



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 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 2018

San Andrés, Islas, Agosto de 2018

1

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co
Página Web: www.contraloriasai.gov.co





TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
INTRODUCCION	
1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE	4
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	5
4.2 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS.	11
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13



**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIA
PRIMER SEMESTRE DE 2018**

INTRODUCCION.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a 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 de Seguimiento y Evaluación al tratamiento de las PQRD_D, correspondiente al primer semestre de 2018, 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 2018 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por las Dependencias de Planeación y Auditoría y Participación Ciudadana, a la revisión de los archivos y expedientes que contienen el trámite dado a los requerimientos.

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 2018, 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 que sean necesarias a la Alta Dirección y demás Dependencias involucradas en el proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.



2. ALCANCE

Seguimiento al 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 del 01 de enero al 30 de junio de 2018, en cumplimiento con 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 y ajustada por la Resolución No 347 del 18 de julio de 2017.

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 ATENCION A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRS_D)

Las oficinas vinculadas a la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRS_D, de acuerdo con la organización interna y funciones son; el Despacho del Contralor, Secretaria Ejecutiva: quien los recepciona; Oficina de Planeación, Jefe de Oficina de Planeación: vela por el trámite interno de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana quien se encarga del trámite de denuncias presentadas ante la Entidad.

Los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias que se presenten verbalmente, por escrito, a través de correo electrónico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, a la Contraloría General del Departamento Archipiélago, deben ser recepcionadas por la Secretaria Ejecutiva del Despacho del Contralor; quien verificará la relación de los documentos, requisitos y anexos y los registra con fecha y hora de recibo, asignándoles el respectivo número de radicado único de correspondencia. A más tardar al día siguiente de su recepción y

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





radicación, remite para lo de su competencia a la Oficina de Planeación, las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia y a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana las Denuncias después de ser asignados por el Contralor Departamental.

Una vez revisada y analizada la información reportada, se evidencia que durante el primer semestre de 2018, se atendieron en total treinta y cinco (35) requerimientos; distribuidas así: diecinueve (19) peticiones radicadas en el primer semestre de la vigencia 2018 y dieciséis (16) denuncia; de las cuales, tres (3) corresponden a requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2017 y trece (13) corresponden a denuncias radicadas en el primer semestre de ésta vigencia. La distribución es como a continuación se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla No. 1

PQRS-D RADICADAS Y/O TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018				
Requerimientos	Recibidas en 2do. Sem. 2017	Recibidas en 1er. Sem. 2018	Total Tramitados en el 1er. Semestre de 2018	Porcentaje de Requerimientos Tramitados
Derecho de Petición	0	19	19	54,29%
Quejas	0	0	0	0.00%
Reclamos	0	0	1	0.00%
Sugerencias	0	0	0	0.00%
Denuncias	3	13	16	45.71%
Totales	3	32	35	100.00%
Fuente: Información reportada por las Dependencias de Planeación y de Auditoría y Participación Ciudadana				

Del total de los requerimientos recibidos y/o tramitados en el primer semestre de 2018, el 54.29% corresponden a peticiones y el 45.71% restante a denuncias, no hubo durante el período de análisis quejas, reclamos ni sugerencias por parte del usuario internos de la Entidad, ni de la ciudadanía en general.

4.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Los Derechos de Petición recibidos en el primer trimestre de 2018 fueron diecinueve (19), sin embargo los tramitados (con respuesta de fondo) en el período objeto de análisis fueron dieciocho (18); por cuanto a la fecha de corte del presente informe, es decir hasta el 30 de junio de 2018, un requerimiento se encontraba aún dentro de los términos para el trámite de respuesta. La oficina de Control Interno analizó el 100% de ellos, con los resultados que a continuación se describen:



