



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 2013

San Andrés, Islas, Enero de 2014



TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
I. PLAN DE AUDITORIA INTERNA-SEGUIMIENTO A PQRS-D	
1. JUSTIFICACION	4
2. OBJETIVOS	4
3. ALCANCE	4
4. METODOLOGIA	4
II. INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES	
INTRODUCCION	
5. INFORME GENERAL	5
5.1 Seguimiento al Correcto Funcionamiento de los Mecanismos Creados para la Recepción de la PQRS-D.	6
5.2 Puntos de Control del Procedimiento Adoptado.	7
6. EVALUACION DEL DESARROLLO DE LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.	7
6.1 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de los Derechos de Petición.	8
6.2 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Peticiones.	8
6.3 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de las Denuncias.	10



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

6.4 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Denuncias.	12
7. AVANCES	12
8. DIFICULTADES	13
9. RECOMENDACIONES	13



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

1. JUSTIFICACION

La oficina de Control Interno, con fundamento en la Ley 87 de 1993 y el elemento de Auditoría Interna, componente evaluación independiente, subsistema de control de evaluación del Modelo Estándar de Control Interno, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Programa de Auditoria Interna, realizará seguimiento al proceso de participación ciudadana: atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias formuladas por los ciudadanos correspondientes al segundo semestre de 2013.

2. OBJETIVO

Evaluar y verificar las respuestas dadas por la Entidad a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos y tramitadas durante el segundo semestre del 2013, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en los procedimientos internos y las normas legales vigentes; en especial lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

3. ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos, tramitadas en el período comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2013, 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 la No. 269 del 15 de agosto de 2013.

4. METODOLOGIA

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



II. INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2013

INTRODUCCION

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

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

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por el Despacho del Contralor y la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana; la revisión de los archivos del proceso y a sí mismo al cumplimiento de la **circular externa No. 001** de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**.

5. INFORMACION GENERAL

Mediante la Resolución número 269 del 15 de agosto de 2013 se modifica parcialmente la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012; en relación a las funciones asignadas a la Profesional Universitaria de la oficina de planeación de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, las cuales serán ejercidas por la secretaria ejecutiva bajo el despacho del Contralor General del Departamento.

A parte de la modificación señalada anteriormente, para la Contraloría General del Departamento Archipiélago, sigue vigente en todos los demás aspectos la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012, la cual actualiza y modifica la Resolución No. 298 del 29 de septiembre de 2008, por la cual se reglamenta en la entidad los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el trámite de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias ciudadanas, y se unifican los criterios para su recepción, atención y seguimiento, con los cuales se garantiza el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta y adecuada resolución o respuesta a sus requerimientos; así mismo a acceder a documentos públicos salvo los que establezca la Ley.

La Resolución 489 de 2012, tiene por objeto adoptar el Reglamento, mediante el cual se señala el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias que regirán en la entidad, así mismo los medios para canalizarlos hacia los procesos ordinarios, con el fin de apoyar el ejercicio del Control Fiscal y garantizar la respuesta al ciudadano.



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, la cual recepciona las presentadas en forma escritas y la oficina de Auditoria y Participación Ciudadana, quien se encarga de darle tramite a las denuncias.

De acuerdo con la Resolución 269 del 15 de agosto de 2013, la Secretaria Ejecutiva bajo el Despacho del Contralor General del Departamento una vez recepcionadas la documentación, se encarga de velar por el trámite interno de los Derechos de Petición, las Quejas, las Sugerencias y los Reclamos presentados ante la Entidad en forma escrita, para lo cual deberá llevar un registro contentivo de la información relacionada con el trámite dado a las mismas, tales como radicación, funcionario designado para dar respuesta, fecha de respuesta, entre otros.

En cuanto a las Denuncias presentadas ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago, una vez que las mismas son recepcionadas, para los efectos de su trámite, se da traslado a la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana, allí los miembros del Grupo de Reacción Inmediata y el Profesional Especializado de la dependencia deben concertar una reunión, con el fin de definir si por su importancia, trascendencia y/o urgencia, ésta deberá ser tramitada por el Grupo de reacción Inmediata, o por empleados asignados a la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana de la Entidad. De acuerdo a lo informado por el Profesional Especializado de la Dependencia de Auditoria y Participación Ciudadana, una vez recibida la denuncia en la Dependencia, éste en conjunto con el equipo auditor realiza la distribución de la misma; sin embargo, no se evidencian actas de dichas reuniones.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 489 de 2012, si la queja, denuncia o petición se presenta por escrito y no compete a la Contraloría General del Departamento, el funcionario a quien le sea asignado su trámite, elaborará el proyecto de respuesta para ser entregado al Contralor, en el que se le informará al usuario sobre el procedimiento a seguir con la Denuncia o Queja, y procederá a trasladarlo en los términos del artículo 21 del Código Contencioso Administrativo. Si ésta se hiciera en forma verbal, así se lo hará saber de forma inmediata el funcionario quien lo recepciona.

