



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 2013

San Andrés, Islas, julio de 2013



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	5-6
5.1 Seguimiento al Correcto Funcionamiento de los Mecanismos Creados para la Recepción de la PQRS-D.	6
5.2 Puntos de Control del Procedimiento Adoptado.	6
6. EVALUACION DEL DESARROLLO DE LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.	6-7
6.1 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de los Derechos de Petición.	7-8
6.2 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Peticiones.	8-9
6.3 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de las Denuncias.	9-14



6.4 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Denuncias.	14
7. AVANCES	14
8. DIFICULTADES	14-15
9. RECOMENDACIONES	15-16
10. CONCLUSION	16



I. PLA DE AUDITORIA INTERNA
SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIA
PRIMER SEMESTRE DE 2013

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 Auditoria 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 2013.

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 2013, 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 2013, en cumplimiento con las normas legales vigentes, así como de las contenidas en el Resolución Interna No. 489 del 31 de diciembre de 2012.

4. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento se tendrán en cuenta las técnicas de auditoria 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 2013

INTRODUCCION

El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 del 12 de julio de 2011, dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Con el objetivo de salvaguardar la gestión estatal, la ley introduce medidas que incentivan actuaciones honestas por parte de los servidores públicos y los particulares; así mismo, establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad; de esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por el Despacho del Contralor, la oficina de Planeación, 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

La Contraloría General del Departamento Archipiélago, mediante la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012 actualiza y modifica la Resolución No. 298 del 29 de septiembre de 2008, por la cual se reglamentan los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el trámite de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias ciudadanas, y se unifican los criterios para su recepción, atención y seguimiento, con los cuales se garantiza el derecho que tiene toda persona de recibir una pronta y adecuada respuesta a sus requerimientos.

Las oficinas vinculadas a la recepción 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, la cual recepciona las presentadas en la Entidad en forma escrita y la oficina de Planeación, a través del Profesional Universitario, quien recepciona las presentadas en la Entidad a través del correo electrónico institucional.

Una vez recepcionadas, la Dependencia de Planeación, 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.



En cuanto a las Denuncias presentadas ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago, una vez que las mismas son recepcionadas por los responsables de ello; 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 concertan una reunión, con el fin de definir si por su importancia, trascendencia y/o urgencia, ésta deberá ser tramitada por el Grupo de reacción Inmediata, o por empleados asignados a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana de la Entidad.

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

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias formuladas, las cuales pueden ser de interés general, particular y de información; y se podrán formular verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos, entre ellos se cuenta con 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.

5.2 PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

Se encuentran establecidos los términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias que se reciben en la Entidad, el cual establece como puntos de control los siguientes:

- a) Quince (15) días siguientes a la fecha de recibo para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- c) Treinta (30) días para contestar consultas.
- d) Cuarenta (40) días para efectuar el análisis, evaluación, práctica de pruebas y decisión de las denuncias.

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

Es importante precisar que el procedimiento establecido en la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012, por medio del cual se actualizan y modifican los procedimientos administrativos de orden interno, y se unifican los criterios de recepción, atención, seguimiento y respuestas relacionados con el trámite de las PQRS_D, no se está cumpliendo por parte de la Dependencia de Planeación, pues en ella no se lleva el registro contentivo de la información relacionada con el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, ni se está



velando por el trámite interno de los mismos. El trámite y seguimiento de las PQRS se sigue realizando en las oficinas de la Secretaría Ejecutiva del Despacho del Contralor Departamental.

Al revisar la información enviada por el Despacho del Contralor Departamental y la Dependencia de Participación Ciudadana se evidencia que durante el primer semestre de la vigencia 2013, se recibieron 17 requerimientos clasificados como a continuación se relacionan:

PQRS-D Recibidas en el Primer Semestre de 2013

Requerimiento	Cantidades	Porcentaje
Derecho de Petición	5	29.41%
Quejas	0	0,00%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	12	70.59%
Total	17	100,00%

Del total de los requerimientos recibidos el 29.41% corresponden a peticiones y el 70.59% restante a denuncias, no hubo durante el período de análisis quejas, reclamos ni sugerencias.

