



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

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

**Segundo Semestre de 2021**

**San Andrés, Islas, febrero de 2022**



## TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
<b>INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3. METODOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.</b>	<b>4</b>
<b>4.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>6</b>
<b>4.2 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS.</b>	<b>9</b>
<b>5. RECOMENDACIONES</b>	<b>10</b>



## **INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

### **INTRODUCCION.**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta al Representante Legal de la Contraloría General del Departamento, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS\_D, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021, respecto de la atención brindada por las Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias formuladas por los ciudadanos y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Entidad, en donde se verifica que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

La información contenida en el presente informe, es el resultado del seguimiento a la atención dada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recepcionadas y/o tramitadas durante el segundo semestre de 2021 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por la Dependencia de Contraloría Auxiliar y por el líder del proceso de Participación Ciudadana, a la revisión de los archivos y expedientes que contienen el trámite dado a los requerimientos formulados.

### **1. OBJETIVO**

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento dado a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, durante el segundo semestre de 2021, con el fin de determinar si el trámite realizado, cumple con los requisitos de oportunidad establecidos en los procedimientos internos y de acuerdo con las normas legales vigentes; con el fin de efectuar las recomendaciones a la Alta Dirección y demás Dependencias involucradas en el proceso, que conlleven al mejoramiento continuo.

### **2. ALCANCE**

Evaluar el trámite realizado para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los usuarios internos o la ciudadanía en general y atendidas en el período comprendido desde el 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2021, en cumplimiento de las normas legales vigentes, así como las contenidas en la Resolución Interna No. 502 del 25 de septiembre de 2015, mediante la cual se adopta el



reglamento que señala el procedimiento interno para su trámite, la cual fue ajustada mediante la Resolución No 347 del 18 de julio de 2017 y que a la fecha continúan vigentes.

### **3. METODOLOGIA**

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

### **4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRS\_D)**

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

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

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



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

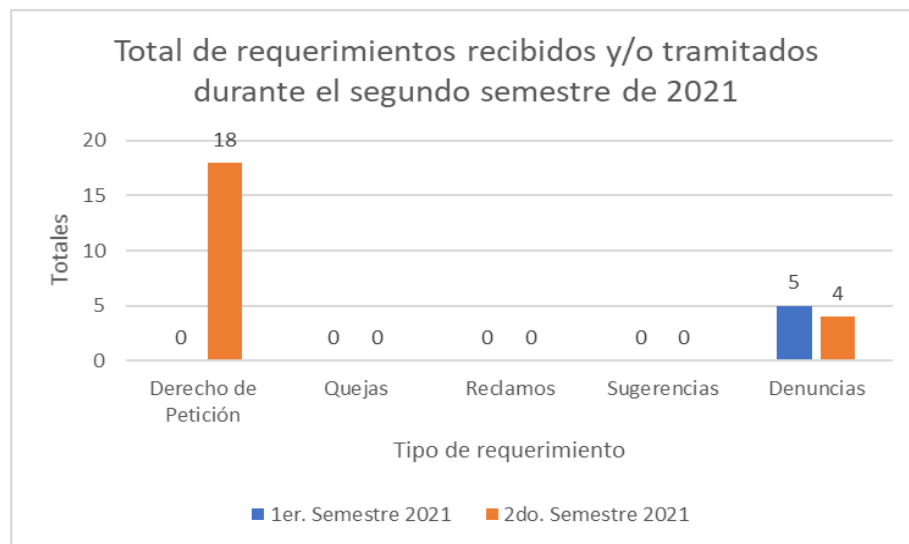
control y adelantar proceso auditor especial a las denuncias ciudadanas cuando se evidencien incidencias de tipo fiscal.

Una vez revisada y analizada la información reportada, se evidencia que, durante el segundo semestre de 2021, se atendieron en total veintisiete (27) requerimientos; distribuidas así: dieciocho (18) peticiones radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2021 y nueve (9) denuncias; de las cuales, cinco (5) fueron recibidas en el primer semestre de 2021 y cuatro (4) requerimientos corresponden a denuncias radicadas en el segundo semestre de la vigencia evaluada. La distribución es como a continuación se relaciona en la siguiente tabla y gráfica:

