



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

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).**

Primer Semestre de 2021

San Andrés, Islas, agosto de 2021



TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
INTRODUCCION	3
1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGIA	4
4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.	4
4.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	6
4.2 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS.	8
5. RECOMENDACIONES	11



**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIA
PRIMER 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 primer 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 primer semestre de 2021 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por las Dependencias de Contraloría Auxiliar, Grupo de Auditoría y 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 primer 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 enero hasta el 30 de junio 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 Dependencia 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 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 primer semestre de 2021, se atendieron en total cuarenta y siete (47) requerimientos; distribuidas así: veinticinco (25) peticiones radicadas en el primer semestre de la vigencia



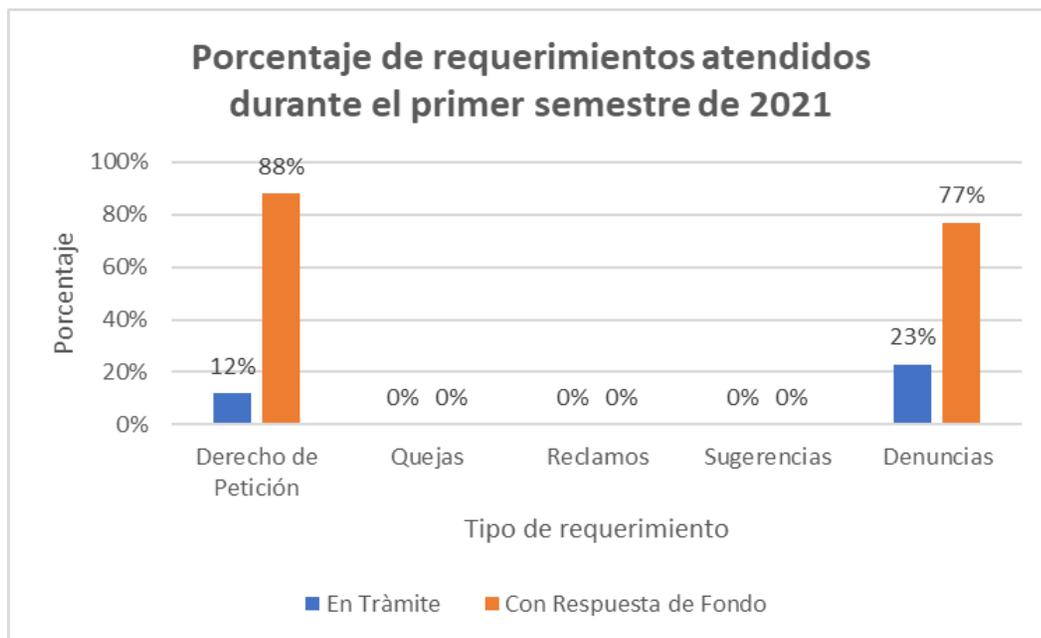
**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**

2021 y veinticuatro (22) denuncias; de las cuales, una (1) fue recibida en el primer semestre de 2020, diez (10) en el segundo semestre y once (11) requerimientos corresponden a denuncias radicadas en el primer 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 PRIMER SEMESTRE DE 2021								
Requerimientos	Recibidos				Atendidos			
	1er semestre 2020	2do. Semestre 2020	1er. Semestre 2021	Totales	En Trámite	Porcentaje (%)	Con Respuesta de Fondo	Porcentaje (%)
Derecho de Petición	0	0	25	25	3	12%	22	88%
Quejas	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%
Reclamos	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%
Denuncias	1	10	11	22	5	22.73%	17	77.27%
Totales	1	10	36	47	8	17.02%	39	82,98%