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 evaluado concluyendo lo siguiente: Se radicaron cinco (5) peticiones; de las cuales cuatro (4) se radicaron personalmente y uno (1) se recibió por correo electrónico. Así mismo, del total de los derechos de petición recibidos el 60% corresponden a solicitud de documentos y el 40% a solicitud de información.

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% de las peticiones se respondieron de manera oportuna y adecuada; sin embargo es importante señalar la siguiente observación:

- Respecto a la respuesta dada al derecho de petición radicado el 05 y 18 de febrero de la presente vigencia, firmadas por el Sr. Edgar Villareal Sabalsa, si bien se recibieron en distintas fechas, las respuestas de ambas peticiones se proyectaron el 20 de febrero, pudiéndose por lo afín de los temas, unificarse las respuesta en un solo oficio. Además de ello en la respuesta dada al oficio recibido el 18 de febrero de 2013, se le informa al peticionario que la respuesta a uno de los dos interrogantes formulados, fue contestado, cuando la misma se le estaba apenas notificando.

Por otro lado, los oficios se proyectan el día 20 de febrero y se entregan cuatro días hábiles después; es decir el día 26 de febrero de 2013.



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la observación antes señalada, se hace necesario que la entidad implemente acciones pertinentes, con el fin de enviar a la mayor brevedad posible, y de acuerdo a las direcciones de notificación correspondientes, los oficios que dan respuesta a los requerimientos.

La entidad hasta la fecha no cuenta con un software que permita un adecuado registro para el manejo y control de los requerimientos formulados por la ciudadanía en general, ni con sistema de gestión documental que permita recepcionar, para darle un trámite más ágil a las comunicaciones internas y externas.

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 2013, se encuentran organizados en una sola carpeta con sus correspondientes respuestas, pero a la fecha no se encuentran foliados, ni las carpetas rotuladas acorde con lo establecido en las disposiciones legales vigentes.

Derechos de Petición Primer Semestre de 2013

No	Tema o Asunto	Peticionario	Fecha de Recepción	Término para Resolución	No. Oficio y fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta
1	Solicitud información sobre cuánto dinero gastó la CGD durante la vigencia fiscal 2012 por personas autorizadas en viajes de desplazamientos, comisiones y viáticos fuera del territorio. Cuánto dinero recaudo la CGD en la vigencia 2012 e informe de resultados de la gestión de la entidad dentro de las actuaciones adelantadas por hallazgo fiscal por posibles irregularidades en el incremento salarial del Gobernador.	Edgar Villeral Sabalza	Febrero 05 de 2013	15 días hábiles	DP-13-0001 del 20 de febrero de 2013	11 días hábiles
2	Solicitud de copias de relación de pagos de sueldos, honorarios, salarios y demás emolumentos laborales de la CGD y relación de copias de la relación de gastos y pagos por concepto de viáticos, costo de desplazamientos y alojamiento o comisiones cancelado por la CGD.	Edgar Villeral Sabalza	Febrero 18 de 2013	10 días hábiles	DP-13-0002 del 20 de febrero de 2013	2 días hábiles
3	Solicitud de copia de la cuenta de cobro con sus anexos, pagado en el mes de agosto de 2011, por valor de 8 millones de pesos por la Alcaldía de Providencia a favor del abogado José Mow Herrera.	Hushman Garido García Bernard	Marzo 07 de 2013	10 días hábiles	DP-13-0003 del 11 de marzo de 2013	2 días hábiles



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

4	Solicitud de historia de la CGD, creación de la CGD, funciones, estructura organizacional, funcionarios que laboran en la entidad, mapa de procesos, entre otros.	Cielo Yomar Rodríguez Jiménez y Juan Carlos Castro Norman	Abril 12 de 2013 de 2013	15 días hábiles	DP-13-0004 del 15 de abril de 2013	1 día hábil
5	Solicitud de copia del Informe de Auditoría a la Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, vigencia 2012	Carlos Alberto Bryan	Mayo 23 de 2013	10 días hábiles	DP-13-0005 del 07 de junio de 2013	10 días hábiles

Fuente: Información reportada por el Despacho del Contralor Departamental

6.3 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de las Denuncias:

Analizada la información suministrada por la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana, durante el primer semestre de 2013 se recibieron doce (12) denuncias, más dieciocho (18) denuncias radicadas en la vigencia 2012, para un total de treinta (30) denuncias. Del total se han proferido auto de definición de denuncias a dieciséis (16), trece (13) de la vigencia 2012 y tres (3) de las radicadas en la vigencia 2013, para un total del **53.3%** de denuncias con auto de definición y catorce (14) denuncias que siguen en trámite, lo que representa un **46.7%**.

La Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana es la encargada de tramitar las denuncias presentadas ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago. Esta dependencia lleva el control del recibido de las denuncias en hoja Excel, en donde se relacionan la información respecto a las mismas. Sin embargo, la Dependencia no está realizando algunos de los procedimientos administrativos establecidos en la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012, tales como:

1. La asignación del código único de Denuncias.
2. El cumplimiento de 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.
3. El auto por medio del cual se avoca el conocimiento y se decretan pruebas.
4. La notificación por estado y por el término de un (1) día, sin perjuicio de las comunicaciones que se libren para la práctica de pruebas.

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; sin embargo, durante el primer semestre de 2013, estos seguimiento se notificaron al Contralor el 14 de junio de 2013, lo que dificultó la toma de acciones oportunas para atender las denuncias con mayor celeridad.

Para la elaboración del presente informe se evaluaron 8 denuncias que corresponden al 26.66%, del total de las denuncias tramitadas y radicadas en el primer semestre de 2013, las cuales se relacionan a continuación:



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Denuncias Evaluadas – Primer Semestre de 2013

No	No. Radicado	Fecha Radicación	Descripción	Actuaciones	Estado de la denuncia (30 de junio de 2013)
1	002-12	17/01/2012	Solicitud de investigación de contratos de mínima cuantía No. 011-2012, 014-2011, 016-2011, 017-2011 543-2011 y 653-2011, entre otros. Si se suscribieron con el lleno de los requisitos.	Oficio CGD-053-12 de enero 27 de 2013 de notificación del recibo de la denuncia. Oficio CGD-160-12 de marzo 14 de 2012 de solicitud de información a la Administración Departamental. Oficio SAL-3457 del 21 de marzo de 2012 en donde la Administración Departamental pone a disposición de la entidad la documentación requerida. Oficio CGD-202-12 de abril 10 de 2012, se le solicita al denunciante precisión en la denuncia y aporte de pruebas. Oficio CGD-216-12 de abril 24 de 2012 remisión de denuncia ciudadana a la Gerencia Departamental de la Contraloría General de la República. Oficio CGD-303-12 de junio 25 de 2012, solicitud a la Gobernación de envío de copias de denuncia. 04 de julio de 2012, envío de información solicitada a la Administración Departamental. Oficio CGD-344-12 de julio 25 de 2012, solicitud de soportes a la Administración Departamental. Oficio con radicado SAL-8222 del 02 de agosto, envío de información solicitada. Oficio CGD-351-12, de agosto 08-12 solicitud de envío de información completa dirigido a la administración departamental. El 15 de agosto se recibe información solicitada. Ayuda memoria Mesa de Trabajo del 21 de diciembre de 2012.	En Trámite (Análisis y Desarrollo)
2	021-12	4/10/2012	Presunta irregularidad en la Construcción de los salones de la IE Técnico Departamental Natania, ya que no es adecuado al clima.	Oficio CGD-442-12 de comunicación del recibo de la denuncia. Oficio CGD-033-13 de fecha 17 de enero de 2013, en donde se da respuesta a los denunciantes. Traslado a la administración departamental mediante oficio CGD-042-13 del 5 de febrero	Respuesta de fondo al denunciante el 17 de enero de 2013. Archivada Auto de definición