**Tabla No. 1**

PQRS-D TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021							
Requerimientos	Recibido			Atendidos			
	1er. Semestre 2021	2do. Semestre 2021	Totales	En Trámite	Porcentaje	Con Respuesta de Fondo	Porcentaje
Derecho de Petición	0	18	18	0	0.00%	18	100%
Quejas	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
Reclamos	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
Sugerencias	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
Denuncias	5	4	9	4	44%	5	56%
<b>Totales</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>15%</b>	<b>23</b>	<b>85%</b>

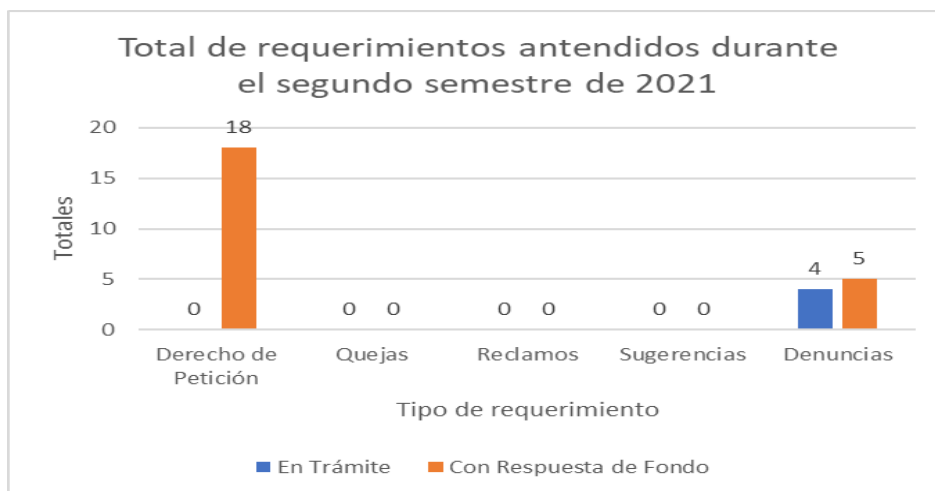
**Fuente:** Información reportada por Contraloría Auxiliar, Grupo de Participación Ciudadana y Grupo de Auditoría



Fuente: Elaboración Propia



Del total de los requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2021, el 67% corresponden a peticiones y el 33% a denuncias. De las peticiones radicadas en el periodo evaluado se atendió el total de ellas; en tanto que, de las denuncias, a 31 de diciembre de 2021, se ha dado respuesta de fondo a cinco (5) y siguen en trámite cuatro (4) de ellas, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración Propia

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

#### 4.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

De conformidad con la información reportada, se observa que los medios dispuestos por la Entidad y utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones durante el segundo semestre de 2021 fueron: por ventanilla única 5 y por correo electrónico 13.

En la Entidad, se recibieron en total en el segundo semestre de 2021, dieciocho (18) derechos de petición, de los cuales han sido atendidos el 100%.

La oficina de Control Interno evaluó el total de los expedientes correspondientes a los requerimientos recibidos y tramitados durante el período evaluado, con los resultados que a continuación se describen en la siguiente tabla:



7

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

Tabla No. 2

DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021								
No Radicado	Tema o Asunto	Peticionario	Fecha de Recepción	Medio de Recepción	Responsable de Respuesta	Fecha límite de respuesta	Fecha de Respuesta	Tipo de Requerimiento
DP-21-0026	Solicitud de aclaración con respecto al traslado de los recursos correspondientes a la cartera del contrato mercantil elite internacional.	María Mercedes Perry	16/07/2021	Correo Electrónico	Secretaria General	26/08/2021	26/08/2021	Derecho de petición en interés general
DP-21-0028	Solicitud de informaciones recíprocas.	Lina Paola Useche	02/08/2021	Correo Electrónico	Secretaria General	26/08/2021	26/08/2021	Derecho de petición en interés general
DP-21-0029	Traslado derecho de petición.	Yuly Fernanda Triana	05/08/2021	Ventanilla Única	Grupo de Auditoría	09/08/2021	09/08/2021	Solicitud de información
DP-21-0030	Reporte información SIIPO	María Isabell Ortiz	17/08/2021	Correo Electrónico	Grupo de Auditoría	30/08/2021	30/08/2021	Solicitud de información
DP-21-0031	Solicitud información convenio 04 celebrado por la gobernación departamental.	Marta Lucia Moreno	12/08/2021	Correo Electrónico	Responsabilidad Fiscal	30/08/2021	30/08/2021	Solicitud de información
DP-21-0032	Derecho de petición control automático de legalidad de los fallos de responsabilidad fiscal.	Karen Andrea Pinto	18/08/2021	Correo Electrónico	Responsabilidad Fiscal	07/09/2021	07/09/2021	Derecho de petición en interés particular
DP-21-0033	Solicita información sobre auditorías realizadas desde el año 2000-2020.	Luis Diego Astorga	18/08/2021	Correo Electrónico	Grupo de Auditoría	01/09/2021	01/09/2021	Derecho de petición en interés particular
DP-21-0034	Solicita estructura orgánica de la contraloría.	Escorcio Christopher	20/08/2021	Ventanilla Única	Secretaria General	31/08/2021	31/08/2021	Solicitud de información
DP-21-0035	Denuncia y petición en el marco de la ley 610 del 2000.	Nazareth Cristina Rodriguez	24/08/2021	Ventanilla Única	Grupo de Auditoría	02/09/2021	02/09/2021	Derecho de petición en interés particular
DP-21-0036	Solicitud de acciones realizadas respecto a los contratos No. 1875, 1291, 1865, 942, 2270.	Maurie Julienne Bent	24/08/2021	Correo Electrónico	Responsabilidad Fiscal	31/08/2021	31/08/2021	Solicitud de información
DP-21-0037	Solicitud de certificar ingresos corrientes.	Arturo Newball	25/08/2021	Correo Electrónico	Grupo de Auditoría	26/08/2021	26/08/2021	Solicitud de información
DP-21-0038	Solicitud proceso de revisión fiscal a la caja menor de la gobernación vigencia 2021.	Nygel Nathanael Saams	06/09/2021	Correo Electrónico	Grupo de Auditoría	07/09/2021	07/09/2021	Solicitud de información
DP-21-0039	Actuaciones realizadas a contratos.	Cyndi Arney Moreno	04/10/2021	Ventanilla Única	Grupo de Auditoría y Responsabilidad Fiscal	19/11/2021	19/11/2021	Solicitud de información
DP-21-0041	Si se adelantaron investigación respecto al contrato 2037984.	Hasbleidy Katerine Rodriguez	19/10/2021	Correo Electrónico	Grupo de Auditoría	19/10/2021	19/10/2021	Solicitud de información





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

DP-21-0042	Solicitud información sobre indagación preliminar.	Julián Darío Henao	21/10/2021	Correo Electrónico	Grupo de Auditoria	25/10/2021	25/10/2021	Solicitud de información
DP-21-0043	Solicitud de información sobre si se inició acción fiscal sobre la licitación 011.	Paula Andrea Duarte	27/10/2021	Correo Electrónico	Grupo de Auditoria	28/10/2021	28/10/2021	Solicitud de información
DP-21-0044	Informar si cursa investigación referente al contrato de obre 1875.	Eric May Cardenas	18/11/2021	Ventanilla Única	Responsabilidad Fiscal	02/12/2021	02/12/2021	Solicitud de información
DP-21-0045	Fallos de responsabilidad fiscal vigencias 2016-2020.	Diego Fernando Uribe	06/12/2021	Correo Electrónico	Responsabilidad Fiscal	15/12/2021	15/12/2021	Solicitud de información
<b>Fuente:</b> Información reportada por Contraloría Auxiliar								

Analizada la información de las peticiones tramitadas por la Entidad durante el segundo semestre de 2021, se observó que en el trámite de algunas peticiones presentan debilidades susceptibles de ser superadas como se señala a continuación:

- Se observa que en el derecho de petición con radicado DP-21-0031, que fue recibido por correo electrónico en la entidad según registro, el día 12 de agosto de 2021, donde se solicita a llegar la información requerida por el peticionario en un término no mayor a diez (10) días hábiles siguientes al recibido, sin embargo, se dio respuesta mediante oficio CGD-21-301 el día 31 de agosto de 2021, con lo cual se incumple lo requerido ya que se superó el termino máximo de diez (10) días hábiles el cual se cumplió el día 27 de agosto de 2021.

Igual situación se presenta en el derecho de petición con radicado DP-21-0039, que fue recibido por ventanilla única en la entidad según registro, el día 04 de octubre de 2021, donde se solicita a llegar la información requerida por el peticionario en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes al recibido, sin embargo, se dio respuesta mediante oficio CGD-21-400 el día 19 de noviembre de 2021, con lo cual se incumple lo requerido ya que se superó el termino máximo de cinco (5) días hábiles el cual se cumplió el día 11 de octubre de 2021.

