



**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 2024

San Andrés Islas, febrero de 2025



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

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	Trámite de derechos de petición.....	4
4.2	Trámite de denuncias en control fiscal.....	7
5	TENDENCIA DE ATENCIÓN DE PQRS-D POR MEDIO DE RECEPCIÓN.	14
6	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....	16



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 2024, respecto de la atención brindada por las Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias formuladas a la Entidad en lo relacionado con el cumplimiento de 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 segundo 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 las evidencias del 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 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 julio al 31 de diciembre 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 lo 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, en cuyo caso 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 interna y las funciones establecidas, se solicitó información a la Contraloría Auxiliar sobre el trámite de las



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

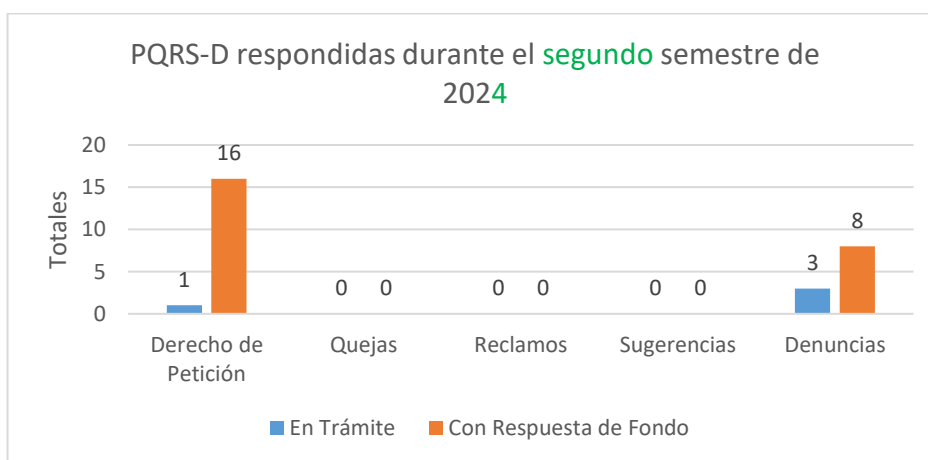
peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y al Grupo de participación ciudadana sobre el trámite de las denuncias en el control fiscal tramitadas durante el semestre. Resultado de la recopilación de información se destaca los siguiente:

Tabla No. 1

PQRS-D TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024							
	Recibido			Atendidos			
Requerimientos	1er. Semestre 2024	2do. Semestre 2024	Totales	En Trámite	% En Trámite	Con Respuesta de Fondo	%Con Respuesta de Fondo
Derecho de Petición	2	15	17	1	6%	16	94%
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	3	27%	8	73%
Totales	7	21	28	4	14%	24	86%

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

Durante el segundo semestre 2024 se tramitó un total de veintiocho (28) PQRS-D, de las cuales diecisiete (17) son derechos de petición, incluyendo dos (2) solicitudes de información, y once (11) denuncias ciudadanas. Al corte de 31 de diciembre de 2024 se ha dado respuesta de fondo a dieciséis (16) peticiones y quedando uno (1) en trámite con fecha límite de respuesta para el mes de enero 2025, de la misma forma se dio respuesta a ocho (8) denuncias en control fiscal dejando tres (3) en trámite con fecha límite de respuesta para los meses de mayo y junio de 2025, es decir que se encuentran dentro de los términos de legales 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.

4.1 Trámite de derechos de petición.

La oficina de Control Interno evaluó una muestra de diez (10) peticiones de diecisiete (17) tramitadas durante el segundo semestre 2024, es decir un 59% del total tramitado, de la muestra evaluada se constató que se dio respuesta dentro del tiempo legal establecido y que las respuestas dadas son consistentes con las peticiones realizadas por los peticionarios.