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

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

- ✓ Personalmente: Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE, Piso 3º. San Andrés islas.
- ✓ Telefónicamente: 512-5190.
- ✓ Buzón: Ubicado en las instalaciones de la Entidad.
- ✓ Por Correo Postal: Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE, Piso 3º. San Andrés Islas.
- ✓ Por Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co o contraloria@contraloriasai.gov.co.
- ✓ Por Internet: www.contraloriasai.gov.co.



- ✓ Vía Fax: No. 512-2465
- ✓ En las Audiencias Públicas, Foros o Capacitaciones.

5.2 PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

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

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

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

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

Al revisar la información enviada por el Despacho del Contralor Departamental y la Dependencia de Participación Ciudadana se evidencia que durante el segundo semestre de la vigencia 2013, se recibieron y tramitaron 33 requerimientos clasificados como a continuación se relacionan:

PQRS-D Recibidas y/o Tramitadas Segundo Semestre de 2013

Requerimiento	Cantidades	Porcentaje
Derecho de Petición	14	42,42%
Quejas	0	0,00%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	19	57,58%
Total	33	100,00%

Del total de los requerimientos recibidos el 42,42% corresponden a peticiones y el 57,58% restante a denuncias, no hubo durante el período de análisis quejas, reclamos ni sugerencias.



6.1 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de los Derechos de Petición:

Se analizó el 100% de los Derechos de Petición recibidos en el periodo evaluado concluyendo lo siguiente: Se radicaron catorce (14) peticiones: diez (10) se radicaron personalmente, de los cuales uno (1) correspondió a traslado por no competencia; tres (3) se recibieron por correo electrónico y uno (1) por correo postal. Así mismo, del total de los derechos de petición recibidos el 14,29% corresponden a solicitud de documentos, el 21,43% a solicitud de certificación, el 35,71% a solicitud de información y el 28,57% corresponde a otros.

De acuerdo a los procedimientos internos adoptados por la entidad y las normas legales vigentes, se evidenció que según las fechas de respuesta de los oficios, el 100% de las peticiones se respondieron de manera oportuna y adecuada.

6.2 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Peticiones.

Los derechos de petición recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2013, se encuentran organizados en carpetas individuales con sus correspondientes respuestas, pero a la fecha no se encuentran totalmente foliados, ni las carpetas rotuladas acorde con lo establecido en las disposiciones legales vigentes.

Derechos de Petición Segundo Semestre de 2013

No	Tema o Asunto	Peticionario	Fecha de Recepción	Término para Resolverla	No. Oficio y fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta
1	Solicitud de información respecto a si el ente de control adelanta investigación de carácter fiscal contra funcionarios de la alcaldía de Providencia	Edgar Villareal Sabalza	12 de julio de 2013	15 días hábiles	DP-006 del 15 de julio de 2013	1 día hábil
2	Solicitud de certificado de bono pensional.	Rafael Gómez Redondo	12 de julio de 2013	15 días hábiles	La entidad solicita prórroga para respuesta de fondo, mediante oficio, CGD-007-2013. Del 23 de julio de 2013. Respuesta de fondo CGD - 312 del 13 de agosto de 2013	07 días hábiles.



