



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN 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 2025

San Andrés Islas, agosto 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.....	6
5	TENDENCIA DE ATENCIÓN DE PQRS-D POR MEDIO DE RECEPCIÓN.	9
6	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....	10



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 2025, 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 primer semestre de 2025 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 los soportes del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas.

1 OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamientos dado a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas durante el primer semestre de 2025, con el fin de determinar si el trámite realizado cumple con los requisitos de oportunidad y adecuación de las respuestas de conformidad con lo establecido 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 2025.



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

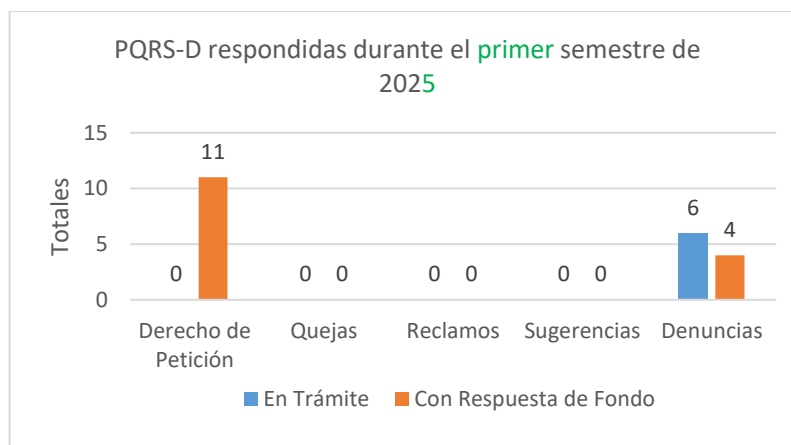
peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y al Grupo de participación ciudadana sobre el trámite de las denuncias en el control fiscal tramitadas durante el semestre. Resultado de la recopilación de información se destaca los siguiente:

Tabla No. 1

PQRS-D TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025							
	Recibido			Atendidos			
Requerimientos	2do. Semestre 2024	1er. Semestre 2025	Totales	En Trámite	% En Trámite	Con Respuesta de Fondo	%Con Respuesta de Fondo
Derecho de Petición	1	10	11	0	0%	11	100%
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	3	7	10	6	60%	4	40%
Totales	4	17	21	6	29%	15	71%

Fuente: Contraloría Auxiliar, Grupo de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas Plataforma SIA misional AGR

Durante el primer semestre 2025 se tramitaron veintiún (21) PQRS-D, de las cuales once (11) fueron derechos de petición, incluyendo una (1) solicitud de información, y diez (10) fueron denuncias ciudadanas. Al corte de 30 de junio de 2025 se ha dado respuesta de fondo a once (11) peticiones quedando ninguno en trámite para respuesta, de la misma forma se dio respuesta a cuatro (4) denuncias en control fiscal dejando seis (6) en trámite, con fecha límite de respuesta para los meses de julio, septiembre, noviembre y diciembre 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 primer semestre 2025, 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 PRIMER SEMESTRE DE 2025								
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-24-0035	2024-12-16	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Relación de personas con procesos de responsabilidad fiscal desde el año 2016 al 13 de dic.	2025-01-08 Ampliación (17-01-2025)	Responsabilidad fiscal	2025-01-15	19
DP-25-0001	2025-01-15	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Certificado de salarios devengados por Didier Pilar Vásquez durante los años 1996,1997,1998	2025-02-05	Secretaría General	2025-01-24	7
DP-25-0002	2025-02-18	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Remitir copia de los expedientes 010268/15, 010269/15 y 010270/15 a nombre del señor German Pacheco	2025-03-11	Responsabilidad fiscal	2025-03-03	9
DP-25-0003	2025-02-25	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Solicitud de información sobre PRF contra la Ex Gobernadora Tonney Gene Salazar	2025-03-18	Responsabilidad fiscal	2025-03-12	11
DP-25-0004	2025-02-27	Ventanilla	Solicitud de acceso a información pública	Remitir copia de: plan general de auditorías, informes definitivos de auditorías, copia DE autos de aperturas, de los años 2020, 2021, 2022, 2023 y lo corrido	2025-03-13	Grupo Auditoría, Responsabilidad Fiscal, Contraloría Auxiliar	2025-03-13	10



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

				del 2025, contrato de comodato de las oficinas de la contraloría, entre otros				
DP-25-0005	2025-04-21	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Información sobre la valoración de los costos ambientales, si el ente de control ha realizado alguna autoría sobre estos	2025-05-13	Grupo de Auditoria	2025-05-13	15
DP-25-0006	2025-04-23	Ventanilla	Petición en interés general o particular	Información sobre procesos de responsabilidad fiscal y su estado adelantados a: EVERTH HAWKINS, GERMAN PACHECO, KIUT RODERO, JACKELIN BLANCO Y OTROS	2025-05-15	Responsabilidad fiscal	2025-05-15	15
DP-25-0007	2025-04-30	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Solicitud de información relacionada con el uso de las TIC y redes sociales en las Contrarias	2025-05-22	Planeación	2025-05-21	14
DP-25-0008	2025-05-16	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Informar sobre el estado actual del proceso de responsabilidad fiscal No. 010345 DE 2018	2025-06-09	Responsabilidad Fiscal	2025-06-03	11
DP-25-0009	2025-05-26	Ventanilla	Petición en interés general o particular	Información sobre los procesos de responsabilidad fiscal que tenga el diputado CARLOS ARTURO FONTALVO SUAREZ	2025-06-17	Responsabilidad Fiscal	2025-06-12	12
DP-25-0010	2025-05-30	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	Informar para fines académicos sobre nivel de la Contraloría, el presupuesto para la vigencia 2025, cargos por tipo de vinculación	2025-06-24	Secretaría General	2025-06-13	9

