



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).

Segundo Semestre de 2014

San Andrés, Islas, Febrero de 2015



TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
1. JUSTIFICACION	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	3
4. METODOLOGIA	3
5. INFORMACION GENERAL	4
6. RESULTADO DE LA EVALUACION DEL DESARROLLO DE LA GESTION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.	5
6.1 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes.	6
6.2 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de las Denuncias.	7
7. AVANCES	9
8. OBSERVACIONES	9
9. RECOMENDACIONES	10



**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIA
SEGUNDO SEMESTRE DE 2014**

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 segundo semestre de 2014 a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias formuladas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2014.

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 segundo semestre de 2014 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, atendidas en el período comprendido del 01 de julio al 30 de diciembre 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.



5. INFORMACION GENERAL

Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento. Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

teniendo en cuenta lo anterior, 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 segundo 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 segundo semestre de 2014 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**.

Es importante señalar que 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.

De acuerdo con la Resolución 269 del 15 de agosto de 2013, la Secretaria 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, 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



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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.

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. 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 Auditoría y Participación Ciudadana se evidencia que durante el segundo 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 Tramitadas En el Segundo Semestre de 2014

Requerimientos	Recibidas en Vigencias Anteriores	Recibidas en 1er. Sem.	Recibidas en 2do. Sem.	Total Tramitada en 2do. Sem	Porcentaje de Requerimientos Tramitados en 2do. Sem.
Derecho de Petición	0	0	9	9	40,91%
Quejas	0	0	0	0	0,00%
Reclamos	0	0	0	0	0,00%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	1	3	9	13	59,09%
Totales Recibidas Por Periodos	1	3	18	22	100,00%



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Del total de los requerimientos recibidos y tramitados en el segundo semestre de 2014, el 40.91% corresponden a peticiones y el 59.09% 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 y tramitados en el periodo comprendido del 01 de junio al 31 de diciembre de 2014; tal y como se relaciona a continuación:

Derechos de Petición Recibidos en el Segundo 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 se de efectivo cumplimiento al compromiso asumido por el DPS en una de las tantas jornadas realizadas para dirimir la situación, como es, realizar inspección ocular en el lugar donde supuestamente funciona el establecimiento de comercio.	Shorvin Marvin Smith Vargas	03 de julio de 2014.	15 días hábiles	DP-015 del 07 de julio de 2014.	2 días hábiles.
2	Solicita información, dar copia si en la CGD cursa investigación con hallazgos de carácter fiscal y penal de la Alcaldía de providencia de los años 2012, 2013 y 2014.	Edgar Villareal Sabalza.	16 de julio de 2014.	15 días hábiles	DP-016-0001 del 21 de julio de 2014	3 días hábiles.
3	Solicita al despacho se sirva ordenar nuevamente al funcionario de la dependencia que corresponda, se le expida debidamente elaborado el formato No.1, certificado de información laboral.	Rafael Algemiرو Gómez Redondo	21 de agosto de 2014	15 días hábiles	DP-017-001-2014, del 05 de septiembre de 2014.	11 días hábiles.
4	Solicitud de Información	Mónica Ivon Escalante	25 de septiembre de 2014.	15 días hábiles	DP-018-2014 del 15 de octubre de 2014.	13 días hábiles.
5	Solicita certificado de tiempo laborados desde el 18 de mayo de 1995 al 6 de julio de 2001	Rosa Emilia Polo Correa.	01 de octubre de 2014.	15 días hábiles	DP-019 del 23 de octubre de 2014.	15 días hábiles.
6	Solicita certificado en donde conste todos los factores salariales de los que fue beneficiado.	Eladio Marín Guerrero F	07 de octubre de 2014.	15 días hábiles.	DP-020-2014 del 27- octubre 2014	13 días hábiles.
7	Solicitud de información.	Manuel Morales Mc. Nish	12 de noviembre de 2014.	15 días hábiles.	DP-021/14 del 2 de diciembre/14	13 días hábiles.
8	Solicitud de información.	Quincy Bowie Gordon	26 de noviembre de 2014	15 días hábiles	DP-022-001 del 12 de diciembre de 2014	11 días hábiles.
9	Solicita se le informe cuántos contratos y/o egresos por publicidad, por qué valores y bajo qué modalidades ha celebrado con Ediciones el Rayo Ltda., y/o Semanario The Archipiélago Press y el Extra durante los años 2012, 2013 y 2014.	Juan Carlos Gallardo Barrios	30 de Diciembre de 2014	15 días hábiles	DP-023 del 06 de enero de 2015	4 días hábiles.

Fuente: Información reportada por el Despacho del Contralor Departamental



De lo anterior se concluye lo siguiente:

Se radicaron en total nueve (9) peticiones; de los cuales ocho (8) se radicaron personalmente y una (1) se recibió por correo electrónico. Del total de los derechos de petición recibidos, el 33.33% corresponde a solicitud de certificación, el 55.56% a solicitud de información y el 11.11% 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 adecuada y oportuna de acuerdo a los términos de ley establecidos para ello.

En cuanto a la organización de los derechos de petición recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2014, los mismos 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.

6.2 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 segundo semestre de 2014 se recibieron nueve (09) denuncias; y se atendieron éstas, más tres (3) denuncias radicadas en el primer semestre de 2014 y una (1) denuncia de la vigencia, para un total de trece (13) denuncias tramitadas en el segundo semestre de 2014.

