

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORIA GENERAL
DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE.**

PRIMER SEMESTRE DE DE 2025

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

**EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE
2011 (ESTATUTO ANTICORRUPCION).**

11 DE JULIO 2025.

Tabla de contenido

Contrasucre@contraloriasucre.gov.co
www.contraloriasucre.gov.co
Nit:892280017-1

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

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. METODOLOGIA	3
5. DEFINICIONES.....	4
6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	5
6.1. Análisis de la estructura organizacional.....	5
7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ATENCIÓN DE PQRSD.....	6
7.1. Canales de Atención al Ciudadano.....	6
7.2. Seguimiento al Trámite de las PQRSD.....	7
7.3. Seguimiento al Trámite de Denuncias.....	8
7.4. Derechos de Petición más Frecuentes por Procesos.....	13
7.5. Salidas de las PQDRS.....	14
8. 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 de Sucre el informe de seguimiento y evaluación de las PQRSD 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 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 2025 y corresponde a la verificación realizada a la información y datos suministrados por la Subcontraloría oficina encargada del Proceso 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.

2. 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 2025, 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.

3. 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.

4. METODOLOGÍA

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos por la Contraloría General del Departamento Sucre 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.

De igual manera, se realizó una revisión de los términos de respuesta de PQDRS de acuerdo a la Ley N° 2207 del 17 de mayo de 2022, que modifica el Decreto legislativo 491 de 2020 y que especifica los tiempos de respuesta de la siguiente manera:

- + Petición general: 15 días hábiles
- + Documentos e información: 10 días hábiles
- + Consulta: 30 días hábiles.

5. DEFINICIONES

Se busca dar a conocer cada una de las definiciones relacionadas a continuación.

PETICIÓN: Es una solicitud, verbal o escrita que se dirige a una entidad o servidor público con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJA: Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

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 ética y profesional

RECLAMO: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

SUGERENCIA: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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

6.1. 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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ATENCIÓN DE PQRSD.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la oficina de Control Interno, ha realizado el seguimiento a la atención al ciudadano, a través de los diversos mecanismos con los que cuenta la CGDS, para que los usuarios presenten y obtengan respuesta y atención oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ó solicitudes de información.

El Proceso 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.

7.1. Canales de Atención al Ciudadano.

Los canales habilitados por la Contraloría General del Departamento de Sucre, para que la ciudadanía pueda acceder e interponer peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias son las siguientes:

- 1- ATENCION PRESENCIAL: En las instalaciones de entidad de lunes a viernes en jornada de 8:00 a.m. -12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. en la calle 20 N° 20-47 en el piso 3, 4 y 5 piso en el antiguo edificio la Sabanera Sincelejo- Sucre.
- 2- ATENCION VIRTUAL: Para formular peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias los ciudadanos pueden ingresar a la página web de la entidad en el siguiente link::<http://www.contraloriasucre.gov.co>, o escribir a los correos electrónicos: oficina_archivo@contraloriasucre.gov.co y al correo contrasucre@contraloriasucre.gov.co.
- 3- ATENCION TELEFONICA: se pueden comunicar en la línea (5) 2714138 en la ciudad de Sincelejo-Sucre y al WhatsApp 3235356824.
- 4- REDES SOCIASLES: Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) la Contraloría General del Departamento de Sucre, hace presencia a través de las redes sociales.
Facebook: /contraloriadesucre
Instagram: @contraloriasucre
Twitter: @contraloriasucre

7.2. Seguimiento al trámite de las PQR.

En la CGDS se han dispuesto diversos mecanismos de recepción de Peticiones quejas y reclamos, como son correspondencia tradicional ya sea mediante él envió por empresa de mensajería, o radicando la solicitud de manera personal en la sede de la entidad, ya sea por escrito o verbalmente, a través de la página Web, o vía telefónica.