- No se evidencia, de acuerdo al cuadro de la información reportada, que se utilice como fecha límite para dar respuesta de fondo al requerimiento ciudadano un término específico, de acuerdo al tipo de requerimiento identificado al momento de su radicación en la Entidad, lo anterior debido a que se observa que no todos tienen un mismo número (término) determinado de acuerdo al tipo de requerimiento identificado.





- Se evidenció que el 100% de la muestra evaluada de los derechos de petición no se encuentran organizados en orden cronológico de producción, ni foliados, ni con hojas control, incumpliendo con lo señalado de acuerdo en la ley 594 de 2000 “ley general de archivos”.
- No se evidencia el envío de la encuesta de satisfacción en los expedientes de derechos de petición radicados de la siguiente manera: DP-21-0030, DP-21-0039, DP-21-0041 y DP-21-0043.
- No se observa en los expedientes de los derechos de petición recibidos por correo electrónico con radicado DP-21-0032, DP-21-0039, DP-21-0042 y DP-21-0045, la evidencia de remisión por correo electrónico de la respuesta de los mencionados requerimientos.
- Se observa que el derecho de petición con radicado DP-21-0037 fue recibido por correo electrónico en la entidad según registro, el día 23 de agosto de 2021, sin embargo, se radica con posterioridad es decir el día 25 de agosto de 2021, con lo cual se evidencia que ésta no fue codificada, de acuerdo a la fecha de recepción.

#### **4.2 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DENUNCIAS.**

De acuerdo a la información remitida por el líder del proceso de Participación Ciudadana, se observa que durante el segundo semestre de 2021 se tramitaron en total, nueve (9) denuncias, distribuidas así: cinco (5) radicadas en el primer semestre de 2021 y cuatro (4) radicadas en el segundo semestre de mencionada vigencia.

Del análisis anterior se observa que, del total tramitadas y reportadas hasta el 31 de diciembre 2021, se encuentran con archivo por respuesta definitiva al peticionario cinco (5); lo que corresponde a un 56% de denuncias tramitadas en el periodo evaluado con archivo y siguen en trámite cuatro (4) que representan el 44% restante.

Con el fin de verificar el trámite respecto a la atención de las denuncias durante el período evaluado se analizaron dos (2) denuncias que representan el 40% del total de las tramitadas con respuesta de fondo en el segundo semestre de 2021, lo anterior como resultado de la utilización del aplicativo para el cálculo de muestras en poblaciones finitas, de la Guía de Auditoría Territorial adoptado por la Entidad, para determinar el tamaño de muestra óptima, las cuales se relacionan a continuación:



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

**Tabla No. 3**

<b>DENUNCIAS TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>					
<b>No</b>	<b>No. Radicado</b>	<b>Fecha Radicación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado de la denuncia a 31/12/2021</b>	<b>Fecha Ultima Actualización</b>
1	D-21-0010	20 de Mayo de 2021	Traslado por competencia de la solicitud No. 2021-201062 Rad. Int. 2021ER0062256 que hace referencia a la denuncia anónima sobre presuntas irregularidades en la suscripción del contrato entre Jefry Amaris Codutti y la Secretaria de Movilidad Departamental por 77.792.870.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario.	19 de Noviembre de 2021
2	D-21-0011	17 de Junio de 2021	Denuncia anónima por contratación por prestación de servicios sin tener en cuenta tabla de honorarios.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	14 de Julio de 2021

**Fuente:** Información reportada por Profesional Especializado Grupo de Auditoría

En la tabla anterior se relaciona la información reportada por la Dependencia Grupo de Participación Ciudadana, quien es la encargada del trámite de las Denuncias que se radican en la Entidad. Para efecto de verificar el trámite dado, la oficina de Control Interno, tomó de manera aleatoria dos (2) expedientes, como resultado del aplicativo de muestreo y son los arriba señalados; lo anterior con el fin de verificar la atención prestada a los requerimientos y determinar si la misma se prestó de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y las normas legales vigentes.

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

- Se evidencia que la denuncia D-21-0011, fue radicada como denuncia anónima, en cumplimiento a ello se observa que la respuesta inicial y respuesta de fondo fue comunicada a un correo electrónico y no por aviso al denunciante anónimo (AVA).