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

Tabla No. 2

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS Y/O TRAMITADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018								
No	Tema o Asunto	Peticionario	Fecha de Recepción	Medio de Recepción	Término para Resolverla	Dependencia Responsable del Asunto	No. Oficio y Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta
1	Solicita que se revise la situación respecto a subsidios al transporte aéreo estatales que lejos de favorecer a la comunidad, beneficia empresas particulares	Bayron Bent Williams	09/01/2018	Personalmente	Quince (15) días hábiles	Auditoría y Participación Ciudadana	DP-18-0001 CGD-033-12-01-18	Tres (03) días
2	Solicita copia de toda la documentación que soportó el informe definitivo de la Denuncia D17-0009.	Michael Ojeda Forbes	16/01/2018	Personalmente	Tres (03) días hábiles	Auditoría y Participación Ciudadana	DP-18-0002 CGD-037-17-01-18	Un (01) día
3	Confirmar si la señora Ereona Williams de Reid identificada con cedula de ciudadanía 22.417.147 actualmente labora con ustedes, indicándonos, salario, antigüedad y cargo actual que desempeña. Todo lo anterior en virtud de un proceso de localización e investigación de bienes por un contrato de crédito adquirido con Bancolombia como originador, y actualmente administrado por COVINOC S.A, siendo el titular del crédito REINTEGRA	Jhon Fredy Miranda Martínez	20/02/2018	Personalmente	Diez (10) días hábiles	Contraloría Auxiliar	DP-18-0003 CGD-099-22-02-18	Dos (02) días
4	Relacionar el COSTO DE CADA AUDITORIA; en cada una de las 65 auditorías territoriales sin excluir a la Contraloría de Bogotá, la cual comete prevaricato al no tener contabilidad de costos, ya si los contribuyentes no pueden determinar, el costo individual de cada auditoría realizada, SUS COSTOS DIRECTOS e INDIRECTOS	Traslado por competencia - de la Contraloría General - Orlando Amorocho Chacón	02/03/2018	Correo Electrónico	Diez (10) días hábiles	Contraloría Auxiliar	DP-18-0004 CGD-117-02-03-18	Un (01) día
5	Emitir respuesta a los puntos 1 y 2 con sus respectivos numerales de la solicitud presentada	Traslado por competencia - Ángel Emilio Niño Alonso	14/03/2018	Correo Electrónico	Quince (15) días hábiles	Contraloría Auxiliar	DP-18-0005 CGD-148-04-04-18	Doce (12) días

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





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

6	Respetuosamente me permito solicitarle, tenga a bien disponer con quien corresponda informarme, a la mayor brevedad posible, si en la actualidad reposa en su despacho o entidad que dignamente dirige, alguna queja, denuncia o investigación contra mi persona por comportamientos contrarios al marco jurídico.	José John Ruiz Rodríguez	23/03/2018	Personamente	Diez (10) días hábiles	Contraloría Auxiliar	DP-18-0006 CGD-152-06-04-18	Ocho (08) días
7	Solicito me sea entregada la siguiente información: Si hubo acuerdo de pago por hallazgos encontrados en el convenio 074/2015 suscrito entre la Gobernación y la ASOJUNTAS según Denuncia No. 007-16	Carlos Pérez Marimon	09/04/2018	Personamente	Diez (10) días hábiles	Responsabilidad Fiscal	DP-18-0007 CGD-180-18-04-18	Siete (07) días
8	Le solicitamos nos informe cuales fueron las conclusiones de la valoración realizada por la Sra. Procuradora Ambiental y Agraria de las licencias de Construcción expedidas para obras nuevas en el sector de punta Sur.	Cindy Hawkins Rada	19/04/2018	Correo Electrónico	Diez (10) días hábiles	Auditoria y Participación Ciudadana	DP-18-0008 CGD-183-19-04-18	Un (01) día
9	Solicito a Proactiva que me presente los siguientes documentos: 1. La carta de Autorización para entrar a mi predio a conectar al servicio séptico. 2. Quien autorizo la conexión. 3. Quien fue la persona que conecto de la calle a la casa	Roberto Peterson Luis	25/04/2018	Personamente	Diez (10) días hábiles	Auditorias	DP-18-0009 CGD-193-02-05-18	Cuatro (04) días
10	Solicita al Comité de Moralización Regional: 1. Copia completa y legible del acta Correspondiente donde se citó al Sr. Secretario de salud Departamental. 2. Copia completa y legible de cada una de las actas realizadas por el comité de moralización respecto a las visitas al hospital departamental. 3. Copia completa y legible del informe de Gestión del comité de Moralización	Cindy Hawkins R.	23/04/2018	Correo electrónico	Diez (10) días hábiles	Auditorias-Reacción inmediata	DP-18-0010 CGD-211-07-05-18	Nueve (09) días

