



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA 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 2024

San Andrés Islas, agosto de 2024





Tabla de contenido

1	INTRODUCCION.	1
1	OBJETIVO.....	1
2	ALCANCE.....	1
3	METODOLOGIA.....	2
4	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ATENCIÓN DE PQRS_D....	2
4.1.1	Trámite de derechos de petición.....	4
4.2	SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DENUNCIAS.....	6
4.3	TENDENCIA DE ATENCIÓN DE PQRS-D POR MEDIO DE RECEPCIÓN.	10
4.4	Observaciones y recomendaciones al trámite de denuncias.....	11





1 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 2024 respecto de la atención brindada por las Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias formuladas a Entidad en lo relacionado con el cumplimiento su misión institucional, en donde se verifica que la atención se haya prestado 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 recibidas y/o tramitadas durante el primer semestre de 2024 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por la Dependencia de Contraloría Auxiliar, el Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal, la plataforma SIA misional y la revisión de los archivos y expedientes que contienen el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas.

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 2024, con el fin de determinar si el trámite realizado cumple con los requisitos de oportunidad establecidos en los procedimientos internos y las normas legales vigentes, así como hacer las recomendaciones a la Alta Dirección y demás dependencias involucradas en el proceso, para que realicen las mejoras pertinentes.

2 ALCANCE

Evaluar el trámite realizado en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante el período comprendido entre el primero de enero al 30 de junio 2024.



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 la 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 DE PQRS_D

Las dependencias vinculadas a la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS_D en concordancia con la estructura organizacional interna y las 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, el cuyo casos las peticiones serán resueltas por las dependencias correspondientes, así mismo le corresponde 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.

Basado en las responsabilidades identificadas en la organización interno y las funciones establecidas, se solicitó información a la Contraloría Auxiliar sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y al Grupo de participación ciudadana sobre el



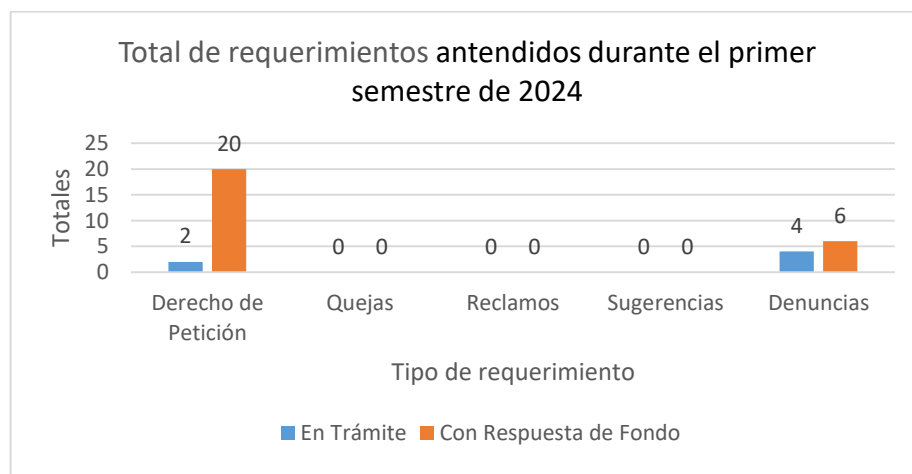
trámite de las denuncias en el control fiscal realizada durante el semestre. Resultado de la recopilación de información se destaca los siguiente:

Tabla No. 1

PQRS-D TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024							
Requerimientos	Recibido			Atendidos			
	2do. Semestre 2023	1er. Semestre 2024	Totales	En Trámite	% En Trámite	Con Respuesta de Fondo	%Con Respuesta de Fondo
Derecho de Petición	2	20	22	2	9%	20	91%
Quejas	0	0	0	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0	0	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0	0	0	0%	0	0%
Denuncias	5	5	10	4	40%	6	60%
Totales	7	25	32	6	19%	26	81%

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

Durante el primer semestre 2024 se ha tramitado un total de treinta y dos (32) PQRS-D, de las cuales veintidós (22) son derechos de petición y diez (10) son denuncias ciudadanas. Al corte de 30 de junio de 2024 se ha dado respuesta de fondo a veinte (20) derechos de petición y quedando dos (2) en trámite con fecha límite de respuesta para los meses de julio, agosto y noviembre. así mismo se da respuesta de fondo a cinco (5) denuncias en control fiscal y cinco (5) denuncias se encuentran en trámite con fecha límite de respuesta al mes de julio es decir que se encuentran dentro de los términos de ley estipulados para darle respuesta.





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

De acuerdo con la información reportada por las Dependencias responsables de la atención de las PQRS-D, 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.