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

Analizado el tiempo de respuesta dado a las peticiones tramitadas durante el primer semestre 2025, 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. Durante este semestre se observó mejora en los tiempos de respuestas con respecto al segundo semestre 2024 dado que disminuyó el número de peticiones respondidas sobre el límite de plazo legal 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 República para la rendición de cuentas de las 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 primer semestre 2025 se atendieron diez (10) 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 tres (3) denuncias archivadas durante el primer semestre 2025, de la muestra revisada se constató que las respuestas de fondo dadas a los denunciantes son consistentes con lo solicitado.

El detalle de las denuncias tramitadas se relaciona a continuación:

Tabla No. 3

DENUNCIAS TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025								
#	No.	Tema o Asunto	Medio de llegada	FECHA DE RECIBIDO DE DENUNCIA	TÉRMINO PARA RESOLVER	ESTADO ACTUAL 30/06/25	Responsable de Respuesta	Fecha de respuesta de fondo
1	D-24-0008	“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 convenio No. CE-SGE-0011-2024, CUYO CONTRATISTA ES CORPORACIÓN CONCULDER, Movimiento Progreso. German Pacheco Hawkins	Correo electrónico institucional	30 de octubre de 2024	02 de mayo de 2025	Archivada	Grupo de Auditoría	Radicado CGD-2025-2-150 del 10 de abril 2025
2	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 de noviembre de 2024	13 de mayo de 2025	Archivada	Grupo de Auditoría	Radicado CGD-2025-2-165 Denunciante CGD-2025-2-166 CGR del 05 de mayo de 2025



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

#	No.	Tema o Asunto	Medio de llegada	FECHA DE RECIBIDO DE DENUNCIA	TÉRMINO PARA RESOLVER	ESTADO ACTUAL 30/06/25	Responsable de Respuesta	Fecha de respuesta de fondo
3	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	Correo electrónico institucional	16 de diciembre de 2024	17 de junio de 2025	Archivada	Grupo de Auditoría	25 de abril de 2025
4	D-25-0001	Denuncia Contrato Navideño 2024 instaurada por el diputado Germán Pacheco Hawkins "Mediante el presente, radico denuncia formal del Contrato Interadministrativo Navideño San Andrés 2024-CI-SGE-0020-2024	Correo electrónico institucional	07 de enero de 2025	08 de julio de 2025	Archivada	Grupo de Auditoría	Radicado CGD-2025-2-137 del 7 de abril de 2025
5	D-25-0002	"Denuncia por actos de corrupción, tráfico de influencias, nepotismo y detrimento patrimonial en la Oficina de Control y Circulación de Residencia (OCCRE) del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina."	Correo electrónico institucional	20 de enero de 2025	21 de julio de 2025	En trámite	Grupo de Auditoría	En Trámite
6	D-25-0003	La gerencia departamental de la Contraloría General de la República el día 28 de marzo 2025 remite denuncia del doctor Iván Oliver Amín mediante el cual pone en conocimiento presuntas irregularidades por obras inconclusas como el Polideportivo de Natania, Parque Sunrise, Albergue Animal, Parque Archbold, Ludoteca del Cove, Parque Simpson Well y Carrera 13	Correo electrónico institucional	28 de marzo de 2025	29 de septiembre de 2025	En Trámite	Grupo de Auditoría	En Trámite