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





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

11	Reiteramos solicitud de modificación efectuada mediante comunicación no. 351763 recibida en sus instalaciones el 02/04/2018, para la expedición de los certificados de información laboral con destino a la emisión de Bonos Pensionales "Tipo A"	Julio Alberto López Rojas	03/05/2018	Correo electrónico	Diez (10) días hábiles	Contraloría Auxiliar	DP-18-0011 CGD-219-09-05-18	Cuatro (04) días
12	1. Informar que indagaciones preliminares o Procesos de Responsabilidad Fiscal hay en trámite o en curso contra el suscrito o la empresa que representó 2. Si existen tales procesos por favor señalar el objeto, los presuntos responsables y el estado de los mismos	José Julián Carvajal Mejía	08/05/2018	Personalmente	Quince (15) días hábiles	Contraloría Auxiliar	DP-18-0012 CGD-236-21-05-18	Ocho (08) días
13	Solicito de manera respetuosa las metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, del periodo 2016 al 2019 de la Gobernación Departamental de SAI, teniendo en cuenta que no fue posible bajarlo de la plataforma en su espacio de "Transparencia". Por otra parte le solicito a esta oficina de la Contraloría Departamental exigirle a la Gobernación Departamental ponerse al día con esa información.	Nolan	15/05/2018	Página Web	Diez (10) días hábiles	Auditoría	DP-18-0013 CGD-227-16-05-18	Un (01) día
14	Señor Franklin Amador, la señora Irene te manda este escrito. Harold hermano actual administración Bernardo Bent Williams pago más de 1.000.000 por el pesquero Artesanal LADY FAY. Testigos Declararon que el Barco Artesanal se quemó porque Providencia isla no tiene bomberos	Irene Archbold Carvajalino	15/05/2018	Correo Electrónico	Diez (10) días hábiles	Auditoría	DP-18-0014 CGD-230-16-05-18	Un (01) día
15	Entre los años 2010 a 2017 ¿cuantas denuncias recepción la Contraloría Departamental contra servidores públicos, garantes o terceros civilmente responsables y	Alexandra Ramírez Suarez	1705/2018	Correo Electrónico	Quince (15) días hábiles	Auditoría	DP-18-0015 CGD-247-29-05-18	Ocho (08) días

"Control fiscal decente, efectivo, participativo y social"





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

	contratistas del estado que administran recursos del Estado por irregularidades en delitos contra la administración pública, individualizado y totalizado por departamentos, conducta y cuantificación del daño?, ¿Entre los años 2010 a 2017 cuantos hallazgos profirió las contralorías Departamentales contra servidores públicos, garantes o terceros civilmente responsables y contratistas del estado que administran recursos del Estado por irregularidades en delitos contra la administración pública, individualizado y totalizado por departamentos, conducta y cuantificación del daño.							
16	Se solicita información en cuanto a los Hallazgos encontrados en los convenios No. 074, 094, 097, 113 y 115 de 2015, suscritos entre la Gobernación Departamental y Asojuntas y la junta de acción Comunal de los Barrios: Buenos Aires, Natania 2 etapa y 5 Etapa, Serranilla	Karina Causil Archbold	1/06/2018	Personamente	Cinco (5) días hábiles	Auditorias	DP-18-0016 CGD-252-5-06-18	Un (01) día
17	En el trasfondo que nos ocupa es el bienestar colectivo de la comunidad Educativa del Instituto Bolivariano (Former Slave Hill School) en tal sentido deseamos realizar precisiones y solicitar el debido acompañamiento, con el objeto de ostentar herramientas de fondo a los vacíos y omisiones.	Asociación Padres de Familia. Alex Barrios, Yamilet Rodríguez, Jainer Rodríguez, Eusebio Mejía, Leonel Restrepo, Oswaldo García	7/06/2018	Personamente	Quince (15) días hábiles	Auditorias	DP-18-0017 CGD-266-12-06-18	Dos (02) días
18	Se retracte de manera pública de sus declaraciones que en su condición de Contralor rindió en entrevista a la revista "Quitasueño" la cual salió a circulación el día 25	Emiliana Bernard Stephenson	12/06/2018	Personamente	Quince (15) días hábiles	Contraloría Auxiliar – Asesor Jurídico	DP-18-0018 CGD-293-26-06-18	Doce (12) días

