



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

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

**Segundo Semestre de 2015**

**San Andrés, Islas, febrero de 2016**



## **TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Págs.</b>
<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>5. RESULTADO DE LA EVALUACION DEL DESARROLLO DE LA GESTION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.</b>	<b>4</b>
<b>5.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>5</b>
<b>5.2 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS.</b>	<b>7</b>
<b>6. DEBILIDADES</b>	<b>9</b>
<b>7. RECOMENDACIONES</b>	<b>10</b>



**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIA  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2015**

## **1. 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 a la Representante Legal de la Contraloría General del Departamento el informe de seguimiento y evaluación correspondiente al segundo semestre de 2015, 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 y Reclamos, Sugerencias y Denuncias recepcionadas y tramitadas en la entidad durante el segundo semestre de 2015 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por el Despacho de la Contralora Departamental, la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana y a la revisión de los archivos y expedientes que contienen el tramite dado a los requerimientos.

## **2. OBJETIVO**

Evaluar y verificar la atención prestada a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas durante el segundo semestre de 2015, con el fin de determinar si el trámite realizado en la Entidad, cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en los procedimientos internos y las normas legales vigentes y efectuar las recomendaciones respectivas a la Alta Dirección y demás Dependencias involucradas en el proceso.

## **3. ALCANCE**

Verificación del trámite y de las respuestas dadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por la ciudadanía y atendidas en el período comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2015, en cumplimiento con las normas legales vigentes, así como de las contenidas en las Resoluciones Internas No. 489 del 31 de diciembre de 2012 y No. 205 del 25 de septiembre de 2015.



#### **4. METODOLOGIA**

Para evidenciar el cumplimiento de las normas se tuvo en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas; tales como: la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

#### **5. RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL DESARROLLO DE LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS**

En la Contraloría General del Departamento, las oficinas vinculadas a la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de acuerdo con la organización interna y funciones son; el Despacho del Contralor, por intermedio de la Secretaria Ejecutiva quien los recepciona y la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana quien se encarga del trámite de denuncias presentadas ante la Entidad.

A partir del 25 de septiembre de 2015 cuando entra en vigencia la Resolución No. 205; por medio de la cual se actualizan y modifican los procedimientos administrativos de orden interno relacionados con el trámite de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias ciudadanas, se vincula además de las dependencias anteriores; la Oficina de Planeación, que es la encargada de velar por el trámite interno de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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 radicación, lo remite para lo de su competencia a la Oficina de Planeación, las Peticiones, las Quejas, los Reclamos y Sugerencia y a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana las Denuncias después de ser asignados por la Contralora Departamental.

Para la consolidación de éste informe la Oficina de Control Interno obtuvo la información proporcionada por las Dependencias involucradas en el proceso y se analizó la atención dada a los requerimientos radicados y tramitados durante el segundo semestre de 2015.



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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Una vez revisada y analizada la información, se evidencia que durante el segundo semestre de la vigencia 2015, se atendieron en total veintidós (22) requerimientos; de los cuales tres (3) corresponden a requerimientos (denuncias) recibidas en el primer semestre de 2015 y diecinueve (19) corresponden a requerimientos (peticiones y denuncias) recibidas en el segundo semestre de 2015, como se relacionan a continuación:

<b>PQRS-D Tramitadas en el Segundo Semestre de 2015</b>				
<b>Requerimientos</b>	<b>Recibidas en 1er. Sem. 2015</b>	<b>Recibidas en 2do. Sem. 2015</b>	<b>Total Tramitados en el 2do. Semestre</b>	<b>Porcentaje de Requerimientos Tramitados</b>
Derecho de Petición	0	5	5	22.73%
Quejas	0	0	0	0,00%
Reclamos	0	0	0	0,00%
Sugerencias	0	0	0	0,00%
Denuncias	3	14	17	77.27%
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Información reportada por Despacho de la Contralora y Dep. de Auditoria y Participación Ciudadana

Del total de los requerimientos tramitados en el segundo semestre de 2015, el 22.73% corresponden a peticiones y el 77.27% restante a denuncias, no hubo durante el período de análisis quejas, reclamos ni sugerencias por parte de los usuarios tanto internos como externos de la Entidad, ni de la ciudadanía en general.