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

3	Solicita ampliar el proceso de responsabilidad fiscal No V-003 de 2013 de la denuncia 016 de 2012 desde la vigencia 2002 hasta 2012.	Manuel Rodriguez Ried	22 de Julio de 2013	15 días hábiles	DP-13-0008 del 05 de agosto de 2013.	10 días hábiles.
4	Solicitud de coordinar con la Gobernación la forma para que funcionarios devuelvan los dineros recibidos en la vigencia 2010 como intereses del 12%	Manuel Rodriguez Ried	02 de agosto de 2013	15 días hábiles	DP-13-0008 del 05 de agosto de 2013.	1 día hábil.
5	Solicitud de copias de actos administrativos de aceptación de renunciaciones de funcionarios de la CGD dese el 02 de enero de 2012 al 30 de junio de 2013.	Manuel Rodriguez Ried	02 de agosto de 2013	10 días hábiles	DP-008 del 20 de agosto de 2013	15 días hábiles.
6	Solicitud de certificación oficial de formatos para bono pensional y copia de planillas de autoliquidación.	Nora Lucia Usma Villa	21 de agosto de 2013	15 días hábiles	DP – 009 del 06 de septiembre de 2013.	.
7	Solicitud de información y copia autentica de documentos relacionados con el derecho y pago de prima técnica de los funcionarios de la administración departamental.	Olaya Herrera Mercado	22 de agosto de 2013.	15 días hábiles	CGD – 343-2013 del 13 de agosto de 2013.	Se recibe oficio, por parte del peticionario a los 11 días hábiles. Después de recibido en la entidad.
8	Traslado por no competencia de la Denuncia recibida por la Contraloría General de la República, referente a la solicitud de intervención al proceso de selección abreviada de menor cuantía No. 015 de 2013, adelantado por el Municipio de Providencia y Santa Catalina, cuyo objeto es la contratación de servicios profesionales para la formación y organización de la Escuela de Padres en dicha municipalidad.	Lesvy Socorro Molina Quintero	21 de agosto de 2013	15 días hábiles	CGD-329-13 del 02 de septiembre de 2013. CGD-330-13 del 02 de septiembre de 2013. Se da traslado para lo de su competencia a la Procuradora Regional de SAI.	08 días hábiles.
9	Solicitud de copias de informes definitivos de las muestras de los convenios realizados por la administración en la vigencia 2012, por el gobierno departamental.	Edgar Villareal Sabalza	24 de octubre de 2013.	15 días hábiles	DP-13-0012 del 05 de noviembre de 2013.	07 días hábiles
	Solicita el estado actual	Juana Marina	05 de	15 días	DP-013 del 19	05 días hábiles.



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

10	en el departamento en cuanto al nivel de profesionalización de los funcionarios públicos que se encuentran en las entidades territoriales a nivel municipal y departamental	Hofman Quintero	noviembre de 2013.	hábiles	de noviembre de 2013. CGD-471 del 19 de noviembre de 2013, se traslada de derecho de petición a la Comisión Nacional del Servicio Civil.	
11	Solicitud de certificación de la ejecución presupuestal correspondiente a las partidas del año 2013 de capacitaciones, viáticos y gastos de desplazamiento.	Edgar Villareal Sabalza	18 de noviembre de 2013.	15 días hábiles	CGD-DP-014 del 26 de noviembre de 2013.	06 días hábiles.
12	Solicita a la CGD, se ordene el levantamiento de la sanción fiscal que hay en contra de él.	Dalmiro Alfredo Arias Pusey	12 de noviembre de 2013	15 días hábiles	DP-15-0001 del 29 de noviembre de 2013.	13 días hábiles.
13	Solicítase le informe el listado de los proyectos registrados en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión indicando para cada uno la fecha de registro.	Heidy Barajas	27 de noviembre de 2013.	15 días hábiles	DP-016-13 del 29 de noviembre de 2013	2 días hábiles
14	Solicita se le informe el listado de sujetos auditados en lo corrido de 2013, indicando para cada uno la fecha de auditoría	Cindy Orjuela Rodríguez	05 de diciembre de 2013	15 días hábiles	CGD-502-13 del 16 de diciembre de 2013	07 días hábiles

Fuente: Información reportada por el Despacho del Contralor Departamental

6.3 Seguimiento a las Respuestas Oportunas de las Denuncias:

Analizada la información suministrada por la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana, durante el segundo semestre de 2013 se recibieron diez (10) denuncias; sin embargo, durante el mismo periodo se atendieron éstas, más cinco (5) denuncias radicadas en la vigencia 2012 y nueve (9) denuncias del total radicadas en el primer semestre de 2013, para un total de veinticuatro (24) denuncias tramitadas en el segundo semestre de 2013. Del total de denuncias tramitadas en el periodo objeto de esta evaluación se han proferido auto de definición de denuncias a quince (15); distribuidas así: tres (3) denuncias radicadas en la vigencia 2012, seis (6) denuncias radicadas en el primer semestre de 2013 y a seis (6) de las diez (10) radicadas en el segundo semestre de 2013, para un total de **62.5%** de denuncias con auto de definición y nueve (9) denuncias que siguen en trámite, lo que representa un **37.5%** durante el segundo semestre de 2013.