"Control fiscal decente, efectivo, participativo y social"





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

	de mayo de 2018, en el artículo "El Contralor cumple o se Quema.							
19	1. Que la Gobernadora (E) del Departamento Archipiélago, se pronuncie al respecto de su intención o no de demandar a la policía Nacional por la nulidad de la escritura de donación del lote y la restitución del mismo, indicándonos el termino de tiempo que realizara dicha demanda.	Representantes del Raizal Council o Autoridad Raizal	29/06/2018	Personamente	Quince (15) días hábiles	Auditorias	DP-18-0019 CGD-310-13-07-18	Nueve (09) días
Fuente: Información reportada por Oficina de Planeación								

De conformidad con la información registrada y los expedientes analizados, se observa que los medios dispuestos por la Entidad, utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones durante el primer semestre de 2018 fueron: personalmente 11, correo electrónico 7 y por página web 1.

Analizada la información reportada sobre las peticiones tramitadas por la Entidad durante el primer semestre de 2018 se evidenció que el 100% de las peticiones recibidas fueron tramitadas de manera oportuna dentro de los términos legales establecidos para ello. 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:

- En los expedientes (DP-18-0002, DP-18-0005 y DP-18-0018) no se le informa al peticionario el código único de radicado asignado a su requerimiento, para que éste pueda hacerle seguimiento a su petición.
- En los oficios de respuestas remitidas a los peticionarios, que reposan en los expedientes (DP-18-: 0005, 0006, 0007, 0010, 0011, 0012, 0015. 0016, 0017 y 0018) no se evidencia el envío de la encuesta de satisfacción para su diligenciamiento.
- En el expediente DP-18-0004 en donde por competencia se hace traslado de petición a la Contraloría Departamental para dar respuesta al peticionario, no se evidencia el envío de copia de la respuesta de fondo a la AGR, entidad que inicialmente recibe y traslada requerimiento del ciudadano.

"Control fiscal decente, efectivo, participativo y social"





4.2 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DENUNCIAS.

De acuerdo a la información remitida por la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana se observa que durante el primer semestre de 2018 se tramitaron dieciséis (16) denuncias: tres (3) radicadas en la vigencia 2017 y trece (13) radicadas en el primer semestre de 2018.

Del análisis anterior se observa que del total tramitadas hasta el 30 de junio de 2018, se han proferido auto de definición de denuncias a once (11), distribuidas así: las tres (3) radicadas en la vigencia 2017 y a ocho (8) de las radicadas en el primer semestre de 2018; lo que corresponde a un 68.75% de denuncias tramitadas en el periodo evaluado con auto de definición y archivo y siguen en trámite el 31.25%.

Para la elaboración del presente informe se evaluaron cinco (5) denuncias que representan el 31.25% del total de las denuncias tramitadas en el primer semestre de 2018, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla No. 3