Una vez llega la PQDRS a la entidad esta es radicada por la persona encargada de recibir la correspondencia y enviada al Despacho para su conocimiento y a la dependencia responsable de tramitar la respuesta; dependiendo de la naturaleza y de la complejidad del asunto.

Basado en las responsabilidades identificadas en la organización interna y las funciones establecidas, se solicitó información a la subcontraloría oficina responsable sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el control fiscal realizada durante el semestre. Resultado de la recopilación de información se destaca los siguiente:

PQRSD TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025					
	Recibido			Atendidos	
Requerimientos	2do. Semestre 2024	1er. Semestre 2025	Totales	En Trámite	Con Respuesta de Fondo
Derecho de Petición	63	47	110	2	45
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	45	26	71	23	7
Totales	108	73	181	25	52

Fuente: Información reportada por Proceso de Participación Ciudadana

Durante el primer semestre 2025 se ha tramitado un total de setenta y tres (73) PQRSD, de las cuales cuarenta y siete (47) son derechos de petición y veintiseis (26) son denuncias ciudadanas. Al corte de 30 de junio de 2025 se ha dado respuesta de fondo a cuarenta y cinco (45) derechos de petición y quedando dos (2) en trámite con fecha límite de respuesta. así mismo se da respuesta de fondo a siete (7) denuncias en control fiscal y veintitres (23) denuncias se encuentran en trámite, es decir que se encuentran dentro de los términos de ley estipulados para darle respuesta.

De acuerdo con la información reportada por el Proceso responsables de la atención de las PQRSD, 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.

7.3. Seguimiento al trámite 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 2025. La anterior información se relaciona a continuación:

ITEM	N°	OBJETO	FECHA DE RECIBIDO DE DENUNCIA	TERMINO PARA RESOLVER	ESTADO ACTUAL HASTA 30 DE JUNIO
1	D-0125-001	Al solicitar los soportes documentales de los mantenimientos y combustible del equipo automotor para la vigencia 2024, el señor Comandante de estación intendente Jefe EDUAR MAURICIO CHANTRE GONZALEZ, manifiesta que no tener soportes documentales de los mencionados contratos, debido a que llego a la estación de policía en el mes de OCTUBRE del 2024 y no recibió soportes alguno relacionando combustible y/o mantenimiento	2025-01-24	2025-01-29	En tramite
2	D-0125-002	Denuncia del contrato denominado prestación de servicios para el corte y poda de árboles en riesgo en distintos sectores rurales y urbanos del municipio de corozal, sucre vigencia 2024. Debido a que Con los 80 millones del Contrato solo fue cortado un árbol en Corozal	2025-02-04	2025-02-05	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
3	D-0125-003	Queja en contra de la ESE Hospital Santa Catalina de Sena de Sucre – sucre, por el no pago de acreencias laborales a los trabajadores de esta institución de salud	2025-01-28	2025-02-04	con archivo por traslado por competencia

4	D-0225-004	Denuncia de los siguientes contratos "CPSP-MSM-006-2024, CPSP-MSM-007-2024, CPSP-MSM-009-2024, CPSP-MSM-010-2024 y CPSP-MSM-012-2024 Alcaldía Municipal de San Marcos Sucre	2025-02-03	2025-02-05	En tramite
5	D-0225-005	Denuncia contra el Fondo Mixto de Promoción de la Cultura y las Artes de Sucre, por los recursos invertidos en la ejecución del X Festival Cultura de sucre en el Municipio de Corozal.	2025-02-03	2025-02-11	En tramite