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana es la encargada de tramitar las denuncias presentadas ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago. Esta dependencia lleva el control del recibido de las denuncias en hoja Excel, en donde se relacionan la información respecto a las mismas. Sin embargo, la Dependencia no está cumpliendo con los términos para efectuar el análisis, evaluación, la práctica de pruebas, análisis y evaluación de los medios de pruebas recaudados y por ende, los términos establecidos para adoptar la respectiva decisión; de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012.

La Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana tiene establecido como mecanismo de control a su gestión, la elaboración de un reporte mensual de seguimiento del estado de las denuncias, el cual es comunicado al Contralor Departamental.

Para la elaboración del presente informe se evaluaron 10 denuncias que corresponden al 41.67%, del total de las denuncias tramitadas y radicadas en el segundo semestre de 2013, las cuales se relacionan a continuación:

Denuncias Evaluadas – Segundo Semestre de 2013

No	No. Radicado	Fecha Radicación	Descripción	Estado de la denuncia a 30/12/ 2013	Fecha Ultima Actuación
1	019-12	17 de agosto de 2012	Remisión Informe de seguimiento de Control a Control de la Contratación.	Auto de definición	19 de noviembre de 2013
2	033-12	7 de diciembre de 2012	Juez ordeno supuesto fallo de la demolición de la Casa de la Cultura de San Luis, sin consultar o socializarlo a la comunidad antes de hacer demolición.	En Trámite (análisis y desarrollo).	18 de noviembre de 2013
3	001-13	de enero de 2013	Como está el cobro o recaudo de las multas y sanciones proferidas por las diferentes dependencias de la Gobernación	Auto de definición	29 de noviembre de 2013
4	009-13	04 de marzo de 2013	Falta de oportunidades que hay para los isleños para trabajar, que hace la OCCRE al respecto, pues permite que traigan personal de afuera a trabajar porque dicen que los isleños son flojos.	Auto de definición	05 de septiembre de 2013
5	011-13	07 de mayo de 2013	Construcción de vivienda en espacio público, en el Barrio las Gaviotas en la tercera calle de la primera entrada la cual finaliza en la 20 de julio. Después de hablar funcionarios de la secretaria de Planeación con los dueños de la construcción y hacerles recomendaciones estos hicieron caso omiso y avanzaron con la construcción, es preocupante porque la posa séptica la construyeron en el espacio público y la tubería se encuentra por fuera del espacio público.	Auto de definición	26 de julio de 2013
6	D-13-00013	05 de agosto de 2013	Presuntas irregularidades en la contratación en la Administración del Municipio de Providencia y Santa Catalina Islas.	Auto de definición	27 de diciembre de 2013



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

7	D-13-00015	17 de septiembre de 2013	Presuntas irregularidades relacionadas por el incumplimiento por parte de los Departamentos y Municipios en la formulación en los planes decenales indicativos para el desarrollo del deporte, la recreación y la actividad física, generando una posible destinación distinta de los recursos dirigidos a formular dichos planes.	En Trámite (análisis y desarrollo).	01 de noviembre de 2013
8	D-13-00017	15 de octubre de 2013	Posibles irregularidades que se vienen presentando en el manejo del monopolio rentístico derivado de los juegos de suerte y azar.	Auto de definición	12 de noviembre de 2013
9	D-13-00019	17 de octubre de 2013	Estatuto Anticorrupción Ley 1474, se remite denuncia por obras inconclusas, relacionadas con proyecto de mayor impacto en el Archipiélago, contrato 240- 11, proyecto vitrina turística en San Andrés Isla y con recursos propios del Departamento.	En Trámite (análisis y desarrollo).	04 de diciembre de 2013
10	D-13-00021	20 de noviembre de 2013	Presuntas irregularidades en la Institución Educativa la Sagrada Familia.	Auto de definición	21 de diciembre de 2013

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

De las denuncias radicadas en la vigencia 2012, a la fecha de rendición de este informe aún quedan 2 denuncias por resolver; la 033-12 y la 036-12; lo cual evidencia la falta de continuidad en las actuaciones, con lo que se afecta la oportunidad en la atención de las mismas.

6.4 Seguimiento a la Aplicabilidad de la Ley de Archivo 594 de 2000 en las Denuncias.

Los documentos que hacen parte del expediente de las denuncias se encuentran organizadas y en carpetas individuales, acorde con los tipos documentales de la serie definida en la tabla de retención documental y ubicada en cajas de archivo.