Resultado de la evaluación se relaciona a continuación el detalle de las peticiones:

Tabla No. 2

INFORME DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS EN EL SEGUNDO 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	# de días
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	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	8
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	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	7
DP-24-0021	9/07/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Remitir información en referencia a la validación y seguimiento a funciones y pago de seguridad social de contratistas por prestación de servicios en el marco de la ejecución de las auditorías	30/07/2024	Auditorías	23/07/2024	10
DP-24-0022	11/07/2024	Correo Electrónico	Solicitud De Información	Remitir copia de los actos administrativos donde se realizó la suspensión de términos por ocasión	25/07/2024	Secretaria General	25/07/2024	10



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

				de la pandemia COVID				
DP-24-0023	1/08/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Remitir información sobre presupuesto, número de funcionarios, procesos de resp. Fiscal desde al año 2019 al 2024	26/08/2024	Sec. General Y Responsabilidad Fiscal	23/08/2024	14
DP-24-0024	5/08/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Aclaraciones sobre ordenanza 011 del 2023 en referencia al subsidio para los usuarios de la empresa Veolia, esto según debido a requerimiento realizado por la contraloría	28/08/2024	Contraloría General	28/08/2024	15
DP-24-0025	12/08/2024	Ventanilla Única	Derecho De Petición	Certificar si se adelantó investigación por actos o hechos en el manejo de caja menor de la gobernación en el 2020	3/09/2024	Auditorías	2/09/2024	14
DP-24-0026	12/08/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Remitir copias de lo fallo 084 del 2021 en contra del sr. Marlo Mitchell	3/09/2024	Contraloría Auxiliar	2/09/2024	14
DP-24-0027	20/08/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Informar si: para el ejercicio de auditoría, que técnica y herramientas de auditoría asistidas por computador utilizan las contralorías del país	10/09/2024	Auditorías	2/09/2024	9
DP-24-0028	13/09/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Informar Sobre Las Herramientas Utilizadas En El Proceso De Auditorías Asistidas Por Computador En La Contraloría	4/10/2024	Auditorías	30/09/2024	11
DP-24-0029	20/09/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Informar Sobre Los Municipios Que Se Encuentran Investigados En Relación Con La Formulación, Actualización O Ejecución Del POT Y El PBOT	11/10/2024	Auditorías	7/10/2024	11



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

DP-24-0030	23/09/2024	Ventanilla Única	Derecho De Petición	Informar sobre actuaciones adelantas frente al señor Carlos Bent González, su estado actual e informes de auditorías relacionados	15/10/2024	Responsabilidad Fiscal	11/10/2024	14
DP-24-0031	24/09/2024	Correo electrónico	Derecho de petición	Informar sobre los procesos de responsabilidad fiscal a nombre de la señora Janet Archbold	16/10/2024	Responsabilidad Fiscal	16/10/2024	15
DP-24-0032	24/09/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Informar sobre las metodologías utilizadas en el ejercicio de auditoria, y si la contraloría cuenta con independencia Financiera Para La Adquisición De Software O Herramientas Para Las Labores Misionales	16/10/2024	Auditorias	8/10/2024	10
DP-24-0033	25/10/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Informar sobre las metodologías utilizadas en el ejercicio de auditoria, y si la contraloría cuenta con independencia financiera para la adquisición de software o herramientas para las labores misionales	19/11/2024	Responsabilidad Fiscal	18/11/2024	14
DP-24-0034	28/10/2024	Página Web	Derecho De Petición	Solicitud de certificado cetil	20/11/2024	Secretaria General	19/11/2024	14
DP-24-0035	16/12/2024	Correo Electrónico	Derecho De Petición	Relación de personas con procesos de responsabilidad fiscal desde el año 2016 al 13 de dic.	8/01/2025	Responsabilidad Fiscal	EN TRÁMITE	EN TRÁMITE

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

Analizado el tiempo de respuesta dado a las peticiones tramitadas durante el segundo semestre 2024, se observa que se les dio respuesta de fondo dentro del plazo que determina la normatividad vigente y de acuerdo a lo solicitado por el peticionario, sin embargo, se observa que ocho (8) de diecisiete (17) peticiones fueron respondidas en un tiempo de catorce (14) y quince (15) días, lo que nos indica que un 57% de las peticiones se respondieron sobre el limita del tiempo, situación que refleja debilidad en los controles y un riesgos de violación del tiempo legalmente establecido.