6	D-0225-006	Denuncia de irregularidades en el proceso de contratación de prestadores de servicios en el SENA REGIONAL- SUCRE de la vigencia 2025 y solicitud de medidas administrativas urgentes por vulneración a mis derechos fundamentales de protección constitucional de padre cabeza de hogar y mínimo vital	2025-02-04	2025-02-05	con archivo por traslado por competencia
7	D-0225-007	Denuncia y Querrela en contra de la doctora KATIA ROMERO IRIARTE, directora del Fondo Mixto de la Cultura Departamental, Sincelejo Sucre".	2025-02-12	2025-02-14	En tramite
8	D-0225-008	Presuntas irregularidades en los aportes a pensión, libranzas y pagos prima navidad 2024	2025-02-20	2025-02-24	En tramite
9	D-0225-009	Denuncia el contrato NTC. 7016528, denominado "Adquisición de vallas metálicas de seguridad o contención de público para el Municipio de Corozal – Sucre	2025-02-20	2025-02-24	En tramite
10	D-0225-010	Presentas anomalías e irregularidades que han venido detectando en el tránsito de corozal, se investigue cuánto dinero a ingresado por cobro de multas externas e internas que mensualmente son transferidos al instituto de transito de Corozal de la federación de Municipios de enero a 31 de diciembre del año 2024, mes de enero a febrero del año en curso	2025-02-19	2025-02-25	En tramite

11	D-0225-011	“Denunciar el contrato NTC. 7204150, denominado "DOTACION E INSTALACION DE PARQUES INFANTILES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA RECREATIVA EN EL MUNICIPIO DE COROZALSUCRE”	2025-02-24	2025-03-07	En tramite
12	D-0325-012	“Ponerlos en conocimiento de posibles actos de corrupción llevados a cabo de manera premeditada en el municipio de san juan de Betulia en los siguientes contratos PS-024-2024, MC-006-2024, MC-007-2024, PS-050-2024, MC-010-2024, PS-067-2024, MC-016-2024, MC-019-2024, MC-017-2024, PS-083-2024, PS-084-2024, MC-026-2024, INVITACIÓN PÚBLICA No. 027-2024, estos se encuentran con supuestos actos de corrupción conocidos por la población del Municipio de San Juan de Betulia”.	2025-03-06	2025-03-11	En tramite
13	D-0325-013	Hago denuncia de estos dos contratos para mejorar la seguridad en el municipio de Corozal, contratos que solo quedaron en el papel y no cumplieron ninguna función de mejorar la seguridad. Toda la comunidad en Corozal por medio de las redes sociales se queja de estos 2 contratos por 169.000.000 y de la ola de inseguridad que atraviesa nuestro municipio; (Contrato No PSPAG-148-2024 y CONTRATO No. SAMC-011-2024)”.	2025-03-10	2025-03-11	En tramite
14	D-0325-014	Los recursos que llegan a la IE Millán Vargas sede principal los recursos de dinero que le asignen no se ejecutan de manera transparente porque las obras no tienen la calidad ni características de lo que contratan dándose detrimento de esos dineros solicito verifiquen esos recursos en secop.	2025-03-21	2025-04-02	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

15	D-0325-015	“En el municipio de El Roble-Departamento de Sucre, existe una finca denominada “La Guadalupana” Se dice que tal tierra fue entregada a una señora que fue candidata por el partido de la UNION PATRIOTICA en un municipio sucreño. Solicito inicie las averiguaciones sobre los funcionarios públicos que presuntamente han producido un detrimento patrimonial al entregar un predio a personas particulares según sus afiliaciones políticas, y no a campesinos, ni a indígenas a quienes le corresponde”.	2025-03-25	2025-04-02	En tramite
16	D-0325-016	“Elevo denuncia y que sean verificados Teniendo en cuenta que el artículo 67 de la ley 906 de 2004, artículo 267 de la Constitución política de Colombia, Artículo 5 y 6 de la ley 610 de 2002, Decreto 403 de 2020 Artículo 6°. Daño patrimonial al Estado, los siguientes contratos: SAMC-009-2023, SAMC-008-2023, SAMC-005-2023, LP-004-2023, LP-003-2023, LP-007-2022, LP-009-2022”.	28-03-2025	2025-04-10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
17	D-0425-017	Denuncia contra JUAN FRANCISCO CASTILLO CANCHILA Rector Escuela Normal Superior de Corozal, teniendo en cuenta la actuación irregular que desde el año 2016 hasta la fecha se viene desarrollando por la escuela normal superior de Corozal	2025-04-03	10-05-205	En tramite
18	D-0425-018	Investigar el detrimento patrimonial causado ya que se utilizaron recursos públicos para hacer un concurso chimbo, ahora de nuevo el concejo tiene que sacar más dinero de las arcas públicas para otro concurso, ya que corozal no puede quedar acéfalo de personero	2025-04-23	2025-04-25	En tramite
19	D-0425-019	Irregularidades en los aportes a pension, libranzas y pago prima navidad 2024 en la ESECentro de Salud San Jose de Toluviéjo.	2025-04-29	2025-05-07	con archivo por traslado por competencia