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

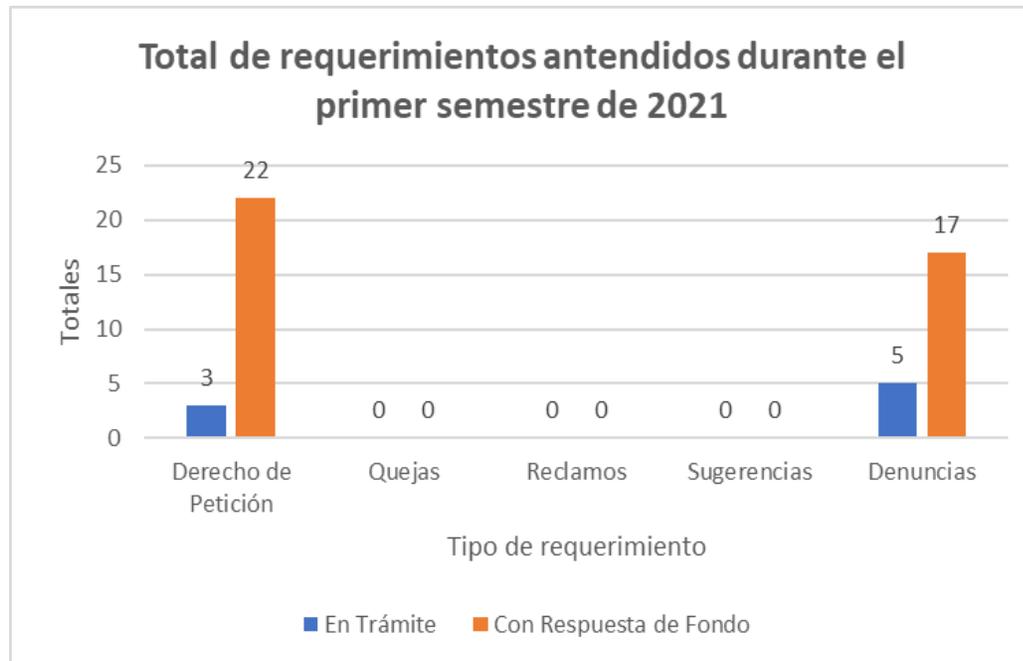


Fuente: Elaboración Propia

Del total de los requerimientos recibidos en el primer semestre de 2021, el 53.19% corresponden a peticiones y el 46.81% a denuncias. De las peticiones radicadas en la actual vigencia se han atendido 22 y 3 siguen en trámite; en tanto que de las denuncias,



a 30 de junio de 2021, se ha dado respuesta de fondo a 17 y siguen en trámite 5 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 primer semestre de 2021 fueron: por ventanilla única 4, por correo electrónico 19 y por página web 2.

En la Entidad, se recibieron en total en el primer semestre de la actual vigencia, veinticinco (25) derechos de petición, de los cuales han sido atendidos el 88%, que corresponden a 22 requerimientos y el 12% restante, es decir 3 se encuentra en trámite.

La oficina de Control Interno para determinar la muestra a evaluar, utilizó el modelo aplicativo para el cálculo de muestras para poblaciones finitas de la GAT, estableciendo como parámetro un error muestral del 3%; como resultado de ello se evaluaron 11 expedientes correspondientes a los requerimientos recibidos y tramitados durante el



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

período evaluado, con los resultados que a continuación se describen en la siguiente tabla:

Tabla No. 2

DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS EN EL PRIMER 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	Tiempo de Respuesta
DP-21-0001	Solicita número de fallos de responsabilidad fiscal proferidos y cuantía.	Enrique	21/01/2021	correo electrónico	Responsabilidad Fiscal	4/02/2021	02/02/2021	Ocho (08) días hábiles
DP-21-0003	En atención a la denuncia de la denuncia el denunciante manifiesta no estar conforme con la respuesta dada.	Misión Archipiélago de San Andrés	18/01/2021	correo electrónico	Responsabilidad Fiscal	2/02/2021	29/01/2021	Nueve (09) días hábiles
DP-21-0005	solicitud de actuaciones con respecto de la licitación 011-2016	Maudeth Mc Nish Jay	22/02/2021	ventanilla única	Responsabilidad Fiscal	25/02/2021	24/02/2021	Dos (02) días hábiles
DP-21-0007	solicitud de certificado histórico laboral en formato CETIL	Mirtha Cantero Paternina	23/02/2021	correo electrónico	Secretaría General	18/03/2021	18/03/2021	Diecisiete (17) días hábiles
DP-21-0009	solicitud de cómo se elabora el plan de participación ciudadana	Geovany Rojas	17/03/2021	correo electrónico	Participación Ciudadana	28/04/2021	9/04/2021	Once (11) días hábiles
DP-21-0011	solicitud de fallos de responsabilidad fiscal durante las vigencias 2016 al 2021	Diego Fernando Uribe Vélez	6/04/2021	Correo Electrónico	Responsabilidad Fiscal	09/04/2021	9/04/2021	tres (03) días hábiles
DP-21-0013	solicitud de cuantías para la contratación 2020	Everth Hawkins Sjogreen	5/04/2021	Correo Electrónico	Responsabilidad Fiscal	29/04/2021	5/04/2021	Un (01) días hábil
DP-21-0015	solicitud certificación liquidación contrato 291-2020	Everth Hawkins Sjogreen	5/04/2021	Correo Electrónico	Responsabilidad Fiscal	29/04/2021	5/04/2021	Un (1) días hábil
DP-21-0017	solicitud de certificación si existe investigación disciplinaria y fiscal en relación con el contrato No. 520 de 2020	Nygel Saams Kelly	14/04/2021	Correo Electrónico	Grupo de Auditoria	21/04/2021	21/04/2021	Cinco (05) días hábiles
DP-21-0019	verificar los saldos de las operaciones reciprocas entre la contraloría y el ICBF	Lina Paola Useche Cortes	3/05/2021	Correo Electrónico	Secretaria General	27/05/2021	27/05/2021	Diecisiete (17) días hábiles
DP-21-0021	solicitud de certificado del CETIL	Efraín Manuel Castro Barreto	5/05/2021	ventanilla única	Secretaria General	02/06/2021	21/05/2021	Once (11) días hábiles