Denuncias Evaluadas – Tramitadas en el Primer Semestre de 2018					
No	No. Radicado	Fecha Radicación	Descripción	Estado de la denuncia a 30/06/2018	Fecha Ultima Actuación
1	D-17-0012	17 de julio de 2017	la Superintendente Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, donde se presenta el fenómeno de la caducidad por dos tipos de infracciones; la primera, D12 “Conducir un vehículo que, sin la debida autorización, se destine a un servicio diferente a aquel para el cual tiene licencia de tránsito” (2015-2016) y la segunda, F “Conducir bajo el influjo del alcohol o bajo los efectos de sustancias psicoactivas” (Diciembre 2013-Septiembre 2016),	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	05 de enero de 2018
2	D-18-0001	01 de febrero de 2018	“Que descaro. Publicado por quita sueño” “observar este contrato municipio de Providencia y Santa Catalina contrato No. 748 de 2017 a: Asturia Peña Bocanegra. Objeto: Fortalecimiento institucional para garantizar transparencia, eficiencia y eficacia. Valor: \$347.000.000.00. Plazo: 7 meses. Valor mensual: cuarenta y nueve millones quinientos setenta y un mil cuatrocientos veintiocho pesos. (\$49.571.428.00) mensuales.”	En Trámite	No se reporta en información enviada por la Dependencia

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





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

3	D-18-0005	04 de abril de 2018	El Gerente Departamental de la CGR, Doctor Héctor Jairo Osorio Madiedo, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, remite para su competencia la denuncia referida en el asunto, en atención a que la señora MARTHA MARIA DELGADILLO, denuncia “el estado deplorable y la falta total de fármacos para la atención de los usuarios” en el Hospital Departamental Clarence Newball.”	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	24 de abril de 2018
4	D-18-0008	13 de abril de 2018	El señor Jair Puello Tous, solicita seguimiento proceso licitatorio Lic. – 001-2018 Secretaria General – prestación de servicio integral de aseo, cafetería, jardinería y mantenimiento con suministros de insumos, equipos y elementos necesarios para la prestación del servicio a todo costo en los inmuebles e instituciones educativas de la gobernación departamental.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	19 de abril de 2018
5	D-18-0011	23 de mayo de 2018	La Contraloría General de la República Gerencia Departamental de SAI traslada denuncia de La ciudadana CINDY HAWKINS RADA, Directora Ejecutiva de la FUNDACIÓN HEREDAD, denuncia presuntas irregularidades en la contratación “realizada por la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en el mes de enero de 2018, que superó 10 veces la realizada en el mismo periodo del año anterior”.	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	20 de junio de 2018

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

En la tabla anterior se relaciona la información reportada por la Dependencia de Auditoría y 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 5 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 relacionan algunas debilidades susceptibles de mejora como las que se señalan a continuación:

- Se evidencia que en expediente de la denuncia D-18-0001, los documentos no se encuentran organizados en orden cronológico de producción de acuerdo a lo actuado, lo cual dificultó la revisión del mismo; se observan tachones en fecha de oficio remitido; el aviso de publicación del informe definitivo AVA18-002 de fecha 31 de

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





julio se indica que se fijará el 31 de agosto y se desfija el 10 de agosto; no reposa en carpeta el auto de definición de denuncia, ni se evidencia el envío de formato de encuesta de satisfacción.

- En el expediente de denuncia con radicado D-17-0012 no se evidencia envío de correspondencia a la Dra. Mercedes García, profesional que elaboró el informe en la Superintendencia de Puertos y Transporte, en donde se le comunica el recibo de la denuncia y se le notifica radicado; no se evidencia informe preliminar de la denuncia, ni actas de Comité Técnico en donde se aprueba el informe definitivo.
- En expediente D-18-0005, se evidencia oficio CGD18-151, dirigida al Gerente departamental de la CGR con copia a la denunciante, en donde se le indica recibo de denuncia y código de radicado asignado; igualmente en el contenido del mismo, en uno de sus apartes se indica que se le solicita a la denunciante ampliación de su denuncia en el sentido de aclarar y soportar las manifestaciones realizadas en su escrito; sin embargo no se evidencia en el expediente, oficio dirigido directamente a la denunciante, en donde se le hace dicha solicitud.