### **5.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN**

Los Derechos de Petición recibidos y tramitados en el período comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2015 fueron cinco (5). La oficina de Control Interno analizó el 100% de ellos, con los resultados que a continuación se describen:

<b>Derechos de Petición Recibidos y Tramitados en el Primer Semestre de 2015</b>						
<b>No</b>	<b>Tema o Asunto</b>	<b>Peticionario</b>	<b>Fecha de Recepción</b>	<b>Término para Resolverla</b>	<b>No. Oficio y Fecha de Respuesta</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>
1	Solicitud de todos los factores salariales y devengados en el último año de servicio señalando mes por mes cada factor entre ellos prima técnica por evaluación del desempeño, prima de vacaciones, asignación básica, auxilio de transporte, auxilio de alimentación, bonificación, prima de servicios dominicales, horas extras, festivos y trabajo suplementario	Rosa Emilia Polo Correa	02 de julio de 2015	15 días hábiles	DP-005- del 17 de julio de 2015	11 días hábiles
	Solicita información con el fin de					



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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

2	utilizarla para una investigación periódica: presupuesto total vigencia 2013, 2014 y del 01 de enero hasta el 30 de junio de 2015, presupuesto o apropiación presupuestal para publicidad	Sebastián Salamanca	13 de julio de 2015	15 días hábiles	DP-006 del 17 de julio de 2015	04 días hábiles.
3	Solicita información sobre datos básicos de víctimas de minas antipersonal, ello con el fin de ubicarlos y permitirlos actualizar las bases de datos que se encuentran en manos de la Dirección de Acción contra minas (DAICMA desde el año 1990 hasta la fecha)	Yury Solórzano Figueroa	27 de julio de 2015	15 días hábiles	CGD – 226 de 29 de julio de 2015	02 días hábiles
4	Se solicita a la CGD compartir información relacionada con las transacciones que se originan a raíz del cumplimiento del Art. 111 de la Ley 99 de 1993, modificado por el Art. 106 de la Ley 1151 de 2007, modificado por el Art. 210 de la Ley 1450 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 953 de 2013, tanto en compra de predios como en establecimiento de esquemas de pagos por servicios ambientales	Luisa Fernanda Lema Vélez	01 de diciembre de 2015	15 días hábiles	CGD-376-15 del 01 de diciembre de 2015	0 días hábiles. Se respondió en la misma fecha de su recibo en la Entidad
5	Solicitud de documentación para gestionar la pensión: certificado de información laboral, certificado de salario mes a mes y certificado de tiempo de servicio	Elsa Barrera Barahona	10 de diciembre de 2015	15 días hábiles	CGD-396/15 del 11 de diciembre de 2015	01 día hábil.
Fuente: Información reportada por el Despacho de la Contralora Departamental						

La Entidad dispone de diferentes canales para la recepción de los requerimientos realizados por los ciudadanos, ellos son: personalmente, telefónicamente, por correo postal, correo electrónico, página web y vía fax.

De conformidad con la información registrada se observa que los medios dispuestos por la Entidad, utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones durante el segundo semestre de 2015 fueron: personalmente 1, página web 1, correo electrónico 1 y por correo certificado 2.

Del análisis realizado sobre las peticiones recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de 2015, se evidenció que según las fechas de respuesta de los oficios, el 100% del total de las peticiones recibidas se respondieron de manera oportuna y adecuada de acuerdo con los procedimientos administrativos de orden interno y los de ley establecidos para ello. Igualmente se observó que en el caso de traslados por no competencia de la Entidad el peticionario fue notificado de ello dentro de los términos señalados en el artículo 8 de la Resolución No. 205 del 25 de septiembre de 2015.



En cuanto a la organización de los expedientes de los derechos de petición recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2015, los mismos se encuentran organizados en carpetas individuales con sus correspondientes respuestas y debidamente foliados.

Cabe anotar, que si bien es cierto que una vez se identifica el requerimiento como una petición se le asigna el código único como se señala en el procedimiento interno, se observa que en los traslados entre las diferentes Dependencias, en ocasiones no se conserva o referencia en el oficio de respuesta a la petición el Código Único asignado al momento de su radicación, como se evidencia en oficios de respuestas a petición números CGD-226-15, CGD-376-15 y CGD-396/2015.