La oficina de Control Interno evaluó el total de los expedientes correspondientes a las peticiones tramitadas durante el período evaluado, resultados de la evaluación se relacionan a continuación:

4.1.1 Trámite de derechos de petición.

Tabla No. 2

INFORME DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024							
No Radicado	Fecha de Recepción	Medio de Recepción	Tipo de Requerimiento	Tema o Asunto	Fecha límite de respuesta	Responsable de Respuesta	Fecha de Respuesta
DP-23-0011	14/12/2023	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Solicitud de información sobre descuentos realizados con una funcionaria de la CGD por parte de la COOCREDIMED	09/01/2024	Secretaría General	09/01/2024
DP-23-0012	14/12/2023	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Información sobre la aplicación del decreto 491 de 2020 – suspensión de términos de prescripción y caducidad de los PRF	09/01/2024	Grupo Especial de Responsabilidad Fiscal	09/01/2024
DP-24-0001	31/01/2024	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Presupuesto para cumplimiento del art. 4to. Ley 1416 de 2010	21/02/2024	Contraloría Auxiliar	16/02/2024
DP-24-0002	29/02/2024	Ventanilla	Solicitud de acceso a información pública	Solicitud CGR sobre información de denuncias	14/03/2024	Grupo de Auditoría	04/03/2024
DP-24-0003	29/02/2024	Correo electrónico institucional	Solicitud de acceso a información pública	Solicitud SENA evasión de parafiscales	14/03/2024	Contraloría Auxiliar	14/03/2024
DP-24-0004	1/03/2024	Correo electrónico institucional	Solicitud de acceso a información pública	Reporte información del personal y costos a la Gobernación	15/03/2024	Secretaría General y Contraloría Auxiliar	13/03/2024



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

DP-24-0005	11/03/2024	Ventanilla	Solicitud de acceso a información pública	Solicitud Procuraduría- caso Proceso radiado 010449/22	26/03/2024	Secretaria General y Contraloría Auxiliar	14/03/24
DP-24-0006	20/03/2024	Correo electrónico institucional	Solicitud de acceso a información pública	AGR información sobre reporta de formato F4.114 y el F.4	10/04/2024	Grupo de Auditoría	5/04/2024
DP-24-0007	11/04/2024	Correo electrónico institucional	Solicitud de acceso a información pública	Información sobre competencia prevalente de la CGR	26/04/2024	Grupo de Auditoría	23/04/2024
DP-24-0008	11/04/2024	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Información sobre personas expuestas políticamente	3/05/2024	Secretaria General	2/05/2024
DP-24-0009	12/04/2024	Ventanilla	Petición en interés general o particular	Información de medidas tomadas y resultado finales de la auditoria especial contratos y convenios 2019 Gobernación	6/05/2024	Grupo de Auditoría	23/04/2024
DP-24-0010	16/04/2024	Correo electrónico institucional	Solicitud de acceso a información pública	Información sobre obras inconclusas de la Gobernación	8/05/2024	Grupo de Auditoría	29/04/2024
DP-24-0011	22/04/2024	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Kiosko Haynes Cay	15/05/2024	Grupo de Auditoría	7/05/2024
DP-24-0012	2/05/2024	Ventanilla	Solicitud de acceso a información pública	Fiscalía- información sobre investigaciones contra Álvaro José Soto García	17/05/2024	Responsabilidad Fiscal	8/05/2024
DP-24-0013	8/05/2024	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Investigaciones realizadas por la CGD sobre demanda de Nicaragua sobre Colombia	30/05/2024	Contraloría Auxiliar	17/05/2024
DP-24-0014	16/05/2024	Ventanilla	Solicitud de acceso a información pública	Fiscalía- información sobre proceso d responsabilidad fiscal con radicado 010268/15	30/05/2024	Responsabilidad Fiscal	23/05/2024
DP-24-0015	21/05/2024	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Petición de información –JUICIO NACIONAL	13/06/2024	Secretaria General, Responsabilidad Fiscal	13/06/2024



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

DP-24-0016	29/05/2024	Ventanilla	Solicitud de acceso a información pública	Fiscalía - copia proceso de responsabilidad fiscal	14/06/2024	Responsabilidad Fiscal	31/05/2024
DP-24-0017	30/05/2024	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Representante a la cámara- solicitud de información sobre irregularidades en contratación pública	21/06/2024	Responsabilidad Fiscal	20/06/2024
DP-24-0018	6/06/2024	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Solicitud de información de inventario y contacto de los sujetos de control	21/06/2024	Grupo Auditoria	20/06/2024
DP-24-0019	20/06/2024	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Traslado por competencia de la AGR- convenios o fondos para manejo del bienestar social	12/07/2024	Secretaria General	En tramite
DP-24-0020	21/06/2024	Correo electrónico institucional	Solicitud de acceso a información pública	Solicitud de información sobre procesos de responsabilidad fiscal e Indagaciones preliminares protegidos por reserva	8/07/2024	Responsabilidad Fiscal	En tramite

Fuente: Información reportada por Contraloría Auxiliar- archivo Secretaria Privada CGD y Plataforma SIA misional AGR

Analizado el tiempo de respuesta dado a las peticiones respondidas durante el primer semestre 2024, se observa que se les dio respuesta de fondo del plazo que determina la normatividad vigente.