Fuente: Información reportada por Contraloría Auxiliar



Analizada la información de la muestra seleccionada de las peticiones tramitadas por la Entidad durante el primer semestre de 2021, se evidenció que el 100% de ellas fueron atendidas de manera oportuna dentro de los términos legales establecidos para ello; en atención a lo establecido en el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

A pesar de lo anterior, se observa que en el trámite de algunas peticiones se presentan debilidades susceptibles de ser superadas como se señala a continuación:

- Se observa que el derecho de petición con radicado DP-21-0001 fue recibido por correo electrónico en la entidad según registro, el día 21 de enero de 2021, sin embargo se radica con posterioridad al DP- 21-0003, allegada por correo institucional el día 18 de enero de 2021, con lo cual se evidencia que éstas no fueron codificadas, de acuerdo a la fecha u orden cronológico de recepción. Igual situación se presenta en la codificación de las DP-21-0011, recibida el 6 de abril y la codificada como DP-0013 y 0015 recibidas el 5 de abril según registros.
- 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”.

4.2 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DENUNCIAS.

De acuerdo a la información remitida por los líderes de los procesos de Participación Ciudadana y Auditoría, se observa que durante el primer semestre de 2021 se tramitaron en total, veintidós (22) denuncias, distribuidas así: una (1) radicada en el primer semestre de 2020, diez (10) radicadas en el segundo semestre de 2020 y once (11) radicadas en el primer semestre de la actual vigencia.

Del análisis anterior se observa que del total tramitadas y reportadas hasta el 30 de junio de 2020, se encuentran con archivo por respuesta definitiva al peticionario diecisiete (17), de las veintidós denuncias; distribuidas así: las once (11) radicadas en la vigencia 2020 y seis (6) de las radicadas en el primer semestre de 2021; lo que corresponde a un



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

77,27%% de denuncias tramitadas en el periodo evaluado con archivo y siguen en trámite cinco (5) que representan el 22.73% restante.

Analizada la información enviada por los líderes de los procesos involucrados en la gestión de las Dependencias, se observa que en la denuncia D-20-0015, radicada el 27 de mayo de 2020, se dio respuesta de fondo el día 7 de enero de 2021, superando el término máximo de 6 meses contados a partir de la radicación, ello debido a que fueron ajustados los términos previamente establecidos, por las interrupciones presentadas debido al confinamiento y las suspensiones de términos declarado por la emergencia sanitaria por el COVID-19, en 22 días, determinado por las resoluciones 085, 086, 116 y 146 de 2020.

Con el fin de verificar el trámite respecto a la atención de las denuncias durante el período evaluado se analizaron cinco (5) denuncias que representan el 29.41% del total de las tramitadas con respuesta de fondo en el primer 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, estableciendo como parámetro un error muestral del 10%, para determinar el tamaño de muestra óptima, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla No. 3

DENUNCIAS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021					
No	No. Radicado	Fecha Radicación	Descripción	Estado de la denuncia a 30/06/2021	Fecha Ultima Actualización
1	D-20-0028	08 de octubre de 2020	Se solicita investigar al alcalde del Municipio de Providencia (Dpto. de San Andrés) por presuntas irregularidades en el contrato firmado en mayo para en 15 días mejorar el hospital de dicha isla para prepararla para la emergencia del covid.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	7 de abril de 2021
2	D-20-0030	3 de diciembre de 2020	Denuncia anónima por actos de corrupción que se realizaron por parte del gobernador encargado Allen Jay y parte de su gabinete al iniciar la instalación de las luces navideñas por un valor de mil millones sin contrato, así mismo como los actos de corrupción relacionados con la caja menor del huracán IOTA por valor de 200 millones para legalizar gastos ficticios y además la legalización de 16 millones de viajes de residuos sólidos que quedaron del huracán IOTA y por el cual la gobernación tenía un contrato de 3 meses, además de lo anterior el restaurante Rossini facturo desayunos, almuerzos y meriendas por un valor de 110 millones y la mitad de estos alimentos no se entregaron, por último el manejo de la tiquetera de gasolina de la secretaria general la cual no estaba siendo manejada por un funcionario de planta.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	2 de junio de 2021