4.2 Trámite de denuncias en control fiscal.

Basada en la información reportada por la Entidad en la plataforma SIA misional establecido por la Auditoría General de la Republica para la rendición de cuentas por parte de la Contralorías Territoriales y concordante con la información remitida por las dependencias responsable del trámite de la PQRSD dentro de la Contraloría, se observa que durante el segundo semestre 2024 se atendieron once (11) denuncias en control fiscal, todas dentro del tiempo legal estipulado.

Para analizar el contenido de las respuestas dadas a las denuncias se evaluó una muestra de seis (6) denuncias de un total de once (11) tramitadas durante el segundo semestre 2024, de la muestra revisada se constató que las respuestas dadas a los petitionarios son consistentes con las peticiones realizadas.

El detalle de las denuncias tramitadas se relaciona a continuación:

Tabla No. 3

DENUNCIAS TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024								
#	No.	Tema o Asunto	Medio de llegada	FECHA DE RECIBIDO DE DENUNCIA	TÉRMINO PARA RESOLVER	ESTADO ACTUAL 31/12/2024	Responsable de Respuesta	Fecha de respuesta de fondo
1	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."	Personal	29/01/2024	30/07/2024	Con archivo con respuesta definitiva enviada al petitionario	Grupo de Auditoria	30/07/2024
2	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.	Correo electrónico institucional	4/04/2024	7/10/2024	Con archivo con respuesta definitiva enviada al petitionario	Grupo de Auditoria	15/10/2024



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

3	D-24-004	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 lúdico-teóricas a los gestores de la escuela de formación artística del Departamento, financiada con recursos de balance de ingresos de libre destinación.	Correo electrónico institucional	8/04/2024	9/10/2024	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	Grupo de Auditoria	8/10/2024
---	----------	--	----------------------------------	-----------	-----------	--	--------------------	-----------



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

4	D-24-0005	La CGR remite la siguiente denuncia anónima que dice: "Obligaron 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."	Correo electrónico institucional	16/05/2024	18/11/2024	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	Grupo de Auditoría	14/11/2024
5	D-24-0006	El señor Harold Bush publica lo siguiente: "BASURAS EN LA MIRA DE LAS ÍAS. En Cartagena la empresa Serviecológica debe certificar para las entidades de control de que la barcaza transportó 3 mil toneladas de basura como dice el contrato de la Alcaldía. Fue tan rentable el negocio de que la Alcaldía planea firmar otro contrato para transporte de basuras."	Correo electrónico institucional	23/07/2024	14/08/2024	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal	30/07/2024
6	D-24-0007	El señor Harold Bush publica lo siguiente: "BASURAS EN LA MIRA DE LAS ÍAS. En Cartagena la empresa Serviecológica debe certificar para las entidades de control de que la barcaza transportó 3 mil toneladas de basura como dice el contrato de la Alcaldía. Fue tan rentable el negocio de que la Alcaldía planea firmar otro contrato para transporte de basuras."	Redes sociales	2/08/2024	3/02/2025	Con archivo con respuesta definitiva enviada al peticionario	Grupo de Auditoría	23/12/2024



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

7	D-24-0008	“Actuando en calidad de miembro del Grupo Significativo de Ciudadanos “Movimiento Progreso” y actualmente Diputado del Departamento Archipiélago, el suscrito, GERMAN PACHECO HAWKINS identificado con cédula de ciudadanía No. 18.004.312, procedo a denunciar ante entidad competente con el fin que se inicien las investigaciones correspondientes y se determinen responsables penales, y/o fiscales de encontrarse, en los términos respectivos al análisis jurídico del convenio No. CE-SGE-0011-2024, CUYO CONTRATISTA ES CORPORACIÓN CONCULDER, identificando las siguientes observaciones:	Correo electrónico institucional	30/10/2024	2/05/2025	En trámite	Grupo de Auditoria	N/A
---	-----------	---	----------------------------------	------------	-----------	------------	--------------------	-----