4.2 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DENUNCIAS.

Basada en la información reportada por la Entidad en la plataforma SIA misional establecido por la Auditoría General de la República para la rendición de cuentas por parte de la Contralorías Territoriales concordante con la información rendida por las Dependencias responsable del trámite de la PQRSD dentro de la Contraloría, se observa que durante el primer semestre 2024 se atendieron diez (10) denuncias en control fiscal, cinco (5) de ellas fueron recibidas en el segundo semestre 2023 y cinco (5) en el año 2024. De las diez (10) denuncias atendidas en el primer semestre 2024, síes (6) se encuentran Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario y cuatro (4) se encuentran en trámite al corte del 30 de junio de 2024. La anterior información se relaciona a continuación:



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

Tabla No. 3

DENUNCIAS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024							
#	No.	OBJETO	FECHA DE RECIBIDO DE DENUNCIA	TÉRMINO PARA RESOLVER	ESTADO ACTUAL 31/12/2023	Responsable de Respuesta	Fecha de respuesta de fondo
1	D-23-0007	Queja y Solicitud de investigación de responsabilidad fiscal, por presunta violación de la Ley 1730 de 2014 por parte de la secretaria de Movilidad.	16/11/2023	11/12/2023 Se amplió el término para responder 03/01/2024	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	Grupo de Participación Ciudadana	3/01/2024
2	D-23-0008	Comunicación enviada EEDAS S.A., E.S.P., manifestando "daño que presentan más del 60% de las lámparas solares que fueron instaladas en la vía circunvalar el sector de punta sur".	17/11/2023	20/05/2024	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	Grupo de Participación Ciudadana	15/05/2024
3	D-23-0010	"DENUNCIA POR PRESUNTA MALVERSACION Y DESTINACION OFICIAL DIFERENTE DE MILLONARIOS FONDOS PÚBLICOS Y OMISION DE ACCION POR INVASION Y OCUPACION DE TIERRAS DE LA GOBERNACION, HUMEDALES Y MANGLARES EN SAN ANDRÉS."	7/12/2023	29/12/23	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	Grupo de Participación Ciudadana	17/01/2024
4	D-23-0011	presunto incumplimiento en la ejecución del "CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACION SERVICIOS PARA LA IMPLEMENTACION DE UN PROCESO DE RESTAURACION ECOLOGICA PRODUCTIVA COMO MEDIDA DE CONSERVACION AMBIENTAL EN EL MUNICIPIO DE PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA DEL DEPARTAMENTO DE SAN ANDRES", suscrito por la gobernación Departamental y CORPOAGROCENTRO.	11/12/2023	13/05/2024	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	Grupo Auditoría	6/06/2024



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

5	D-23-0012	Presuntas irregularidades en proceso de Contratación realizado por la Secretaria de Movilidad para la divulgación del listado de las motos y carros en el parqueadero san José a un reconocido medio nacional de Cali.	18/12/2023	19/06/2024	Grupo Auditoria	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	5/02/2024
6	D-24-0001	Oficio de la Procuraduría Regional dirigido al secretario de Hacienda Departamental, recibida el día 29 de enero de 2024 de” Asunto Solicitud preventiva P-2023-2858081-Software pago de nómina y cuentas Gobernación San Andrés Isla.”	29/01/2024	30/07/2024	Grupo de Auditoria	En trámite	
7	D-24-0002	Denuncia anónima fue trasladada a la CGD por la Contraloría General de la República Gerencia Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, denuncia que los contratos Sendero de la cabeza de Morgan y Parque San Juan, quedaron como elefantes blancos, obras que fueron ejecutadas con recursos propios del Departamento.	6/02/2024	27/02/2024	Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	13/02/2024
8	D-24-0003	Contrato No 017 de 2019 y 018 DE 2019 suscrito entre EEDAS S.A. E.S.P. y grupo de ingeniería e Inversiones S.A.S.	4/04/2024	7/10/2024	Grupo de Auditoria	En trámite	