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

				de 2013. Informe de denuncia. Oficio CGD-082-13, de fecha febrero 26 de 2013 dirigido a la Administración Departamental en donde se le reitera solicitud de información, Informe de inspección visual por parte de la Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas. Auto de definición de denuncia de fecha 06 de marzo de 2013	
3	034-12	11/12/2012	Presunta irregularidad en la Licitación Pública No. 012 de 2012, "Rehabilitación de vías Barrio Bighth, incluye pluvial- en San Andrés Islas "(Bighth Etapa 2).	Oficio CGD-592-12 de comunicación del recibo de la denuncia. Oficio CGD-611-12 de fecha 18 de diciembre se da traslado a la Administración Departamental. Respuesta de la Administración mediante oficio 1000. En oficio CGD-026-13 de enero 14 se da traslado a la Procuradora Regional. En oficio CGD-076-13 de fecha 25 de febrero de 2013, se requiere a la Administración Departamental. Oficio CGD-195-13 requerimiento a la administración Departamental. Informe final de la denuncia de fecha mayo 13 de 2013. Auto de definición de la denuncia.	Respuesta de fondo al denunciante el 21 de mayo de 2013. Archivada Auto de definición de archivo de fecha 22 de mayo de 2013
4	036-12	28/12/2012	Queja formal Apertura Investigación Fiscal sobre presuntas irregularidades que se viene evidenciando en el manejo y administración del tránsito y movilidad en el Departamento de San Andrés Islas	Oficio 82111 de la Contraloría General de la Republica dando traslado de la petición por competencia a la CGD. Oficio CGD-643-12 de fecha 28 de diciembre de 2012 comunicación del recibido de la denuncia .Oficio CGD-016-13 solicitud de información a la Administración Departamental. Oficio CGD-066-13 de fecha febrero 12 de 2013, solicitud de aportes de pruebas al denunciante. Oficio de fecha febrero 20 en donde se envían pruebas por parte del denunciante. Oficio CGD-265-13 de fecha 04 de julio de 2013 Se comunica al denunciante que el trámite de la denuncia se incluirá en el proceso auditor	El Trámite (Análisis y Desarrollo) está incluida en el PGA de la vigencia 2013, que se ejecutara del 09 de septiembre al 29 de noviembre de 2013.
5	012-13	14/11/2012	La Auditoría General de la Republica, Gerente	El 07 de mayo de 2013 se recibe oficio de traslado por competencia de denuncia de	En Trámite (Análisis y Desarrollo)



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

			Seccional IV da traslado por competencia a la CGD de la Denuncia anónima por presuntas irregularidades en el Municipio de Providencia para 2012 por 53 procesos de invitación publica de mínima cuantía para el mantenimiento, limpieza y obras de arroyos, manglares y zonas costeras; 17 invitaciones para limpieza, mantenimiento y adecuación de senderos turísticos y ecológicos por cada arroyo, manglar, zonas costeras, etc. Yuna invitación fraccionando la selección objetiva, violando presuntamente los plazos establecidos en la Ley 1474/2011 y el Dec. 734/12.	la AGR. Oficio CGD-204-13 de fecha mayo 9 de 2013, se le comunica a la AGR recibido de denuncia. CGD-205-13 Se le comunica al denunciante por página electrónica de la CGD. Publicación de aviso en lugar visible en las oficinas de la CGD. CGD-812-13 de mayo 20, solicitud información a la Administración Municipal. Oficio DM-163 de fecha junio 04 de 2013, en donde la Administración Municipal envía información solicitada. Se realiza mesa de trabajo el 28-06-2013. Mediante oficio cgd-275-13 de fecha 08 de julio de 2013, solicita información a la administración municipal. Mediante oficio DM-203 la Administración Municipal envía oficio de respuesta a la CGD.	
6	006-13	21/02/2013	Inquietud sobre el por qué no se ha culminado la construcción de las Casa de la Cultura de la Loma	Oficio CGD-080-13 de fecha 26 de febrero de 2013 de recibido de la Denuncia. Traslado a la Administración Departamental en oficio CGD-157-13 de fecha 02 de abril de 2013. Oficio 2200 de abril 09 de 2013 de la Administración Departamental. Informe de denuncia de fecha 17 de abril de 2013. Oficio CGD-174-13 Comunicación de respuesta a denunciante. Auto de definición de denuncia de fecha 18 de abril de 2013.	Respuesta de fondo al denunciante el 17 de abril de 2013. Auto de definición de denuncia de fecha 18 de abril de 2013.
7	003-13	08/01/2013	Queja por negativa de pago de sueldos a los trabajadores de la salud de los meses de abril, mayo, junio y julio de 2012, asociados a la Cooperativa COOPASSAI CTA	Oficio CGD-023-13 de fecha 11 de enero de 2013, recibido de la denuncia. CGD-028-13 del 14 de enero de 2013, solicitud de información a Director Nacional y Director Territorial de CAPRECOM. Oficio CGD-29-13 de enero 14 de 2013, solicitud de	Respuesta de fondo al denunciante el 10 de abril de 2013. Auto de definición de denuncia de fecha 15 de abril de 2013.



