



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

San Andrés Isla, 13 de febrero de 2024
CI- 007-24

Doctor
STARLIN MOLANO GRENARD BENT
Contralor General del Departamento Archipiélago
San Andrés, Providencia y Santa Catalina
Ciudad

Referencia: Comunicación Informe de Seguimiento Semestral al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS-D, correspondiente al período comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre 2023.

Cordial Saludos,

Para su conocimiento y demás fines, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción; comedidamente le remito el informe de la atención prestada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2023.

Atentamente,


DENNIS DOWNS LIVINGSTON
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Semestral PQRS_D

Copia: Dra. Justiniano Brown Bryan, Contralora Auxiliar, Ana Patricia Taylor Bent – Grupo de Participación ciudadana

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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





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

**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).**

Segundo Semestre de 2023

San Andrés Islas, febrero de 2024

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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

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	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS PQRS-D.....	7
4.1.1	Trámite de derechos de petición.	4
4.1.2	Observaciones y recomendaciones al trámite de derechos de petición	Error! Marcador no definido.
4.2	SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DENUNCIAS.	5
4.2.1	Observaciones y recomendaciones al trámite de denuncias	8

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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





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 segundo semestre de la vigencia 2023 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 en lo relacionado 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 recibidas y/o tramitadas durante el segundo semestre de 2023 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 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 segundo semestre de 2023, 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 julio al 31 de diciembre 2023.

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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





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 periodo 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

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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



5125190



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

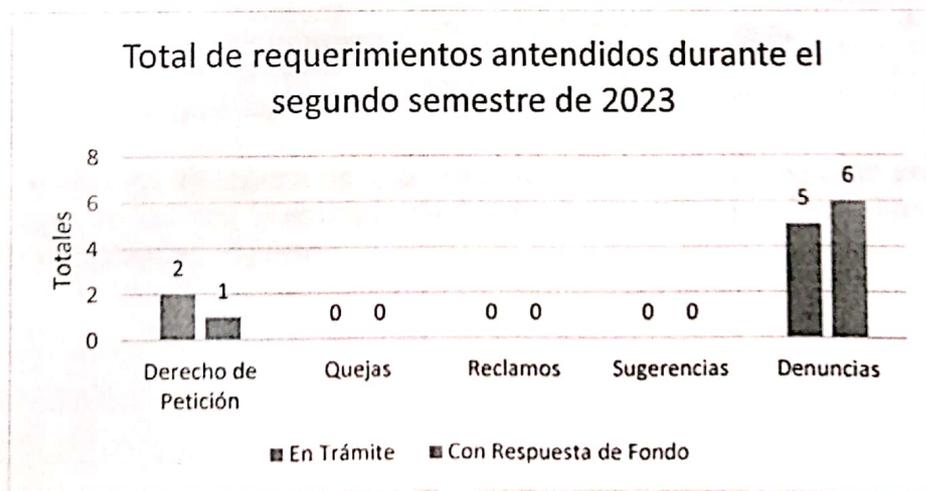
peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y al Grupo de participación ciudadana sobre el trámite de las denuncias en el control fiscal realizada durante el semestre. Resultado de la recopilación de información se destaca los siguiente:

Tabla No. 1

PQRS-D TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023							
Requerimientos	Recibido			Atendidos			
	1er. Semestre 2023	2do. Semestre 2023	Totales	En Trámite	% En Trámite	Con Respuesta de Fondo	% Con Respuesta de Fondo
Derecho de Petición	0	3	3	2	67%	1	33%
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	6	11	5	45%	6	55%
Totales	5	9	14	7	50%	7	50%

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

Durante el segundo semestre 2023 se ha tramitado un total de catorce (14) PQRS-D, de las cuales tres (3) son derechos de petición y once (11) son denuncias ciudadanas. Al corte de 31 de diciembre de 2023 se ha dado respuesta de fondo un (1) derechos de petición y quedando dos (2) en trámite para un total de tres (3), así mismo se da respuesta de fondo a seis (6) denuncias en control fiscal y cinco (5) denuncias se encuentran en trámite, pero dentro de los términos de ley estipulados para darle respuesta.



"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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



SC-CFR1426104



**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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

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-23-0010	13/09/2023	Ventanilla única	Petición en interés general o particular	Solicitud acceso a información contralorías territoriales, trasladado por competencia de a AGR	4/10/2023	Contraloría Auxiliar, Secretaria General, Responsabilidad Fiscal, Control Interno	02/10/2023
DP-23-0011	14/12/2023	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Solicitud de información sobre descuentos realizados a nombre de la COOCREDIMED	09/01/2024	Secretaría General	En trámite
DP-23-0012	14/12/2023	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Solicitud de información sobre la aplicación del decreto 491 de 2020	09/01/2024	Grupo Especial de Responsabilidad Fiscal	En trámite

Fuente: Información reportada por Contraloría Auxiliar

Analizado el tiempo de respuesta de la petición respondida en el segundo semestre 2023, se observa que se les dio respuesta de fondo del plazo de quince días hábiles que determina la normatividad vigente.

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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



SC-CER154694





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

4.2 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DENUNCIAS.