7. AVANCES

- Las carpetas de las peticiones se encuentran organizadas en carpetas individuales y se lleva un registro en hoja Excel en donde se evidencia la información requerida de acuerdo a lo señalado en la Circular Externa No. 001 de 2011 emanado del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades nacionales y territoriales.
- Se da respuesta a los Derechos de Petición, de acuerdo a los términos establecidos en los procedimientos internos adoptados por la entidad y de acuerdo a normatividad legal vigente.
- Las carpetas de las denuncias se encuentran bien organizadas, foliadas en su totalidad, radicadas de acuerdo al código único de denuncias, establecido en la Resolución 489 del 31 de diciembre de 20121.



8. DIFICULTADES

- En la asignación del Código Único a las peticiones recibidas en la Entidad, por cuanto se evidencia que se asignó el mismo número de radicado a 2 derechos de petición (DP-008).
- Los documentos que reposan en los expedientes de las peticiones no se encuentran foliados todos los documentos, ni las carpetas rotuladas acorde con lo establecido en las disposiciones legales vigentes.
- No se evidencian en actas de reuniones realizadas por el Profesional Especializado de la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana en conjunto con los miembros del Grupo de Reacción Inmediata con el fin de concertar y de definir si por su importancia, trascendencia y/o urgencia, la denuncia debe ser tramitada por el Grupo de reacción Inmediata, o por empleados asignados a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana de la Entidad.
- Falta de celeridad en el trámite de algunas denuncias, como: la 033-12 y la 036-12; las cuales fueron radicadas en la vigencia 2012 y durante el periodo evaluado no se han realizado el auto de definición de las mismas, con lo cual se evidencia la falta de continuidad en las actuaciones, lo que afecta la oportunidad en la atención de las mismas.

9. RECOMENDACIONES

- No se identifica a la persona que diligencia la encuesta de satisfacción, lo cual permitiría evidenciar que quien diligencia es realmente el peticionario. Se debe hacer seguimiento al formato de encuesta de satisfacción que se envía adjunto al oficio en donde se comunica el resultado de fondo de la denuncia instaurada, con el fin de garantizar que un número mayor de ellas sean diligenciadas y devueltas, toda vez que las sugerencias manifestadas por el peticionario son muy importantes para la mejora en el cumplimiento del objeto misional de la entidad.
- Se sugiere completar el título del Formato en donde se tramita los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en lo posible procurar que el formato sea firmado por el denunciante, cuando el mismo se conozca. Así mismo diligenciar en el espacio de documentos soportes, en caso de que se presenten; el número de folios aportados por el peticionario.
- Se deben foliar todos los documentos que reposan en las carpetas de peticiones, así mismo, rotularlas acorde con lo establecido en las disposiciones legales vigentes.
- Evidenciar mediante acta las reuniones realizadas entre el Profesional Especializado de la Dependencia de Auditoría y Participación Ciudadana y el Grupo de Reacción Inmediata en las cuales se concertan y de definen por su importancia, trascendencia y/o urgencia, el responsable de darle trámite a la denuncia. Ya sea el Grupo de reacción Inmediata, o por empleados asignados a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana de la Entidad.



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Prestar mayor atención al momento de asignarle el código único cuando se radican las peticiones con el fin de evitar la asignación de un código ya asignado, igualmente unificar la numeración al momento de darle respuesta a dichas peticiones, por cuanto en ocasiones se utiliza el mismo número de radicado del código único asignado y en otras se utiliza el consecutivo (CGD) de los oficios enviados y/o generados por el despacho del Contralor.
- En los Informes de Denuncias y/o en los Autos de Definición, se debe dejar constancia del análisis realizado a todos los medios de pruebas legales recaudados, los cuales permitieron obtener la claridad pertinente al Ente de Control para adoptar la respectiva decisión. La Entidad, no debe limitarse a transcribir las respuestas enviadas como resultados de las solicitudes de información.
- Cumplir con los términos para el trámite de las denuncias definidos en la Resolución 489 del 31 de diciembre de 2012 en cuanto al análisis, evaluación, la práctica de pruebas, análisis y evaluación de los medios de pruebas recaudados y los términos establecidos para adoptar la respectiva decisión; de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos.

(Original Firmado)

SOLYMAR POMARE GORDON

Jefe Oficina de Control Interno