Llama la atención el hecho de que en oficio CGD-18-186, en donde se le comunica a la denunciante la respuesta de fondo del trámite realizado por la entidad, se le informa que en oficio CGD-18-151 dirigido a la Gerencia Departamental de la CGR, se indica que se le comunicó a ésta (la denunciante) que podría ampliar su denuncia, para lo cual se le concedió 10 días hábiles siguientes a la fecha del requerimiento; hecho que podría no ser del todo claro para la denunciante, por cuanto no se procedió a requerirle por escrito y con oficio de manera clara y precisa a la misma para que proceda a efectuar las precisiones que se le señalen, la amplíe, complemente o aporte datos o documentos que sean del caso, en concordancia con lo señalado en el punto 2 del artículo 58 de la Resolución No. 502 de 2015. Igualmente en el expediente, no se evidencia el envío de copia de la respuesta de fondo a la AGR

5. CONCLUSIONES Y 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 ésta Dependencia se permite realizar las recomendaciones que a continuación se relacionan:

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





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

- Informar al peticionario en el oficio en donde se le notifica el recibido de su petición, el código único de radicado asignado a su requerimiento, para que éste pueda hacerle seguimiento a su petición.
- Se recomienda tener en cuenta al momento del envío de los oficios de respuesta remitida a los peticionarios, anexar la encuesta de satisfacción para su diligenciamiento; toda vez que dicha información es de suma importancia para la mejora continua de los trámites prestados por parte del ente de control.
- Procurar garantizar que el 100% de las respuestas de fondo, que por competencia son trasladados a la Contraloría Departamental, sean enviadas las respectivas copias tanto al peticionario como a la entidad que inicialmente recibe y traslada requerimiento del ciudadano.
- En expediente (D-18-0001) se encuentran documentos (impresos de correos enviados) en donde sólo se coloca el asunto, pero no se relaciona en el mismo ninguna información; se recomienda que en los correos enviados se redacte una breve descripción de la información a ser remitida.
- Se evidencia demoras en las notificaciones a los auditores en donde se le comunica la asignación de la gestión del trámite de la denuncia (D-17-0012, D-18-0001), se recomienda mayor celeridad en éste sentido, toda vez que los términos para el trámite de la denuncia (Artículo 58) empiezan desde el momento en que se radica el requerimiento en la entidad y el funcionario asignado para el trámite de la denuncia contará con 5 días hábiles a partir de la asignación para efectuar el análisis y evaluación de la denuncia presentada y poner a consideración del profesional especializado de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana y demás personas que tramitaron la denuncia, el auto por medio del cual se adopta las determinaciones que pueden ser: avocar conocimiento, en el que se dispone traslado de la denuncia a otra autoridad o avocar conocimiento consistente en archivo de la denuncia o la práctica de medio de pruebas.
- 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 en los casos en que se le solicita al denunciante ampliación de su denuncia en el sentido de aclarar y soportar las manifestaciones realizadas en su escrito, se realice en oficio dirigido directamente a éste y no dentro del contenido de oficio dirigido a otra persona, con el fin de no crear posible confusión y quede de manera clara la solicitud de aclaración directamente al denunciante (D-18-

“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”





0005); tal y como se señala en el punto 2 del artículo 58 de la Resolución No. 502 de 2015.

- Una vez finalizado el trámite de la denuncia y se adopte la determinación correspondiente, se debe elaborar el auto que decreta el archivo de la denuncia y éste debe ser notificado personalmente al denunciante, tal y como se establece en el artículo 64 de la Res. No. 502 del 25 de septiembre de 2015.
- Revisar el contenido y redacción de 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 propios de cada proceso y a normatividad vigente en la materia.
- Se recomienda tener en cuenta, para tener una estructura uniforme al momento de proyectar las respuestas de fondo en las denuncias, quejas o petición; lo señalado en el Artículo 18 de la Resolución No. 502 del 25 de septiembre de 2015, el cual señala que la respuesta de fondo o auto solutivo debe contener: los fundamentos jurídicos de competencia y de hecho en la cual se sustenta la decisión, la descripción de los antecedentes de la denuncia, relación de las diligencias adelantadas y los resultados de lo actuado en la consecución de la solución, los considerandos que fundamentan la decisión a tomar, la decisión resolutive, la firma de los que intervienen en el trámite y del señor Contralor; nombre de quienes proyectan y revisaron el acto y la firma para su remisión del Contralor Departamental.

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