechos de Petición.	7
6.2 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Peticiones.	9
6.3 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de las Denuncias.	9



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

6.4 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Denuncias.	11
7. AVANCES	11
8. DIFICULTADES	12
9. RECOMENDACIONES	12
10. CONCLUSION	13



I. PLA DE AUDITORIA INTERNA
SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIA
PRIMER SEMESTRE DE 2014

1. JUSTIFICACION

La oficina de Control Interno, con fundamento en la Ley 87 de 1993 y el elemento de Auditoría Interna, componente evaluación independiente, subsistema de control de evaluación del Modelo Estándar de Control Interno, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Programa de Auditoría Interna, realizará seguimiento al proceso de participación ciudadana: atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias formuladas por los ciudadanos correspondientes al primer semestre de 2014.

2. OBJETIVO

Evaluar y verificar las respuestas dadas por la Entidad a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos y tramitadas durante el primer semestre del 2014, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en los procedimientos internos y las normas legales vigentes; en especial lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

3. ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos, tramitadas en el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2014, 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.



II. INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2014

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol evaluador 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 2014, respecto de la atención brindada por la dependencia encargada 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 2014 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por el Despacho del Contralor y la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana; la revisión de los archivos del proceso 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**.

5. INFORMACION GENERAL

Mediante la Resolución Interna No. 269 del 15 de agosto de 2013 se modifica parcialmente la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012; la cual tiene por objeto adoptar el Reglamento, mediante el cual se señala el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias que regirán en la entidad, así mismo los medios para canalizarlos hacia los procesos ordinarios, con el fin de apoyar el ejercicio del Control Fiscal y garantizar la respuesta oportuna al ciudadano.

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 Secretaría Ejecutiva y la dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana.

De acuerdo con la Resolución 269 del 15 de agosto de 2013, la Secretaría Ejecutiva bajo el Despacho del Contralor General del Departamento Archipiélago, es la encargada de velar por el trámite interno de los Derechos de Petición, las Quejas, las Sugerencias y los Reclamos presentados ante la Entidad en forma escrita, para lo cual deberá llevar un registro contentivo de la información relacionada con el trámite dado a las mismas, tales como radicación, funcionario designado para dar respuesta, fecha de respuesta, entre otros.

Respecto a las Denuncias presentadas ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago, una vez que las mismas son recepcionadas; para los efectos de su trámite, se da traslado a la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana, allí los miembros del Grupo



de Reacción Inmediata y el Profesional Especializado de la dependencia deben concertar una reunión, con el fin de definir si por su importancia, trascendencia y/o urgencia, ésta debe ser tramitada por el Grupo de reacción Inmediata, o por empleados asignados a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana de la Entidad.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 489 de 2012, si la queja, denuncia o petición se presenta por escrito y no compete a la Contraloría General del Departamento, el funcionario a quien le sea asignado su trámite, elaborará el proyecto de respuesta para ser entregado al Contralor, en el que se le informará al usuario sobre el procedimiento a seguir con la Denuncia o Queja, y procederá a trasladarlo en los términos del artículo 21 del Código Contencioso Administrativo. Si ésta se hiciera en forma verbal, así se lo hará saber de forma inmediata el funcionario quien lo recepciona.

5.1. SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION DE LA PQRS_D.

Con el fin de establecer una mayor interacción entre la Comunidad y la Contraloría General del Departamento se implementaron estrategias, las cuales buscan generar confianza, fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.

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 o contraloria@contraloriasai.gov.co.
- ✓ Por Internet: www.contraloriasai.gov.co.
- ✓ Vía Fax: No. 512-2465
- ✓ En las Audiencias Públicas, Foros o Capacitaciones.

6. 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 Auditoría y Participación Ciudadana se evidencia que durante el primer semestre de la vigencia 2014, se atendieron en total 36 requerimientos; de los cuales 27 corresponden a requerimientos recibidos en el primer semestre de 2014 y 9 corresponden a requerimientos recibidos en periodos anteriores y se le dio continuidad a su trámite durante el primer semestre de 2014, como a continuación se describen:



PQRS-D Recibidas y Tramitadas
En el Primer Semestre de 2014

Requerimiento	Cantidades	Porcentaje
Derecho de Petición	15	55.56%
Quejas	0	0,00%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	12	44.44%
Total	27	100,00%

PQRS-D Recibidas en Periodos Anteriores y Tramitadas
En el Primer Semestre de 2014

Requerimiento	Cantidades	Porcentaje
Derecho de Petición	0	0,00%
Quejas	0	0,00%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	9	100.00%
Total	9	100,00%