Del total de denuncias tramitadas en el periodo objeto de esta evaluación se han proferido auto de definición de denuncias a siete (07) de las trece (13) denuncias tramitadas en el segundo semestre de 2014; como se señala a continuación: A una (1) denuncia radicada en el 2013, a las tres (3) radicadas en el primer semestre de 2014 y a tres (3) de las nueve (9) radicadas en el segundo semestre de 2014.; para un total del 53.85% de denuncias tramitadas en el segundo semestre de 2014 con auto de definición y seis (6) denuncias que siguen en trámite, lo cual representa un 46.15%.

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 seis (6) denuncias que corresponden al 46.15% del total de las denuncias tramitadas en el segundo semestre de 2014, las cuales se relacionan a continuación:



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Denuncias Evaluadas – Segundo Semestre de 2014

No	No. Radicado	Fecha Radicación	Descripción	Estado de la denuncia a 31/12/ 2014	Fecha Ultima Actuación
1	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.	Auto de Definición Denuncia	30 de septiembre de 2014
2	D-14-0009	23 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.	Auto de definición denuncia	09 de septiembre de 2014.
3	D-14-0013	14 de julio de 2014	El denunciante manifiesta que el proceso de instalación de la tubería rompieron los andenes, entradas de algunas viviendas al igual que la cerca de una casa, hace más de cinco meses y hasta la fecha no se ha manifestado ningún responsable para el arreglo de la misma, de igual manera manifiesta que por falta de planeación después de haber reparado la vía la tienen que romper nuevamente para instalar el acueducto al otro lado de la vía, lo que genera mayor gasto.	Archivo definitivo Auto de definición denuncia	12 de septiembre de 2014.
4	D-14-0015	11 de septiembre de 2014	“Que se digne en dialogar con los señores de la cadena <u>ON VACATION</u> con el fin de que quiten el servicio de transporte terrestre que le tiene a los turistas en el paquete que ellos les venden, ya que nosotros el gremio de taxistas de la parte sur de la Isla necesitamos ganar el sustento para nuestros hijos y todo nuestro núcleo familiar, como en años anteriores se venía haciendo, nosotros vivimos del turismo y la pesca y ahora con los 75 mil kilómetros de mar que nos quitó Nicaragua nos preguntamos de que vamos a vivir.	Auto de definición denuncia	03 de octubre de 2014.
5	D-14-0017	23 de octubre de 2014	Solicitud de reintegro inmediato de los recursos asignados a través de la resolución 00976 de 8 de abril de 2013, más los rendimientos financieros generados a la fecha, destinados a la implementación del Proyecto " implementar estrategias para mejorar la calidad de los servicios en los centros de atención de personas mayores y desarrollar la política de envejecimiento y vejez, mediante el desarrollo de actividades de enfoque comunitario e intersectoriales; que permitan la participación activa y mejoramiento de las condiciones de vida de las personas mayores del Departamento.	En Trámite (Estudio y análisis de información remitida por la Gobernación del Departamento para la elaboración de informe de la denuncia)	11 de diciembre de 2014
6	D-14-0019	25 de noviembre de 2014	Presuntas irregularidades en la Gobernación del Departamento de San Andrés Providencia y Santa Catalina relacionadas con la doble contratación para el ornato y embellecimiento de la Avenida Newball y Colón.	En trámite (Realización de visita de inspección, revisión y análisis de información relacionada con el objeto de la denuncia).	04 de diciembre de 2014

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 segundo semestre de 2014, 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. A excepción de la denuncia 004-13 radicada en la vigencia 2013.

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

- Con respecto al primer semestre de 2014, durante el periodo evaluado se mejoraron los tiempos de atención y respuesta en los trámites de las denuncias radicadas en la entidad.
- Las carpetas de las denuncias se encuentran bien organizadas, foliadas en su totalidad, y radicadas de acuerdo al código único de denuncias establecido en la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012.

8. OBSERVACIONES

- Se evidencian registros no adecuados en los radicados de los Derechos de Petición (radicado DP-017-001-2014); lo anterior en contravía de 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 el informe definitivo de la denuncia con radicado D-14-009, no se evidencian conclusiones y/o concepto sobre el análisis realizado por el auditor, respecto a los hechos materia de la denuncia, en el cual se sustenten las razones de la decisión tomada por parte de la entidad de control.
- Se evidencian tachones y/o enmendaduras en los documentos a ser entregados a los usuarios y/o peticionarios (folio 7 del expediente de denuncia D-004-13).

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



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

petición y a continuación los últimos 4 dígitos corresponden al consecutivo del Derecho de Petición.

- Informar de manera clara al denunciante en el aviso en caso de denunciante anónimo o en el comunicado en caso de conocer al denunciante, los resultados o conclusiones una vez realizado el análisis de los hechos materia de la denuncia (D-14-009).
- 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 de dicho formato en los expedientes evaluados.
- Se sugiere diligenciar en el formato de Derechos de petición, denuncias, quejas, etc. El número de folios radicados por el denunciante en caso de que se presenten documentos soportes.
- Evitar tachones y/o enmendaduras en los documentos a ser entregados a los usuarios y/o peticionarios de las denuncias.
- 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. Igualmente, 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 recomienda informar al denunciante de manera oportuna respecto de la decisión tomada en cuanto al manejo o trámite de su denuncia, máxime si ésta no va a ser atendida de manera inmediata por encontrarse el asunto objeto de su denuncia programada en una auditoria a realizar por el ente de control (denuncia 004-13).
- 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 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.

(Original Firmado Por:)
SOLYMAR POMARE GORDON
Jefe Oficina de Control Interno