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

3	D-20-0033	30 de diciembre de 2020	Traslado de un presunto hallazgo fiscal generado en el desarrollo de la actuación especial de fiscalización realizada por la Contraloría General de la República al contrato interadministrativo número 1134 de 2017, suscrito entre la Gobernación del Archipiélago y la IPS Universitaria.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	30 de junio de 2021
4	D-21-0006	12 de abril de 2021	Denuncia anónima para que se investigue al Señor Alexis Arrieta Pacheco jefe de la Oficina Asesora Jurídica del departamento y a todo el comité de contratación por aprobar y estructurar pliegos sastres, es decir pliegos amañados para un solo oferente en las pocas licitaciones públicas por la Gobernación de la isla.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	5 de mayo de 2021
5	D-21-0009	27 de abril de 2021	Denuncia por parte del señor Alen Jay (Gobernador encargado) para que se revisen las presuntas irregularidades que se presentaron con los funcionarios de la administración del Archipiélago. Lo anterior luego del desacato de las órdenes del suscrito para efectos de llevar a cabo algunos trámites administrativos y para conminar al Dr. Everth Hawkins para que se abstenga de dar directrices a los funcionarios de la Gobernación en tanto no se legalice y legitime su nombramiento en el cargo.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	30 de abril 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 Auditoría, quien es la encargada del trámite de las Denuncias que se radican en la Entidad, que pasan a trámite especial. Para efecto de verificar la atención prestada, la oficina de Control Interno, tomó de manera aleatoria cinco (5) expedientes, como resultado del aplicativo de muestreo y son los arriba señalados; lo anterior con el fin de verificar si la misma se prestó, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y en cumplimiento de 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 relacionan algunas debilidades susceptibles de mejora como las que se señalan a continuación:

- En el expediente No. D-20-0028, radicado en la Entidad el día 8 de octubre de 2020, se evidencia oficio CGD-20-376 de fecha 12 de noviembre de 2021, enviado mediante correo el día 13 de noviembre dirigido al denunciante, con lo cual se evidencia él envió por fuera de los términos señalados en el procedimiento interno



vigente establecido en la Resolución No. 502 de septiembre de 2015, que en su artículo 65 señala: TRAMITE ESPECIAL: La atención y trámite de las Denuncias que deban incorporarse a un proceso de Responsabilidad Fiscal, en un Proceso de Auditoria o una Actuación Especial, se sujetaran a los términos y procedimientos establecidos por la Ley y Resolución que rigen para cada uno de estos procesos. No obstante, en todo caso, deberá enviársele al denunciante dentro de los quince (15) días siguientes a la presentación de la denuncia, comunicación en la que se le informe de dicha circunstancia.

- En el expediente No. D-20-0030, no se evidencia el acta de reunión del comité técnico, antes de la liberación del informe preliminar comunicado a la gobernación departamental el 24 de mayo.
- No se evidencia en el expediente D-20-0030 comunicación al denunciante en donde se le indica la ampliación del término de respuesta de fondo a su requerimiento, toda vez que la respuesta de fondo fue comunicada mediante CGD-21-233 del 2 de junio de 2021, fecha que a pesar de encontrarse dentro de los términos legales y dentro de los procedimientos internos adoptados por la entidad, en el aviso al denunciante anónimo AVA 20-0009 y en la mesa de trabajo No.1 de fecha 4 de diciembre de 2020, se le indica al denunciante que los resultados obtenidos al culminar la gestión del trámite de la denuncia sería comunicados a más tardar el 2 de mayo de 2021.
- Se evidencia que la denuncia D-20-0030, fue radicada como denuncia anónima, en cumplimiento a ello se observa aviso al denunciante anónimo AVA 20-0009 de fecha 10 de diciembre de 2020, sin embargo, se observa que el informe definitivo fue comunicado a un correo electrónico y no por aviso, tal y como se notificó al inicio de la gestión.