20	D-0525-020	Posible irregularidad en la contratación de póliza de seguro para vehículo oficial de la Universidad de Sucre "contrato No. USCD-CV-161-2021"	2025-05-08	2025-05-13	En trámite
21	D-0525-021	Denuncia fiscal de los Contratos de Servicio Público de Transporte Escolar No. ST-LP-002-2024 Y ST-007-2024 firmados por el Municipio de Tolú y la Empresa Cooperativa Especial de Córdoba "COOTRASEC".	6/05/25	2025-05-20	En trámite
22	D-0525-022	DENUNCIA PENAL En contra de los representantes regionales de Sucre, de las empresas COOSALUD EPS S.A, MUTUAL SER IPS, LA NUEVA EPS y la ESE CENTRO DE SALUD DE MAJAGUAL SUCRE, toda vez que al parecer se presume que se están cometiendo delitos en contra de la administración pública, por los dineros girados por LA ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD(ADRES), FRAUDE A RESOLUCIÓN JUDICIAL Y FRAUDE PROCESAL, con su actuación arbitraria o vía de hecho, han violado disposiciones de carácter constitucional y legal, y por parte del Representante de la ESE CENTRO DE SALUD DE MAJAGUAL SUCRE por no cumplir la obligación, está causando un deterioro al patrimonio público a sabiendas que llevan	2025-05-13	2025-05-29	En trámite
23	D-0525-023	DENUNCIA POR CORRUPCIÓN contratos: MSAP-SAMC-010-2024 - N° MSAP-SAMC-SAG-011-2023 – N° MSAP-SAMC-SAG-012-2022. IRREGULARIDADES CONTRATOS, FALTA GRAVISIMA, DETRIMENTO PATRIMONIAL, SOBRECOSTO, PECULADO. ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO	2025-05-19	2025-06-10	En trámite
24	D-0525-024	Denuncia de contratos N° LP 003-2021, No. LP-002- 2022	2025-05-21	2025-06-12	En trámite

25	D-0625-025	Denuncia de los contrato de obras: LP-012-2022, LP-003-2022, LP-005-2022	2025-06-15	2025-06-25	En tramite
26	D-0625-026	Denuncia de los Contrato No. SA-005-2023, No. SA-001-2023, No. SA-009-2023, No. SAMC-008-2024, No. LP-006-2024, No. LP-004-2024 y No. SAMC-004-2024	2025-06-16	2025-06-26	En tramite
27	D-0625-027	Traslado de hallazgo administrativo con posible incidencia fiscal dentro del proyecto de inversión pública "CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA NUEVA EN SITIO PROPIO COMO SOLUCIÓN AL DÉFICIT HABITACIONAL DE FAMILIAS EN ESTADO DE VULNERABILIDAD EN LA ZONA URBANA Y RURAL DEL MUNICIPIO DE COVEÑAS, SUCRE."	2025-06-20	2025-07-09	En tramite

