

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>1. INFORMACION GENERAL</b>	
Proceso	INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS (Art. 76 Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción)
Responsable	Todos los procesos
Alcance de la Auditoria	<p>Para el informe semestral del Sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamos se examinaron los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitudes de información de la Procuraduría Provincial de Santa Marta a la Alcaldía Distrital de Santa Marta.</li> <li>2. Avance en la implementación o desarrollo de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho al acceso de la información pública).</li> <li>3. Se verificó la aplicación de las observaciones contenidas en los informes anteriores.</li> </ol>
Objetivo(s)	Presentar el informe de evaluación del Sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamos, según el Estatuto Anticorrupción, complementando la información con el avance en la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho al acceso de la información pública.
<b>2. AUDITOR(ES)</b>	
JOS EFERNANDO MEJIA VILLANUEVA	<b>ROL</b> Auditor Líder
ESPERANZA CASTILLO ULLOA	Auditor

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se hizo seguimiento a las peticiones dirigidas a la Alcaldía Distrital y provenientes de la Procuraduría Provincial de Santa Marta.</li> <li>- Se verificó el avance en el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.</li> </ul>
<b>4. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS</b>
<p><b>Oportunidad de Mejora</b></p> <p>La primera parte de este informe se compone de una relación de <b>“Oportunidades de Mejora”</b>, las cuales se refieren a actividades que pueden estar siendo cumplidas</p>

parcialmente y que son susceptibles de mejoramiento. Sobre estas se indica que es facultad del líder del proceso auditado acoger o no las recomendaciones que se hacen.

- **Peticiones de información provenientes de la Procuraduría Provincial de Santa Marta.**

En ejercicio de los roles propios de la Dirección de Control Interno, se propuso hacer seguimiento a la oportunidad de las respuestas a la Procuraduría Provincial de Santa Marta, originadas en quejas o solicitudes de información de la ciudadanía que, en su decir, no fueron absueltas oportunamente por las áreas administrativas de la Alcaldía Distrital.

Con base en información proporcionada por el citado organismo de control se estableció que entre enero y junio de 2015, la Procuraduría Provincial de Santa Marta no recibió respuesta a 20 de sus solicitudes, a las que se determinó su trazabilidad y se constató que a) ***se respondieron extemporáneamente a los usuarios*** y b) ***esa respuesta, no fue informada a la Procuraduría.***

AREA DE CONOCIMIENTO	RESPUESTA INOPORTUNA (Al Requerimiento de la Procuraduría Provincial)
Secretaría de Gobierno	3
Secretaría de Planeación	4
Secretaría de Educación	2
Gerencia de Infraestructura	2
Secretaría General	3
Oficina Jurídica	1
TOTAL	15

Lo anterior denota que no se cumplieron los términos señalados por el Art. 23 de la C.P., el Decreto 01 DE 1984 (C.C.A.) y Ley 1474 de 2011, art. 76), en lo que tiene que ver con las respuestas o trámite de los derechos de petición presentados antes del 30 de junio de 2015.

Lo anterior, teniendo en cuenta que desde el 30 de junio de este año entró en vigencia la **Ley 1755, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”**, según ésta “...salvo norma legal especial y so pena de sanción

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

disciplinaria toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción”.

De acuerdo con lo legalmente establecido, los términos para la resolución de las peticiones:

Clase de petición	Referencia normativa	Término para resolver
De interés general	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	15 días
De interés particular	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	15 días
De información y solicitud de documentos	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	10 días
De formulación de consultas	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	30 días
Queja, denuncia, reclamación o sugerencia	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	15 días
De desplazados	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	10 días
Entre autoridades	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 201	10 días

Aunque los términos establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos no han sufrido variación, se sugiere emitir un documento interno que contenga los lineamientos y directrices para dar trámite interno de las solicitudes y peticiones de los ciudadanos, toda vez que no solo petición respetuosa de los ciudadanos se considera derecho de petición (Ley 1755 de 2015, Art. 13), ya que, entre otras cosas, se dispone que “cuando más de 10 personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o consulta, la Administración **podrá dar una única respuesta** que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.” (Art. 22). Además se reitera que el incumplimiento de los términos y procedimientos establecidos, genera responsabilidad orden disciplinario (artículo 31).

- **Avance en la implementación o desarrollo de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho al acceso de la información pública)**

La Ley Estatutaria 1712 de 2014 del 6 de marzo de 2014, reglamentada mediante el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, tiene como objetivo regular el derecho de acceso a la información



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información pública. Y El Decreto Reglamentario, reconoce la coexistencia y complementariedad de sistemas de información afines y especializados, tales como el SUIT, SIGEP y SECOP, por es innecesario que en la página Web exista el link de enlace.

Esta Dirección Administrativa ha sido reiterativa en cuanto a la necesidad de acatar a cabalidad con las disposiciones de la ley 1712 de 2014. A este llamado han atendido las oficinas, en especial la Secretaria de Hacienda, quien ha reportado la ejecución presupuestal para su publicación en página. Asimismo se registra publicación de las licitaciones por parte de la oficina de contratación en el link <http://www.santamarta.gov.co/portal/index.php/alcaldia/contratacion.html>

No obstante lo anterior se recomienda se delegue en un funcionario del Nivel Directivo, la labor de liderar las actividades para el cumplimiento de los requisitos mínimos que exige la Ley 1712.

### 5. CONCLUSIONES

Con relación a las *Oportunidades de Mejora* registradas en la primera parte del informe, se debe advertir que hacen parte del ejercicio de asesoría y acompañamiento asignado a la Dirección de Control Interno y su aplicación es potestativa por el líder del proceso auditado y de su equipo de trabajo. Esta Dirección estará presta a colaborar en los requerimientos que se tengan para la aplicación de estrategias y herramientas para el mejoramiento en la recepción y trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Derechos de Petición).

*Original Firmado*

\_\_\_\_\_  
**JOSE FERNANDO MEJIA VILLANUEVA**

Líder de Auditoria

*Original Firmado*

\_\_\_\_\_  
**ESPERANZA CASTILLO ULLOA**

Auditor