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

De acuerdo a la información remitida por la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana se observa que durante el segundo semestre de 2015 se tramitaron diecisiete (17) denuncias, tres (3) radicadas en el primer semestre de 2015 y catorce (14) radicadas en el segundo semestre de 2015.

Del total tramitadas en el periodo objeto de esta evaluación, se han proferido auto de definición de denuncias a doce (12), distribuidas así: 3 radicadas en el primer semestre de 2015 y 9 de las 14 radicadas en el segundo semestre, lo que corresponde a un 70.59% de denuncias tramitadas en el periodo evaluado con auto de definición y archivo y siguen en trámite un 29.41% de denuncias al cierre de la vigencia 2015.

Para la elaboración del presente informe se evaluaron cinco (5) denuncias que corresponden al 29.41% del total de las denuncias tramitadas en el segundo semestre de 2015, las cuales se relacionan a continuación:

<b>Denuncias Evaluadas – Tramitadas en el Segundo Semestre de 2015</b>					
<b>No</b>	<b>No. Radicado</b>	<b>Fecha Radicación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado de la denuncia a 31/12/ 2015</b>	<b>Fecha Ultima Actuación</b>
1	D-15-0002	20 de febrero de 2015	Presuntas irregularidades derivadas de la contratación de prestación de servicios profesionales en diciembre de 2010, relacionado con incompatibilidad en la automatización de datos correspondientes el registro general de pesca mediante el desarrollo de un software, financiado con recursos de inversión del proyecto " Administración control pesquera y vigilancia de la actividad pesquera en la reserva de la biosfera Seaflower", por valora de diez (10) millones de pesos.	Auto de definición con archivo por respuesta definitiva al peticionario.	24 Agosto de 2015



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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

2	D-15-0007	23 julio de 2015	Presuntas inconsistencias encontradas en los estados financieros del 2014 presentados por CAJASAI en el XXXVII asamblea de afiliados realizada el 25 de junio de la presente anualidad.	con archivo por traslado por competencia	30 de julio de 2015
3	D-15-0011	02 de septiembre de 2015	Presuntas irregularidades en el Contrato de arrendamiento Numero 10 de 2013 suscrito entre la Gobernación Departamental y la señora Jorgelina López Mazo.	Auto de definición con archivo por respuesta definitiva al peticionario.	7 de septiembre de 2015
4	D-15-0015	20 de octubre de 2015	Derecho de petición relacionado con informe sobre subsidios de agua, en el que se mencionan presuntas irregularidades respecto del pago del servicio público domiciliario de acueducto, durante los años 2013 y 2014 en los municipios más grandes del país, así mismo expone hechos relevantes sobre el impuesto de contribución solidaria.	En trámite, por ampliación de término por requerimiento o de información a otras entidades.	30 de diciembre de 2015
5	D-15-0019	10 de diciembre de 2015	El denunciante manifiesta presuntas irregularidades en la administración de la Institución Educativa de la Sagrada Familia.	En trámite, con primera respuesta para informar la ampliación del plazo para resolver	14 de diciembre de 2015

**Fuente:** Profesional Especializado, Oficina de Auditoria y Participación Ciudadana.

En el cuadro anterior se relaciona la información reportada por la Dependencia de Auditoria 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 los 5 expedientes arriba señalados 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 reposan en los expedientes relacionados, se evidenció que en términos generales el trámite dado a las Denuncias cumple con los requisitos de oportunidad y se realizan de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y las normas legales vigentes. A pesar de lo anterior se observan algunas debilidades como las que se señalan a continuación:

En el expediente de la denuncia D-15-0007 se observa que se hace traslado de la misma por no competencia a la entidad correspondiente (oficio CGD-228-15 de julio 30 de 2015), sin embargo no se encontró en la carpeta documento alguno que evidencie que se le hizo saber al denunciante respecto de dicho traslado, de acuerdo con lo





señalado en el artículo 11 de la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012, el cual se encontraba vigente en la fecha de los hechos señalados.

En el expediente D-15-0002 no se evidencia constancia de la notificación al denunciante de la respuesta y/o decisión respecto del trámite de su denuncia, igualmente se evidencia traslado a dependencia de Responsabilidad Fiscal y a la Procuraduría 2 meses después de notificación de carta de conclusiones del informe definitivo de la denuncia.

En el expediente D-15-0002 en el formato en donde se transcribe el contenido de la denuncia recibida se informa que se allegan documentos soportes, sin embargo no se relaciona el número de folios recibidos.