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

#	No.	Tema o Asunto	Medio de llegada	FECHA DE RECIBIDO DE DENUNCIA	TÉRMINO PARA RESOLVER	ESTADO ACTUAL 30/06/25	Responsable de Respuesta	Fecha de respuesta de fondo
7	D-25-0004	"Mi nombre es SANDRA ANGELICA MUÑOZ BRANDT, identificada con cedula de ciudadanía número 39.152.438 de San Andrés Isla, me dirijo como presidenta y representante legal del barrio las gaviotas, presuntas irregularidades en contrato entre la Administración Departamental y la entidad CONSORCIO INTERVENTORIA VIAS SAN ANDRES (NIT 9017012690) con el objeto de realizar la "RECONSTRUCCIÓN Y/O REHABILITACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS EN BARRIOS Y SECTORES LEGALIZADOS."	Ventani lla	21 de mayo de 2025	24 de noviembre 2025	En Trámite	Grupo de Auditoría	En Trámite
8	D-25-0005	La señora Ana Rosa Pérez Bustamante, Verificado lo anterior, por la oficina de talento humano, expedir certificación, donde conste que el señor MARTINEZ HOY, no cumple con los requisitos para el año 2022, para ser nombrado como Asesor, y que la entidad, nominadora, en su momento NO revocó el nombramiento por no reunir los requisitos señalados para el desempeño del mismo.	Correo electrónico institucional	22 de mayo de 2025	24 de noviembre de 2025	En Trámite	Grupo de Auditoría	En Trámite
9	D-25-0006	El director administrativo de la OCCRE, denuncia presuntas irregularidades en la entidad por pérdida de tarjetas de OCCRE lo cual podría generar posible detrimento patrimonial por el costo de las tarjetas.	Ventani lla	10 de junio de 2025	11 de diciembre de 2025	En Trámite	Grupo de Auditoría	En Trámite
10	D-25-0007	Queja por conflicto de intereses e incompatibilidad de servidor público Randy Allen respecto de la señora Claudia Patricia Mejía Estrada (Representante legal de inversiones Mejía Asociados S.A.S).	Correo electrónico institucional	25 de junio de 2025	17 de julio de 2025	En Trámite	Grupo de Participación Ciudadana	En Trámite

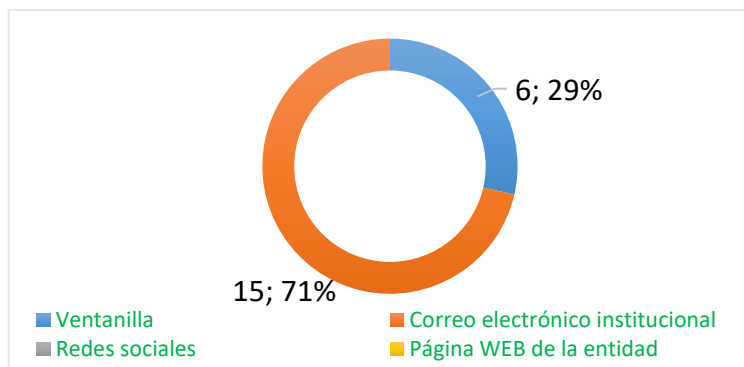
Fuente: Información reportada por Grupo de participación ciudadana.

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



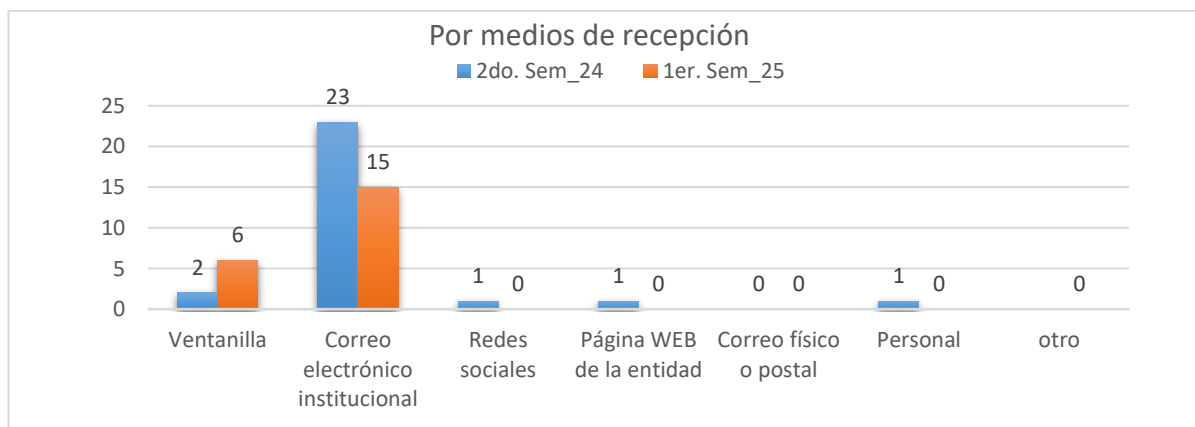
5 TENDENCIA DE ATENCIÓN DE PQRS-D POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

De conformidad con la información reportada por la Contraloría Auxiliar y el Grupo de participación ciudadana y los constatado en la plataforma SIA misional, los medios más utilizados por la ciudadanía, durante el periodo en revisión, para interponer sus PQRS-D fueron los siguientes: correo electrónico institucional, quince (15) equivalente al 75 % del total de PQRS-D y seis (6) por ventanilla, equivalente al 29 % del total.



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

Para este primer semestre 2025, al igual que el segundo semestre de 2024, el medio de recepción más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el correo electrónico, con una leve disminución, pasando de veintitrés (23) peticiones presentado por este medio en el segundo semestre 2024 a quince (15) en el primer semestre 2025.





6 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Asignar el control de términos de la respuesta de términos para la respuesta de peticiones y denuncias a la ventanilla única, para prevenir la materialización de riesgo de vencimientos de plazo en la respuesta de las PQRS

Original firmado

DENNIS DOWNS LIVINGSTON
Jefe Oficina de Control Interno