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

			por parte de CAPRECOM	información a la Administración Departamental. Oficio 1000 de enero 21 de 2013, respuesta de la Administración Departamental. Oficio CGD-060-13 Reiteración de requerimiento de información a Director Nacional y Director Territorial de CAPRECOM. Según oficio SA 000130 recibido en febrero 19 de 2013 se recibe respuesta de la Subdirección Administrativa de CAPRECOM. Informe de Denuncia sin fecha.	
8	001-13	08/01/2013	Inquietud sobre cómo está el cobro o recaudo de las multas y sanciones proferidas por las diferentes dependencias de la Gobernación.	Aviso 001-13 de enero 09 de 2013 en donde se informa sobre la denuncia anónima interpuesta ante la CGD. Oficio CGD-016-13 del 10 de enero de 2013, solicitud de información a la Administración Departamental. Oficio radicado SAL 315, la Administración solicita prórroga para suministrar información solicitada. Oficio CGD-040-13 de fecha enero 23-13 se le concede prórroga a la Administración Departamental. Oficio con radicado SAL 785 recibido el 25 de enero de 2013 se recibe información solicitada	Mesa de trabajo de febrero 13 de 2013 se manifiesta que denuncia quedara instaurada en Auditoria Especial a los Ingresos de Libre Destinación del Departamento Programada.

De las denuncias radicadas en la vigencia 2012, a la fecha de rendición de este informe aún quedan 5 denuncias por resolver; de las cuales 2 se han programado dentro del PGA del 2013 como Auditorias Especiales. Sin embargo, hay otras denuncias que requieren de mayor atención, por cuanto se evidencia la falta de continuidad en las actuaciones, con lo que se afecta la oportunidad en la atención de las mismas, tales como:

- Denuncia 002 de 2012, fue radicada desde el 17 de enero de 2012, el 27 de enero de 2012 se analiza y comunica al denunciante el recibo de la misma. Desde el 14 de marzo hasta el 15 de agosto se presentan varias solicitudes a la Administración Departamental, las cuales tuvieron que ser reiterativas por el envío de información incompleta y/o por solicitud de pruebas. En la vigencia 2013 no se evidencia actuación en el trámite de esta denuncia, por cuanto la última actuación que reposa en la carpeta de la denuncia es de fecha diciembre 21 de 2012.
- Denuncia 036 de 2012, se radicó el 28 de diciembre de 2012, y solo hasta el 04 de julio de 2013, mediante oficio CGD-265-13 se le comunica al denunciante que el trámite de su denuncia se incluiría en el proceso auditor que se realizará a la Oficina de Transito del Departamento del 09 de septiembre al 29 de noviembre de 2013; es decir, el



denunciante obtendrá respuesta a su inquietud aproximadamente un año después de su radicación.

Respecto a las denuncias radicadas y tramitadas en el año 2013 se concluye:

- Denuncia 003-13, se hace una transcripción de los oficios enviados por la Administración Departamental y por la Dra. Luz Ángela Ramírez Salgado, subdirectora Administrativa, pero en el Informe de la Denuncia no se deja constancia del análisis realizado por el ente de Control Departamental para la toma de la decisión para proceder al auto de definición. El informe de Denuncia 003 no tiene fecha de emisión.

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 en carpetas individuales, acorde con los tipos documentales de la serie definida en la tabla de retención documental y ubicada en cajas de archivo; sin embargo la hoja de control no se diligencia de forma completa, algunas hojas no se encuentran foliadas y las Denuncias no se están radicando de acuerdo al código único, establecido en la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012.

7. AVANCES

- La entidad cuenta con diversos medios para el envío por parte de la ciudadanía de las PQRS-D., lo que facilita el contacto de los mismos con la institución.
- A los Derechos de Petición, se les da respuesta dentro de los términos establecidos en los procedimientos internos adoptados por la entidad y de acuerdo a normatividad legal vigente.