7.4. Derechos de petición mas frecuentes por procesos

PROCESO	TOTAL PQRSD ENERO A MARZO	TOTAL PQRSD ABRIL A JUNIO	TOTAL PQRSD	%
Control Fiscal	4	5	9	19%
Responsabilidad Fiscal	12	8	20	43%
Gestion Humana	3	0	3	6%
Despacho Contralor	0	0	0	0%
Control Social y Atencion al Ciudadano	5	4	9	19%
Sistemas Gestion Tics	0	0	0	0%
Contabilidad	0	0	0	0%
Oficina Juridica	1	5	6	13%
Asesor de Despacho	0	0	0	0%
tesoreria	0	0	0	0%
Total	25	22	47	100%

Fuente: Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Se debe tener en cuenta que el periodo objeto de seguimiento corresponde al periodo de enero a junio 2025; es decir, que dentro de estos seis meses fueron recibidas 47 PQRSD,

donde se aprecia una disminución con el semestre mediatamente anterior que fueron de 16 derechos de petición.

Respecto al porcentaje de solicitudes, se identificó que la oficina que tuvo mayor asignación de PQRSD fue el Proceso de Responsabilidad Fiscal con un 43% de PQRSD recibidas.

7.5. Salidas de las PQDRS

De acuerdo con la información suministrada durante el primer semestre de la vigencia 2025 se dio trámite como se detalla a continuación.

DERECHOS DE PETICION

TIPO DE PETICION	TOTAL PQDRS ENERO A MARZO	TOTAL PQDRS ABRIL A JUNIO	TOTAL PQDRS	%
Petición de interés General y Particular	10	9	19	40%
Consultas de materia a cargo de la contraloría	0	0	0	0%
Peticiones de documentos e información y petición entre autoridades	15	13	28	60%
Solicitud de Información	0	0	0	0%
Traslados por Competencia	0	0	0	0%
Total	25	22	47	100%

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.

DENUNCIAS

DENUNCIAS	TOTAL PQDRS ENERO A MARZO	TOTAL PQDRS ABRIL A JUNIO	TOTAL PQDRS	%
Avocadas	14	9	23	88%
Traslados por Competencia	2	1	3	12%
Total	16	10	26	100%

Fuente: Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Actualmente en el primer semestre hay 26 denuncias dentro de los términos previstos para resolverse y emitir informe de acuerdo con la Resolución N. 367 del 2015 artículo 50.

SUGERENCIAS – RECLAMOS

En lo relacionado con las sugerencias y reclamos en la entidad no se presentaron en el semestre evaluado.

MEDIOS DE RECEPCION.

Los medios utilizados por la ciudadanía para sus respectivas peticiones se detallan a continuación:

MEDIOS DE RECEPCION	TOTAL PQDRS ENERO A MARZO	TOTAL PQDRS ABRIL A JUNIO	TOTAL PQDRS
Correo electrónico institucional	39	32	71
Correo Postal	2	0	2
Página Web	0	0	0
Personalmente	0	0	0
Medios Masivo de Comunicación	0	0	0
Total	41	32	73

Fuente: Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta el cuadro anterior observamos que el medio más utilizado por la ciudadanía es el correo institucional de la entidad.

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.

Por parte de la Oficina de Control Interno realizo un seguimiento las PQDRS reportadas a través de los informes suministrados trimestralmente por el líder del proceso Control Social y Atención al Ciudadano.

8. RECOMENDACIONES.

Las peticiones, quejas y denuncias fueron tramitadas y cumpliendolos términos del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 70 de la ley1757 de 2015, los cuales establecen los tiempos para resolver las distintasmodalidades de peticiones o los traslados tanto al área de Control fiscal, como a otras entidades.

Se recomienda seguir manteniendo activos y eficientes los medios de atención de PQRSD, hacer mantenimiento y ajustes, y constante seguimiento, lo anterior es fundamental para garantizar una comunicación fluida con los usuarios de la Contraloría General del Departamento de sucre, brindar un servicio de calidad y cumplir con los términos de ley.



MARLY DEL C. VILLARREAL GONZALEZ.
Jefe Oficina Asesora de Control Interno