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

9	D-24-0004	La Contraloría General de la República Gerencia Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, traslada oficio mediante el cual el Secretario General de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, denuncia presuntas irregularidades en el reconocimiento y pago de la Resolución No 009538 de 2023 de la secretaria de cultura, en la que se ordena el pago a la Fundación Musical Semilleros de mi isla por \$98.977.155, por concepto de realización de capacitación en las gestiones requeridas con el fin de promover, divulgar y preservar nuestra cultura ancestral mediante capacitaciones ludicoteóricas a los gestores de la escuela de formación artística del Departamento, financiada con recursos de balance de ingresos de libre destinación.	8/04/2024	9/10/2024	Grupo de Auditoria	En trámite	
10	D-24-0005	La CGR remite la siguiente denuncia anónima que dice: "Obligarón al Municipio de Providencia al pago de la embarcación que está en proceso de extinción de dominio pesquero Lady Fay, con matrícula CP 070167, pagados presuntamente de manera ilegal."	16/05/2024	18/11/2024	Grupo de Auditoria	En trámite	

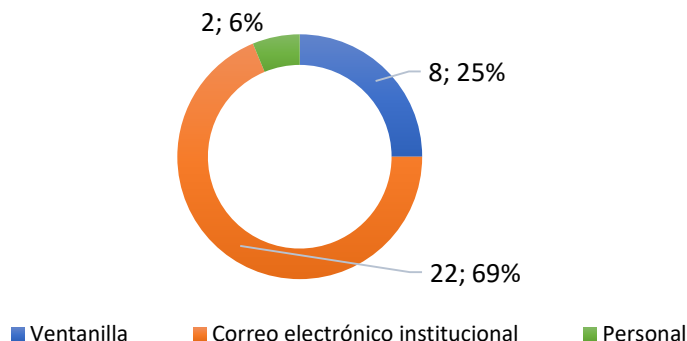
Fuente: Información reportada por Grupo de participación ciudadana.

En la tabla anterior se relaciona la información reportada por el Grupo de Participación Ciudadana y consultada en la plataforma SIA misional de la Auditoria General de la República para efecto de verificar el trámite dado a las Denuncias de control fiscal.



4.3 TENDENCIA DE ATENCIÓN DE PQRS-D POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

De conformidad con la información reportada por la Contraloría Auxiliar y el Grupo de participación ciudadana, se observa que los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus PQRS-D durante el periodo en revisión fueron los siguientes: por correo electrónico institucional, veintidós (22) PQRS-D que equivalen a 69 % del total, ocho (8) por ventanilla única para un 25% y dos (2) presentadas personalmente.

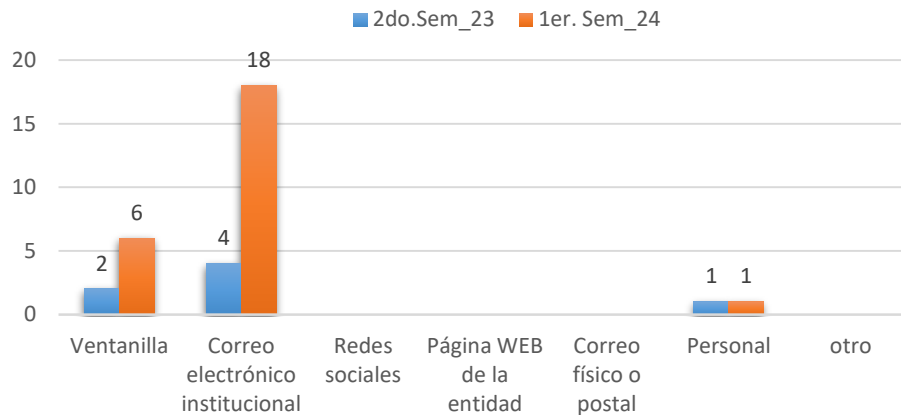


Para este primer semestre 2024, al igual que el segundo semestre 2023, el medio de recepción más utilizado por la ciudadanía para el reporte de PQRSD, sigue siendo el correo electrónico.

Medios de recepción	2do.Sem/23	1er.Sem/24
Ventanilla	2	6
Correo electrónico institucional	4	18
Redes sociales		
Página WEB de la entidad		
Correo físico o postal		
Personal	1	1
otro		
	7	25



POR MEDIOS DE RECEPCIÓN



4.4 Observaciones y recomendaciones al trámite de denuncias

Se observa mejora en el tiempo de atención de las peticiones dado que solo tres peticiones se contestaron sobre el límite de tiempo establecido para dar respuesta a ellos, así mismo se observa que no se ha podido lograr mejoras en cuanto al diligenciamiento de las encuestas por parte de los peticionarios, al momento de dar respuesta a fondo de la Peticiones.


DENNIS DOWNS LIVINGSTON
Jefe Oficina de Control Interno