Del total de los requerimientos recibidos y tramitados en el primer semestre de 2014, el 41.67% corresponden a peticiones y el 58.33% 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 Oportunas de los Derechos de Petición:

Se analizó el 100% de los Derechos de Petición recibidos en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2014; tal y como se relaciona a continuación:

Derechos de Petición Primer Semestre de 2014

No	Tema o Asunto	Peticionario	Fecha de Recepción	Término para Resolverla	No. Oficio y Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta
1	Solicita relación detallada de descuentos sobre salario de su padre	Hamilton Britton Barajas	10 de enero de 2014	15 días hábiles	DP-001	16 de enero de 2014
2	Solicita información y relación descuentos realizados a su señor padre sobre salarios primas de servicios y demás emolumentos	Hamilton Britton Barajas	22 de enero de 2014	15 días hábiles	DP-002	12 de febrero de 2014.



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

3	Solicita certificado cargo que ostentaba su esposa, cuando fue su último día de trabajo y resolución por medio de la cual se le reconoce sustitución pensional	Manuel A. Salazar Gómez	18 de febrero de 2014	15 días hábiles	DP-003	11 de marzo de 2014.
4	Solicita los comprobantes de pago con sus respectivos descuentos q me realizaron como cancelación de su pensión correspondiente a su conyugue	María O. Estrada Patino	21 de febrero de 2014	15 días hábiles	DP-004	10 de marzo de 2014. Se recibió después del anterior y se contesto antes, llama la atención que tenga un DP posterior
5	Solicita se le excluya del Boletín de Responsables Fiscales	Álvaro Archbold Núñez	25 de marzo de 2014	15 días hábiles	DP-005	08 de abril de 2014
6	Solicita copias auténticas de fallo de Responsabilidad Fiscal	Rafael A. Gómez Redondo	01 de abril de 2014	15 días hábiles	DP-006	04 de abril de 2014
7	Solicita certificados de recibos de pago de pensión	Rafael A. Gómez Redondo	04 de abril de 2014	15 días hábiles	DP-007	02 de mayo de 2014.
8	Solicita se le informe si esta dependencia adelanta proceso fiscal alguno en su contra	Arlington Howard Herrera	21 de abril de 2014	15 días hábiles	DP-008	06 de mayo de 2014. 10 días hábiles
9	Solicita se le informe si esta dependencia adelanta proceso fiscal alguno en su contra	Rafael A. Gómez Redondo	21 de abril de 2014	15 días hábiles	DP-009	06 de mayo de 2014. 10 días hábiles
10	Solicita se le informe si esta dependencia adelanta proceso fiscal alguno en su contra	Freddy Herazo Ricardo	21 de abril de 2014	15 días hábiles	DP-010	06 de mayo de 2014. 10 días hábiles
11	Solicita se le informe si esta dependencia adelanta proceso fiscal alguno en su contra	Jorge Méndez Hernández	21 de abril de 2014	15 días hábiles	DP-011	06 de mayo de 2014. 10 días hábiles
12	Solicita se le informe si esta dependencia adelanta proceso fiscal alguno en su contra	Fernando Cañón Flórez	21 de abril de 2014	15 días hábiles	DP-012	06 de mayo de 2014. 10 días hábiles
13	Solicita se le informe si esta dependencia adelanta proceso fiscal alguno en su	María Teresa Uribe Bent	21 de abril de 2014	15 días hábiles	DP-013	06 de mayo de 2014. 10 días



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

	contra					hábiles
14	Solicita expedición de certificado de labores incluyendo tiempo de servicios., salario devengado y factores salariales	Leiston Bent Bowden	23 de mayo de 2014	15 días hábiles	DP-014	11 de junio de 2014
15	Solicita subsidio en condición de pescador artesanal otorgado por el gobierno nacional y donde fue excluido.	Shorvin Marvin Smith Vargas	03 de junio de 2014	15 días hábiles	DP-015	07 de junio de 2014

Fuente: Información reportada por el Despacho del Contralor Departamental

De lo anterior se concluye lo siguiente:

Se radicaron en total quince (15) peticiones; de los cuales trece (13) se radicaron personalmente y dos (2) se recibieron por correo electrónico. Del total de los derechos de petición recibidos, el 14,29% corresponden a solicitud de documentos, el 21,43% a solicitud de certificación, el 35,71% a solicitud de información y el 28,57% corresponde a otros.

De acuerdo a los procedimientos internos adoptados por la entidad y las normas legales vigentes, se evidenció que según las fechas de respuesta de los oficios, el 100% del total de las peticiones recibidas se respondieron de manera oportuna y adecuada.

6.2 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Peticiones.