8. DIFICULTADES

- Falta de aplicación de la Resolución No. 489 del 31 de diciembre de 2012, por parte de las Dependencias responsables del trámite de las PQRS-D. en donde se establecen los procedimientos administrativos de orden interno y se unifican los criterios de recepción, atención, seguimiento y respuesta de las PQRS-D.
- La Dependencia de Planeación no se está encargando de velar por el trámite interno; es decir de coordinar y hacer seguimiento a los Derechos de Petición, las Quejas y los Reclamos presentados ante la Entidad, tal y como se señala en la Resolución Interna No. 489 del 31 de diciembre de 2012.
- A pesar de tener establecido una periodicidad para la revisión del buzón de sugerencias, no se tiene evidencia de que esta actividad se esté realizando por parte de las Dependencias encargadas.



- La entidad a pesar de tener unos procedimientos establecidos para el trámite de las PQRS-D. persiste la debilidad en cuanto al registro de los requerimientos recibidos, pues en las anotaciones realizadas en el libro readicador de las PQRS-D utilizado, no se evidencia la información que debe tener el registro 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.
- Falta de celeridad en el trámite de algunas denuncias, como: la 002-12, 036-12, si se tienen en cuenta que fueron radicadas en la vigencia 2012 y a la fecha llevan más de 18 y 10 meses respectivamente, en trámite y no se ha realizado aun el informe de la denuncia y consecuentemente el auto de definición.

9. RECOMENDACIONES

- La Dependencia de Planeación debe asumir su rol como encargando de velar por el trámite interno; es decir de coordinar y hacer seguimiento a los Derechos de Petición, las Quejas y los Reclamos presentados ante la Entidad, tal y como se señala en la Resolución Interna No. 489 del 31 de diciembre de 2012, para lo cual deberá llevar un registro que contenga información relacionada con el trámite dado a las mismas, tales como: tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de radicación o recepción, el termino para resolverla, la dependencia o funcionario responsable del asunto, la fecha y numero de oficio de respuesta, (Circular Externa No. 001 de 2011 emanado del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades nacionales y territoriales) Este registro deberá ser publicado en la página Web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento
- Se debe obtener el impacto que aportan las Denuncias, las Quejas y las Peticiones, en términos de Control Fiscal, ya que en las respuestas o en las informaciones que suministre la Contraloría General del Departamento sobre las mismas se deberá informar sobre los posibles montos que se identificaron en las investigaciones, indagaciones o las actuaciones que se hayan adelantado (Artículo 21 de la Res. 489 de 2012)
- Ejercer un mejor control en cuanto a las fechas de envió de respuestas a las PQRS, por cuanto si bien es cierto que el oficio en donde se da respuesta de fondo al requerimiento tiene fecha de radicado dentro de los términos establecidos, se presentan demoras para la notificación personal o la que se envía por correo certificado.
- Se recomienda anexar a las comunicaciones oficiales que dan respuestas a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias copia de las pruebas de envió por correo certificado
- 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 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.
- 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.
- Adquirir un software en donde se establezcan mecanismos de seguimiento para el registro y manejo de las PQRS-D formulados por la ciudadanía en general, que permita recepcionarlas y darle un trámite más ágil tanto a las comunicaciones internas como a las externas. que faciliten la implementación de controles para los términos de respuestas y envío de las mismas.
- En los Informes de Denuncias y/o en los Autos de Definición, se debe dejar constancia del análisis realizado a todos los medios de pruebas legales recaudados, los cuales permitieron obtener la claridad pertinente al Ente de Control para adoptar la respectiva decisión. La Entidad, no debe limitarse a transcribir las respuestas enviadas como resultados de las solicitudes de información. (Denuncia 006/13, Denuncia 003/13).
- No se están implementando los procedimientos establecidos en la Resolución 489 de 2012, por lo que se requiere de manera urgente una socialización del mismo para la interiorización y puesta en práctica de dichos procedimientos con el fin de subsanar las debilidades detectadas.

10. CONCLUSION

Nuestro principal objetivo es garantizar la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás de lo que ingresa a la Contraloría General del Departamento. Para cumplir con este objetivo es muy importante la participación activa de todos los funcionarios que estén involucrados con el trámite de las PQRS -D, así mismo tener una vocación de servicio a la comunidad que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, precisa, clara, transparente y de calidad.

Con respuestas claras y oportunas a todos los requerimientos, tendremos ciudadanos satisfechos con la gestión de la Contraloría General del Departamento, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

(Original Firmado)

SOLYMAR POMARE GORDON

Jefe Oficina de Control Interno