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:

- 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 observó que en el requerimiento radicado como DP-21-0011, enviado por el Dr. Uribe, auditor delegado para la vigilancia de la gestión fiscal de la AGR, recibida en la entidad el día 6 de abril, se indicaba que la fecha máxima para responder era el 9 de abril de 2021. Sin embargo se da repuesta mediante oficio CGD-21-192 de fecha 27 de abril, con lo cual se podría estar incumpliendo con los términos allí señalados; por cuanto, a pesar de que en el oficio de respuesta se le indica que la entidad ya había dado respuesta directamente a la Comisión de Acompañamiento y Seguimiento el día 9 de abril, dado que a dicha comisión ya se le había contestado dicha solicitud, en atención a la petición radicada anteriormente en la entidad, como DP-21-0010. A pesar de lo anterior, se recomienda que independientemente de que ya se haya atendido una solicitud similar, si se radica una nueva petición, ésta debe contestarse dentro de los términos señalados indicando al peticionario de dicha situación.
- Se recomienda tener en cuenta enviarle al denunciante dentro de los quince (15) días siguientes a la presentación de la denuncia, comunicación en la que se le informe de dicha circunstancia, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 65 de la Resolución No. 502 de septiembre de 2015.
- Se recomienda que las respuestas a los peticionarios sean enviadas desde el correo institucional y no del personal, tal y como se evidenció en los expedientes DP-21-0017 y DP-21-0019.
- 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-21-0001 fue recibido por correo electrónico en la entidad según registro, el día 21 de enero de 2021, sin embargo se radica con posterioridad al DP-21-0003, allegada por correo institucional el día 18 de enero de 2021, con lo cual se evidencia que éstas no fueron codificadas, de acuerdo a la fecha u orden cronológico de recepción. Igual situación se presenta en la codificación de las DP-21-0011, recibida el 6 de abril y la codificada como DP-0013 y 0015 recibidas el 5 de abril según registros.
- Se recomienda tener en cuenta que todo informe preliminar que se comunique al auditado debe ser aprobado en la instancia correspondiente, en nuestro caso (Comité Técnico), en el cual se declara la conformidad o no del mismo, al igual que las sugerencias o modificaciones que se formulen y sus respectivos argumentos, deben quedar consignadas en el acta o ayuda de memoria que se elabore de la sesión y se entienda culminado una vez esté firmado por las respectivas instancias y sea remitido al ente auditado para que ejerza su derecho de contradicción, exponiendo sus argumentos y soportes pertinentes. Lo anterior, por cuanto se observó que en el expediente No. D-20-0030, no se evidencia el



acta de reunión del comité técnico, antes de la liberación del informe preliminar comunicado a la gobernación departamental el 24 de mayo; con lo cual se podría estar incumpliendo con lo descrito en el numeral 4.6.3.2 de la Guía de Auditoría V.2.1.

- Se recomienda establecer independientemente de la fecha en que se pueda dar respuesta de fondo a dicha petición, por parte de la entidad, determinar al momento de su radicación, la fecha límite para su trámite, en atención a los términos de ley señalados para cada tipo de requerimiento, lo anterior, por cuanto se evidenció en el cuadro con la información reportada por la Dependencia encargada, que no todos los requerimientos tienen un mismo número (término) determinado para su trámite, de acuerdo al tipo de requerimiento identificado.
- Se recomienda tener en cuenta notificarle al denunciante de la extensión de los términos señalados a los indicados en el oficio de notificación de recibido y radicado, siempre que este sea diferente al inicialmente indicado, así se encuentre dentro de los términos legales para dicho trámite, lo anterior teniendo en cuenta que se evidenció en el expediente D-20-0030 que la respuesta de fondo fue comunicada mediante oficio CGD-21-233 del 2 de junio de 2021, fecha que a pesar de encontrarse dentro de los términos legales y en los señalados en los procedimientos internos adoptados por la entidad, en el aviso al denunciante anónimo AVA 20-0009 y en la mesa de trabajo No.1 de fecha 4 de diciembre de 2020, se le indica al mismo que los resultados obtenidos al culminar la gestión del trámite de la denuncia sería comunicados a más tardar el 2 de mayo de 2021.
- Tener en cuenta al momento de comunicar un informe, que se utilicen los mismos medios utilizados para la notificación del recibido y número de radicado por la entidad, por cuanto se evidenció que en la denuncia D-20-0030, fue radicado como denuncia anónima, en cumplimiento a ello se observa aviso al denunciante anónimo AVA 20-0009 de fecha 10 de diciembre de 2020, sin embargo se observa que el informe definitivo fue comunicado a un correo electrónico y no por aviso, tal y como se notificó al inicio de la gestión.
- Se recomienda mejorar los tiempos para la elaboración de los autos de definición de las denuncias y los traslados a las dependencias y partes interesadas de los trámites que de acuerdo a los resultados que los requieran, por cuanto se observó que en la D-20-0030, que éstos fueron comunicados con más de 20 días hábiles posteriores a la fecha de comunicación del informe final correspondiente.
- 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.

(Original firmado por:)

SOLYMAR POMARE GORDON

Jefe Oficina de Control Interno