En el expediente D-15-0002 a folio 67 se evidencia Plan de mejoramiento suscrito el 27 de agosto de 2015, sin embargo se observa que la impresión del Formato Plan de Mejoramiento se encuentra incompleta y el mismo no se encuentra firmado por la persona que suscribe el Plan.

Respecto a los documentos que hacen parte de los expedientes de las denuncias, éstos se encuentran organizados en carpetas individuales, acorde con los tipos documentales de la serie definida en la tabla de retención documental y ubicada en cajas de archivo en la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana.

## **6. DEBILIDADES**

- Se observa que en los traslados entre las diferentes Dependencias, en ocasiones no se conserva o referencia en el oficio de respuesta a la petición el Código Único asignado al momento de su radicación, como se evidencia en oficios de respuestas a petición números CGD-226-15, CGD-376-15 y CGD-396/2015.
- En el expediente D-15-0002 no se evidencia constancia de la notificación al denunciante de la respuesta y/o decisión respecto del trámite de su denuncia, igualmente se evidencia traslado a dependencia de Responsabilidad Fiscal y a la Procuraduría 2 meses después de notificación de carta de conclusiones del informe definitivo de la denuncia.
- En el formato en donde se transcribe el contenido de la denuncia recibida se informa que se allegan documentos soportes, sin embargo no se relaciona el número de folios recibidos. (D-15-0002).



## **7. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que una vez analizada la Denuncia y no fuere de competencia de la Contraloría General del Departamento (denuncia D-15-0007), así se lo debe hacer saber al denunciante, en los términos señalados dentro de los procedimientos administrativos internos señalados en el artículo 11 de la Resolución No. 489 de 2012, el cual fue modificado por el artículo 8 de la Resolución 205 del 25 de septiembre de 2015.
- Una vez tramitada las denuncias y elaborado y firmado el respectivo informe por los que en ella intervinieron, éste debe ser remitido al Contralor acompañado del oficio de traslado, a fin de que sea remitido al denunciante.
- Relacionar en el formato en donde se transcribe el contenido de la denuncia recibida el número de folios recibidos como soporte de la misma.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Se recomienda que una vez enviada la carta de conclusiones del informe definitivo de una denuncia (denuncia D-15-0002) y ésta sea notificada tanto al denunciante como al presunto implicado, se realicen a la mayor brevedad posible el auto de definición de la denuncia y los traslados a que haya lugar en caso de que se encuentre mérito para seguir un proceso de responsabilidad fiscal, disciplinario o penal.
- Establecer internamente un término previo al vencimiento de Ley para que la Dependencia encargada de tramitar el requerimiento proyecte la respuesta. Lo anterior con el fin de garantizar que la respuesta por parte de la Entidad éste dentro de los términos previstos por la Ley para el trámite respectivo.
- Se recomienda nuevamente revisar el formato en el cual se transcribe y/o radica el contenido de la denuncia, toda vez que éste se titula "Formato Derecho de Petición, Denuncias, Quejas, e.t.c. y solo se utiliza para el trámite de denuncias. Igualmente en ocasiones la información que se solicita no corresponde con lo diligenciado (D-15-0011). Por lo anterior, se sugiere completar el formato colocando la información requerida.
- Se sugiere que para efectos de fechas de radicados de los requerimientos se tenga en cuenta la fecha de recibo en la Entidad y no la fecha de recibo en la dependencia encargada del trámite, (D-15-0011).
- Se recomienda tener presente que una vez se identifica el requerimiento como una petición y se le asigne el código único como se señala en el procedimiento interno se conserve o referencie éste en el oficio de respuesta a la petición



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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

---

- Se recomienda que cuando la denuncia haya sido presentada por medio electrónico y no se haya suministrado sino dirección de correo electrónico, las comunicaciones se surtan a través del mismo medio, de lo cual se dejará constancia en el expediente y sin perjuicio de que las notificaciones se efectúen por medio de aviso según lo previsto.
- Se sugiere definir y socializar la estructura del contenido del informe de las denuncias; toda vez que se evidencia, de acuerdo a la muestra seleccionada, que no existe una estructura uniforme para la presentación del mismo.

(original Firmado)

**SOLYMAR POMARE GORDON**

Jefe Oficina de Control Interno