



CONTROL SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**ENERO - SEPTIEMBRE
2021**

Calle 20 # 20 - 47
Edificio La Sabanera, Piso 4
Sincelejo - Sucre
Tel.: (5) 2714138

contrasucré@contraloriasucré.gov.co
www.contraloriasucré.gov.co

Nit: 892280017-1

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, el cual norma lo siguiente:

"En Toda Entidad Pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda Entidad Pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

DEFINICIONES

- a) Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- b) Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- c) Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- d) Solicitud de Acceso a la Información Pública: según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo: en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

e) Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

f) Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético y profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para la formulación e implementación de la política de servicio al ciudadano al interior de las entidades de la administración pública nacional, es indispensable contar con el apoyo estratégico del nivel directivo y asesor, desde donde se impulsan las acciones y se facilitan las condiciones presupuestales, técnicas y de capital humano.

Por ello la Contraloría General del Departamento de Sucre, cuenta dentro de su estructura organizacional y de procesos, con el proceso de Control Social y Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es promover el control social sobre la gestión pública en el Departamento de Sucre, mediante la conformación de veedurías, la realización de eventos de rendición de cuentas, foros participativos, audiencias públicas participativas, la capacitación sobre control social - fiscal; y atender oportuna y eficazmente las peticiones y denuncias interpuesta por la ciudadanía en general departamento de Sucre.

Proveedores del proceso:

- La comunidad
- Los sujetos y puntos de Control
- Medios de comunicación
- Proceso de direccionamiento estratégico
- Clientes externos

Clientes del proceso:

- La comunidad
- Los sujetos y puntos de control

- Proceso de direccionamiento estratégico
- AGR
- Mejoramiento organizacional
- Partes interesadas

Mecanismos de atención al ciudadano:

- Correos institucionales
- Buzón de sugerencias
- Encuestas formulario de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

ALCANCE

Este Informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias que han ingresado, procesado, tramitado y se encuentran registradas en el proceso de Control Social y Atención al Ciudadano de la Contraloría General del Departamento de Sucre, en el primer trimestre del año 2021.

RESULTADOS

En el tercer trimestre de la vigencia 2021, se han registrado, procesado y tramitado 95 requerimientos, relacionados con 106 derechos de petición,

5 trasladados por competencia y 101 tramitados por la CGDS para un total de 106:

1. Derechos De Petición

Se establecen los siguientes resultados:

Trámite	N º de Derechos de Petición Enero – septiembre 2021
Respuesta derechos de petición en interés general y particular	35

Consultas de materia a cargo de la Contraloría	1
Peticiones de documento e información y peticiones entre autoridades	43
Solicitudes de información	22
Trasladado por competencia	5
Total	106

El tiempo promedio de respuesta medido por la responsable del proceso demuestra un oportuno cumplimiento con respecto a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, todos fueron tramitados y respondidos antes de los diez días hábiles contados a partir de su recepción, actualmente están pendiente por darle respuesta a dos (2), esto demuestra la oportunidad de la CGDS en resolver los requerimientos normativos en la materia.

2. Denuncias

Trámite	No de Denuncias Enero – Septiembre 2021
---------	---

Avocadas	27
Trasladas por competencia	21
Cerradas por desistimiento	0
Articuladas al proceso auditor PGA	1
Articuladas al proceso de responsabilidad fiscal	0
Total	49

Actualmente están en trámite las 49 denuncias radicadas, encontrándose 21 trasladadas por competencia dentro de los términos, 28 avocadas dentro de los términos previstos para resolverse y emitir informe de respuesta de fondo de acuerdo con la Resolución N. 367 del 2015 artículo 50.

3. Sugerencias - Reclamos

Trámite	Nº de Sugerencias – reclamo Enero – Junio 2021
Sugerencias-Reclamos	0
Total	0

4. Sugerencias Enero a Septiembre 2021: No se han presentado.
5. Reclamos Enero a Septiembre 2021: No se han presentado.

Medios Utilizados para Derechos de Petición – Denuncia – Sugerencias - Reclamos

Medio Utilizado	Derechos de Petición/Denuncias/Sugerencias- Reclamos
Personalmente	1
Correo Electrónico Institucional	154
Página Web	0
Buzón de sugerencias	0
Audiencias públicas - foros – mesas de trabajo	0

Correo postal	0
TOTAL	155

Teniendo en cuenta las disposiciones generadas mediante la normatividad legal vigente que reglamenta la interacción y comunicación pública en la pandemia actual que vive Colombia, se puede observar que el medio más utilizado para interponer peticiones fue el correo electrónico institucional. Los usuarios han acudido al servicio de la Pagina web de la entidad, la cual está activa al servicio de la comunidad mediante los links de acceso.

Derechos de Petición más frecuentes por procesos

Procesos	N ° Derechos de petición de Enero a Septiembre 2021
Control Fiscal	12
Responsabilidad Fiscal	42
Gestión Humana	24
Despacho Del Contralor	2
Control Social y Atención al Ciudadano	12
Contabilidad	2
Jurídica	6
Traslados por competencia	5
Presupuesto	1
Total	106



- **Encuesta de satisfacción de Derecho de Petición.**



- **Encuesta de Satisfacción de Derecho de Denuncia.**





Realizado el seguimiento y evaluación al proceso de Control Social y Atención al Ciudadano, mediante el cual se gestionan y administran el trámite Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias, que realiza la ciudadanía a la Contraloría General del Departamento de Sucre, evidenciando que dicho proceso cumple con los requisitos de oportunidad, veracidad y materialidad, realizándose de acuerdo con las normatividad vigente, y a los requisitos estandarizados y reglamentados dentro el Sistema Integrado de Gestión y Control MECI-SGS, de la entidad; lo que permite evidenciar que a pesar que nos encontramos en emergencia y en aislamiento preventivo a raíz de la pandemia COVID-19, la Contraloría General del Departamento de Sucre, adaptó su gestión institucional y se está dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.


JAIRO ELBERTO RODRIGUEZ ARRIETA
Subcontralor