Los derechos de petición recibidos durante el primer semestre de la vigencia 2014, se encuentran organizados en carpetas individuales con sus correspondientes respuestas y foliados; sin embargo las carpetas deben ser rotuladas acorde con lo establecido en las disposiciones legales vigentes.

6.3 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de las Denuncias:

Del análisis realizado a la información suministrada por la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana, durante el primer semestre de 2014 se recibieron doce (12) denuncias; y se atendieron éstas, más dos (2) denuncias radicadas en la vigencia 2012 y siete (7) denuncias del total radicadas en el 2013, para un total de veintiún (21) denuncias tramitadas en el primer semestre de 2014.

Del total de denuncias tramitadas en el periodo objeto de esta evaluación se han proferido auto de definición de denuncias a diecisiete (17) de las veintiún (21) denuncias tramitadas en el primer semestre de 2014; como se señala a continuación: A dos (2) denuncias radicadas en el 2012, seis (6) de las siete (7) radicadas en el 2013 y a ocho (8) de las doce (12) radicadas en el primer semestre de 2014; para un total del 80.95% de denuncia con auto de definición y cuatro (4) denuncias que siguen en trámite, lo cual representa un 19.05%.

De lo anterior, llama la atención la denuncia con radicado No. 004-13 recepcionada el 13 de enero de 2013 y que a la fecha del presente informe, aún sigue en trámite; incumpléndose así con los términos para efectuar el análisis, evaluación, la práctica de pruebas, análisis y



10

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

evaluación de los medios de pruebas recaudados y por ende, los términos establecidos para adoptar la respectiva decisión.

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.

Para la elaboración del presente informe se evaluaron nueve (9) denuncias que corresponden al 42.85% del total de las denuncias tramitadas y radicadas en el primer semestre de 2014, las cuales se relacionan a continuación:

Denuncias Evaluadas – Primer Semestre de 2014

No	No. Radicado	Fecha Radicación	Descripción	Estado de la denuncia a 30/06/ 2014	Fecha Ultima Actuación
1	033-12	7 de diciembre de 2012	Hace u tiempo atrás un juez ordeno por medio de un supuesto fallo la demolición de la casa de la Cultura de San Luis ubicado en el sector de Rancho. La comunidad esta insatisfecha con este acto tan arbitrario porque en ningún momento socializaron con la comunidad dicha demolición	Con archivo por respuesta definitiva y de fondo al peticionario	28 de enero de 2014
2	004-13	17 de enero de 2013	Supuesto fraude al Estado por evasión fiscal y fraude a las rentas departamentales por parte de los carros de golf.	En Trámite, (análisis del derecho de contradicción).	25 de febrero de 2014.
3	005-13	20 de febrero de 2013	Incendio en el colegio Brooks Hill, pérdida total de pupitres, aire acondicionado, tableros, instalaciones de red eléctrica, mesas, sillas plásticas y otros enseres evaluados en más de 20 millones de pesos y presuntamente nada estaba asegurado	Con archivo por respuesta definitiva y de fondo al peticionario	28 de enero de 2014
4	D-13-00016	03 de octubre de 2013	Presuntas irregularidades en el Convenio 557 de 2013, en la cual existen equipos que no están siendo utilizados y están cuantificados como tal en el convenio	Con archivo por respuesta definitiva y de fondo al peticionario	17 de enero de 2014
5	D-14-0001	14 de enero de 2014	Presuntas irregularidades en la convocatoria para artistas, que tenía como objeto seleccionar un artista plástico de reconocida idoneidad y experiencia en obras de arte alusivos a la cultura isleña, para la contratación directa del tallado e instalación de esculturas submarinas representadas en 14 temáticas alusivas a la región, los cuales serán ubicados en murales escultóricos en alto relieve	Con archivo por respuesta definitiva y de fondo al peticionario	10 de marzo de 2014
6	D-14-0004	28 de febrero de 2014	Se pone en conocimiento los distintos inconvenientes que han venido presentándose con el doctor Hassan Hendaus, Sub Gerente científico de la IPS Universitaria. Siendo víctimas de amenazas y atropellos por haber hecho	Con archivo por respuesta definitiva y de fondo al peticionario	03 de marzo de 2014