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

8	D-24-0009	La Gerencia Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina de la Contraloría General de la República, en oficio 2024EE0215468 dio traslado por competencia a denuncia del señor CESAR JAVIER ALFONSO VALDES PEÑALOZA C.C. No. 19.345.660 en el que solicita se adelanten las indagaciones correspondientes ante denuncias sobre actos irregulares en procesos de contratación pública LP-SIN-0007-2024 y LP-SIN-0010-2024 adelantados por la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, cuyos orígenes son de recursos propios del ente territorial.	Correo electrónico institucional	12/11/2024	3/12/2024	Con archivo por traslado por competencia	N/A	N/A
---	-----------	---	----------------------------------	------------	-----------	--	-----	-----



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

9	D-24-0010	La Gerencia Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina de la Contraloría General de la República, en oficio No.2024EE0217913 de asunto "Traslado por competencia solicitud No. 2024-318537-80884-SE, Rad. Int. 2024ER0227361" dio traslado por competencia a denuncia de la veedora Paola Rada Meza sobre Megacolegio CEMED	Correo electrónico institucional	12/11/2024	13/05/2025	En trámite	Grupo de Auditoria	N/A
10	D-24-0011	La doctora María Cristina Quintero Quintero, Directora de Vigilancia Fiscal de la Contraloría General de la República, remite a la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina oficio de la Superintendencia de Industria y Comercio por el que traslada denuncia del señor Harold Bush Howard que competencia desleal en la contratación pública en la gobernación	Correo electrónico institucional	28/11/2024	19/12/2024	Con archivo por traslado por competencia	N/A	N/A



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

11	D-24-0012	“investigaciones sobre los cobros por concepto de impuesto de alumbrado público, a la empresa EMDESAI S.A. E.S.P., por cobrar ya sea a la Gobernación Departamental o a la AERONAUTICA CIVIL, según sea el caso, por la iluminación del espacio del parqueadero del aeropuerto GUSTAVO ROJAS PINILLA, el cual hace más de un año no funciona, sumiendo en la oscuridad esta zona, facilitando las condiciones para la inseguridad y otros factores de no aceptación por parte de la Comunidad. Este servicio está a cargo de la empresa de economía mixta denominada EMDESAI S.A. E.S.P., que es la encargada de su prestación y mantenimiento, mediante concesión otorgada”. La gerencia Departamental de la CGR remite denuncia del señor Leandro Pájaro Balseiro “investigaciones sobre los cobros por concepto de impuesto de alumbrado público, a la empresa EMDESAI S.A. E.S.P., por cobrar ya sea a la Gobernación Departamental o a la	Correo electrónico institucional	16/12/2024	17/06/2025	En trámite	Grupo de Auditoria	N/A
----	-----------	--	----------------------------------	------------	------------	------------	--------------------	-----



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

	AERONAUTICA CIVIL, según sea el caso, por la iluminación del espacio del parqueadero del aeropuerto GUSTAVO ROJAS PINILLA, el cual hace más de un año no funciona, sumiendo en la oscuridad esta zona, facilitando las condiciones para la inseguridad y otros factores de no aceptación por parte de la Comunidad. Este servicio está a cargo de la empresa de economía mixta denominada EMDESAI S.A. E.S.P., que es la encargada de su prestación y mantenimiento, mediante concesión otorgada".						
--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Información reportada por Grupo de participación ciudadana.