## **5. RECOMENDACIONES.**

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



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

- Se recomienda organizar los expedientes de los requerimientos de acuerdo con la ley 594 de 2000 “ley general de archivos” por la cual se establecen los parámetros para llevar a cabo el reconocimiento de la gestión documental, toda vez que se evidenció que el 100% de la muestra evaluada de los derechos de petición no se encuentran organizados en orden cronológico de producción, ni foliados, ni con hojas control.
- Se recomienda que las respuestas a los peticionarios sean enviadas desde el correo institucional y no del personal, tal y como se evidencio en los expedientes DP-21-0030 y DP-21-0043.
- Se recomienda llevar un mejor control de los requerimientos recibidos en la entidad, con el fin de que éstos sean radicados en estricto orden de recibo, inclusive independientemente del medio utilizado por el peticionario para su envío, lo anterior , por cuanto se evidenció que el derecho de petición con radicado DP-21-0037 fue recibido por correo electrónico en la entidad según registro, el día 23 de agosto de 2021, sin embargo, se radica con posterioridad es decir el día 25 de agosto de 2021, con lo cual se evidencia que ésta no fue codificada, de acuerdo a la fecha de recepción.
- Se recomienda tener en cuenta al momento de comunicar un informe, que se utilicen los mismos medios utilizados para la notificación del recibido y numero de radicado por la entidad, por cuanto se evidenció que la denuncia D-21-0011, fue radicado como denuncia anónima, sin embargo, se observa que la respuesta inicial y respuesta de fondo fueron comunicados a un correo electrónico y no por aviso.
- Se recomienda verificar el correcto funcionamiento del buzón de quejas ubicado en la recepción de la Entidad y dejar evidencias de su revisión por parte de los funcionarios encargados de la radicación de correspondencia, en cumplimiento del artículo 11 de la Resolución No.502 del 25 de septiembre de 2015.
- Se recomienda revisar la Resolución No. 502 del 25 de septiembre de 2015, por medio de la cual se actualizan los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el trámite de la PQRS\_D y actualizar éstos, de acuerdo a los procedimientos internos utilizados, la nueva estructura orgánica de la entidad y a normatividad vigente en la materia.
- Se recomienda mejorar los tiempos de respuesta al peticionario, toda vez que se evidencio que el derecho de petición con radicado DP-21-0031, fue recibido por correo electrónico en la entidad según registro, el día 12 de agosto de 2021, donde se solicita a llegar la información requerida por el peticionario en un término no mayor a diez (10) días hábiles siguientes al recibido, sin embargo, se dio





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

---

respuesta mediante oficio CGD-21-301 el día 31 de agosto de 2021, con lo cual se incumple lo requerido ya que se superó el término máximo de diez (10) días hábiles el cual se cumplió el día 27 de agosto de 2021.

Igual situación se presenta en el derecho de petición con radicado DP-21-0039, que fue recibido por ventanilla única en la entidad según registro, el día 04 de octubre de 2021, donde se solicita a llegar la información requerida por el peticionario en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes al recibido, sin embargo, se dio respuesta mediante oficio CGD-21-400 el día 19 de noviembre de 2021, con lo cual se incumple lo requerido ya que se superó el término máximo de cinco (5) días hábiles el cual se cumplió el día 11 de octubre de 2021.

- Se recomienda realizar el envío de la encuesta de satisfacción, con el fin de que se pueda tener información sobre las debilidades y fortalezas que los ciudadanos identifican de la entidad, toda vez que no se evidencia el envío de la encuesta de satisfacción en los expedientes de derechos de petición radicados de la siguiente manera: DP-21-0030, DP-21-0039, DP-21-0041 y DP-21-0043.
- No se observa en los expedientes de los derechos de petición recibidos por correo electrónico con radicado DP-21-0032, DP-21-0039, DP-21-0042 y DP-21-0045, la evidencia de remisión por correo electrónico de la respuesta de los mencionados requerimientos, por lo que se recomienda anexar a los expedientes la evidencia de remisión de la respuesta de la entidad por correo electrónico.

(Original firmado por)

**DENIS DOWNS LIVINGSTON**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Nicolette Navarro Robinson, Contratista

Revisó y aprobó: Denis Downs Livingston, Jefe Oficina de Control Interno