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

			reclamos ante inconvenientes presentados para los procedimientos quirúrgicos, agilidad y oportunidad en la atención de su señora madre, recibiendo trato indigno, siendo maltratada verbalmente y amenazada con su despido.		
7	D-14-007	16 de abril de 2014	Se manifiesta denuncia en contra de la señora Yamile Sterling quien ahora labora con la empresa Cambio Nuevo Dorado S.A, en el aeropuerto internacional Gustavo Rojas Pinilla y no cuenta con permiso de la Occre, no posee carnet por parte de CASYP (administradora del aeropuerto)	Con archivo por traslado por competencia	22 de abril de 2014
8	D-14-0009	23 de abril de 2014	El denunciante manifiesta presuntas irregularidades en la Institución Educativa Brooks Hill Bilingual School, al respecto de la contratación de la vigencia 2014.	En Trámite	Visita de campo el 25 de abril de 2014
9	D-14-0012	15 de mayo de 2014	Presuntas irregularidades en la administración en el Municipio de Providencia y Santa Catalina.	En Trámite	Elaboración de informe preliminar y envío al Sr. Alcalde Municipal de la carta de conclusiones de Auditoria según oficio CGD-241-14 de fecha 26 de junio de 2014.

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

Del cuadro anterior se concluye que; en términos generales, a las denuncias radicadas en el primer semestre de 2014, se le da cumplimiento al trámite de las denuncia 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. A diferencia de aquellas radicadas en vigencias anteriores.

6.4 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Denuncias.

Los documentos que hacen parte del expediente de las denuncias se encuentran organizadas y en carpetas individuales, acorde con los tipos documentales de la serie definida en la tabla de retención documental y ubicada en cajas de archivo.

7. AVANCES

- Se lleva registro en hoja Excel de los requerimientos recibidos de acuerdo con lo señalado en la Circular Externa No. 001 de 2011 emanado del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades nacionales y territoriales.
- Se han mejorado los tiempos en los tramites de las denuncias radicadas en la entidad, respecto a periodos anteriores y las carpetas se encuentran bien organizadas, foliadas



en su totalidad, radicadas de acuerdo al código único de denuncias , establecido en la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012.

- Los expediente en donde se encuentran organizados la peticiones se encuentran en carpetas individuales, con sus respectivos soportes y foliadas Se da respuesta a los Derechos de Petición, de acuerdo a los términos establecidos en los procedimientos internos adoptados por la entidad y de acuerdo a normatividad legal vigente.

8. DIFICULTADES

- Falta de celeridad en el trámite de la denuncia con radicado No. 004-13 recepcionada el 13 de enero de 2013 y que a la fecha del presente informe, aún sigue en trámite; incumpléndose así con los términos para efectuar el análisis, evaluación, la práctica de pruebas, análisis y evaluación de los medios de pruebas recaudados y por ende, los términos establecidos para adoptar la respectiva decisión.
- La entidad no cuenta aún con herramientas tecnológicas en línea que permitan en tiempo real conocer al usuario sobre el estado de su PQRS-D.

9. RECOMENDACIONES

- Se sugiere completar el título del Formato en donde se tramita los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en lo posible procurar que el formato sea firmada por el denunciante, cuando el mismo se conozca. Así mismo diligenciar en el espacio de documentos soportes, en caso de que se presenten; el número de folios aportados por el peticionario.
- No se identifica a la persona que diligencia la encuesta de satisfacción, lo cual permitiría evidenciar que quien diligencia es realmente el peticionario. Se debe hacer seguimiento al formato de encuesta de satisfacción que se envía adjunto al oficio en donde se comunica el resultado de fondo de la denuncia instaurada, con el fin de garantizar que un número mayor de ellas sean diligenciadas y devueltas, toda vez que las sugerencias manifestadas por el peticionario son muy importantes para la mejora en el cumplimiento del objeto misional de la entidad.
- Se sugiere la implementación de una herramienta en la página web de la entidad que permita el seguimiento por el interesado sobre el estado de su PQRS-D.
- Se sugiere la clasificación de peticiones basándose en su contenido, para tener un mejor control en los tiempos de respuesta de los mismos, por parte de la persona encargada de su manejo.
- Se debe dejar constancias en el documento Ayuda Memoria - Masa de Trabajo, de la asignación del funcionario encargado de adelantar el trámite de la respectiva denuncia.



10. CONCLUSION

De acuerdo al análisis del periodo evaluado se mejoraron los tiempos en el trámite de las denuncias en cuanto al análisis, evaluación, la práctica de pruebas, análisis y evaluación de los medios de pruebas recaudados y por ende, los términos establecidos para adoptar la respectiva decisión. Sin embargo, debe realizarse seguimiento a las respuestas en cuanto a su contenido, ya que en ello radica la real satisfacción que la función pública debe garantizar al usuario.

Por lo anterior, es importante revisar y reorientar las mejoras del proceso de atención a las PQRS-D, como mecanismo vital de atención al ciudadano y de satisfacción del servicio; con lo cual se busca garantizar que se tendrán ciudadanos satisfechos con la gestión de la Contraloría General del Departamento.



SOLYMER POMARE GORDON
Jefe Oficina de Control Interno