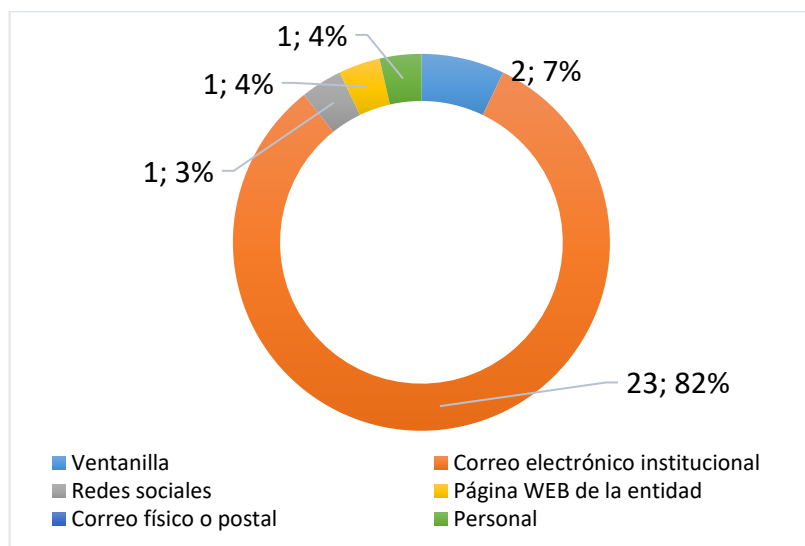
En la tabla anterior se relaciona la información reportada por el Grupo de Participación Ciudadana y consultada en la plataforma SIA misional de la Auditoria General de la República para efecto de verificar el trámite dado a las Denuncias de control fiscal.

5 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, veintitrés (23) equivalente al 82 % del total de PQRS-D, dos (2) por ventanilla única para un 7%, una por redes sociales, una presentada personalmente y una a través del formato predispuesto en página web.

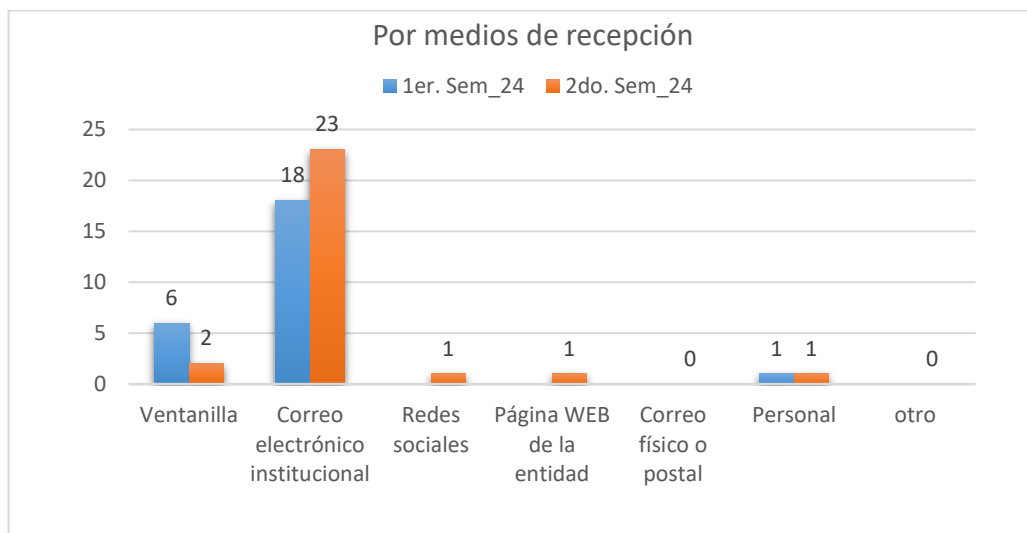


CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA



En cuanto a la evolución que ha experimentado la preferencia de los ciudadanos para presentado PQRS_D, se observa un leve incremento en la preferencia por interponer peticiones a través de correo electrónico.

Para este segundo semestre 2024, al igual que el primer semestre de este año, el medio de recepción más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el correo electrónico, pasando de dieciocho (18) peticiones presentado por este medio en el primer semestre a veintitrés (23) en el segundo semestre.





6 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Del análisis realizado a la información reporta por la dependencia de la Contraloría Auxiliar, se observa que ocho (8) de catorce (14) peticiones tramitadas se respondieron entre 14 y 15 días, muy cerca a los quince días hábiles que establece la normatividad aplicable vigente para la atención de peticiones, lo que nos indica que un 57% de las peticiones se respondieron sobre el límite del tiempo.

Es recomendable tomar medidas preventivas para evitar la materialización del riesgo de incumplimiento en los términos de repuesta de las peticiones.

Original firmado
DENNIS DOWNS LIVINGSTON
Jefe Oficina de Control Interno