Basada en la información recopilada, se observa que durante el segundo semestre 2023 se atendieron once (11) denuncias en control fiscal, cinco (5) de ellas fueron recibidas en el primer semestre y seis (6) durante el segundo semestre 2023. De las once (11) denuncias atendidas en el segundo semestre, seis (6) fueron archivadas por respuesta definitiva de fondo, al petionario y cinco (5) se encuentran en trámite, al corte del 31 de diciembre de 2023. La anterior información se relaciona a continuación:

Tabla No. 3

DENUNCIAS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023							
#	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-23-0001	Presuntas irregularidades en obras en Providencia	16/02/2023	17/08/2023	Con archivo por respuesta definitiva al petionario	Grupo de Auditoría	15/08/2023
2	D-23-0002	Cobro doble de impuesto de rodaje en la Gobernación Departamental	17/02/2023	18/08/2023	Con archivo por respuesta definitiva al petionario	Grupo de Auditoría	16/08/2023
3	D-23-0004	Presuntas irregularidades en la contratación en el municipio de Providencia y Santa Catalina	21/04/2023	23/10/2023	Con archivo por respuesta definitiva al petionario	Grupo de Auditoría	20/09/2023
4	D-23-0005	INVESTIGAN AL Sr EXALCALDE DE PROVIDENCIA, ISLAS, Sr Bernardo Benito Bent Williams Por Que No Hizo los 72 Casas de interés Social	29/05/2023	1/12/2023	Con archivo por respuesta definitiva al petionario	Grupo de Auditoría	22/11/2023
5	D-23-0006	La Corrupción se roba el dinero de la salud. El Hospital no tiene dinero para medicinas pero si para la compra de vehiculos.	29/06/2023	07/07/2023	Con archivo por respuesta definitiva al petionario	Grupo de Participación Ciudadana	06/07/2023
6	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	En trámite	Grupo de Participación Ciudadana	N/A

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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



SC-CER1546/04



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

7	D-23-0009	Denuncia presunto hecho de corrupción en la Gobernación en la ejecución del contrato el contrato es el 4320461 de 2022.	1/12/2023	3/01/2024	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Grupo de Participación Ciudadana	27/12/2023
8	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	En trámite	Grupo de Participación Ciudadana	N/A
9	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	En Trámite	Grupo de Participación Ciudadana	N/A
10	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	En Trámite	Grupo Auditoría	N/A
11	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	En Trámite	Grupo Auditoría	N/A

Fuente: Información reportada por Grupo de participación ciudadana.

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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



SC-CER154694



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

En la tabla anterior se relaciona la información reportada por el Grupo de Participación Ciudadana y verificada en la plataforma SIA misional de la Auditoría General de la República, para efecto de verificar el trámite dado a las Denuncias, la Oficina de Control Interno revisó las carpetas de las denuncias tramitadas durante el segundo semestre 2023.

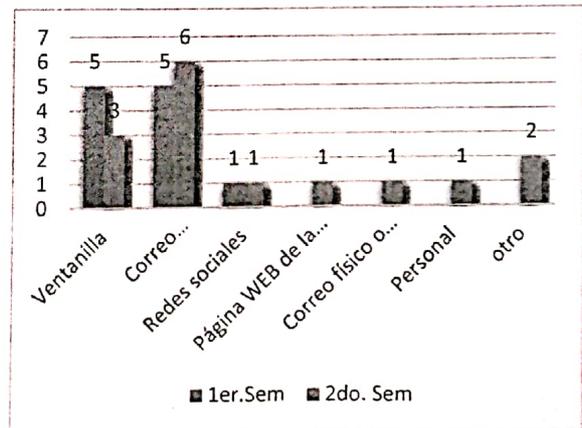
Para verificar la atención prestada por los denunciantes, se realizó la verificación de tres expedientes

Denuncia	Fecha de respuesta de fondo	Soporte de respuesta
D-23-0004	20/09/2023	Correo electrónico del 20/09/23 y auto del 29/09/23
D-23-0006	06/07/2023	Correo electrónico del 06/07/2023 respuesta al peticionario y traslado a CGR y auto de definición de denuncia del 29/06/23
D-23-0009	27/12/2023	Correo electrónico del 27/12/23, auto del 28/09/23

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 utilizados por la ciudadanía para interponer sus PQRS-D durante el segundo semestre de 2023 fueron los siguientes: por correo electrónico institucional, seis (6) PQRS-D que equivalen a 40% del total, tres (3) por ventanilla única (20%), por correo físico o postal uno (1) para un 7%, por página web una (1), una (1) presentada personalmente, uno (1) por redes sociales y dos (2) por otros medios.

Medios de recepción	1er.Sem	2do. Sem
Ventanilla	5	3
Correo electrónico institucional	5	6
Redes sociales	1	1
Página WEB de la entidad		1
Correo físico o postal		1
Personal		1
otro		2
	11	15



Los medios de recepción más utilizados durante el año siguen siendo la ventanilla única y el correo electrónico institución.

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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

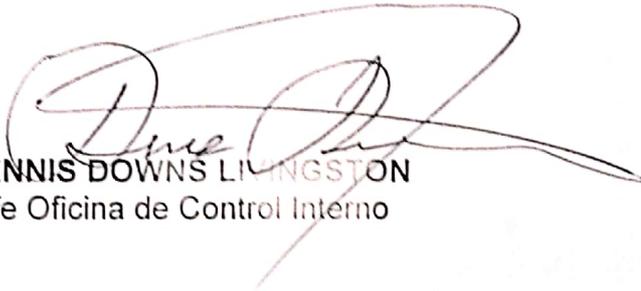


SC-CER154594



4.4 Observaciones y recomendaciones al trámite de denuncias

Durante esta revisión solo se pudieron verificar los soportes de respuesta a tres (3) denuncias de un total de seis (6) archivadas por respuesta definitiva al peticionario. No fue posible revisar las tres denuncias restantes debido a la dificultad en la entrega de los expedientes completos con los soportes de respuesta al peticionario y el auto definitivo de denuncia que se le entra al peticionario al cierre de la denuncia.



DENNIS DOWNS LIVINGSTON
Jefe Oficina de Control Interno

"Por un Control Fiscal Participativo y Comunitario"

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



SC-CER14694