

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

**SEGUNDO 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).**

**09 DE ENERO 2026.**

Contrasucra@contraloriasucra.gov.co  
www.contraloriasucra.gov.co  
**Nit:892280017-1**

Calle 20 # 20 - 47, Edificio La Sabanera, piso 4  
Sincelajo - 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 Tramite de Denuncias.....	8
7.4. Derechos de Peticion mas 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 segundo 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 segundo 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 segundo 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 segundo de julio al 31 de diciembre 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](mailto:oficina_archivo@contraloriasucre.gov.co) y al correo [contrasucre@contraloriasucre.gov.co](mailto: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 envío 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:

<b>PQRSD TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025</b>					
	<b>Recibido</b>			<b>Atendidos</b>	
<b>Requerimientos</b>	<b>1er. Semestre 2025</b>	<b>2do. Semestre 2025</b>	<b>Totales</b>	<b>En Trámite</b>	<b>Con Respuesta de Fondo</b>
Derecho de Petición	47	50	97	0	27
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	26	35	0	11	15
<b>Totales</b>	<b>73</b>	<b>85</b>	<b>158</b>	<b>11</b>	<b>42</b>

Fuente: Información reportada por Proceso de Participación Ciudadana

Durante el segundo semestre 2025 se ha tramitado un total de ochenta y cinco (85) PQRSD, de las cuales cincuenta (50) son derechos de petición y treinta y cinco (35) son denuncias ciudadanas. Al corte de 31 de diciembre de 2025 se ha dado respuesta de fondo a cuarenta y dos (42) derechos de petición, así mismo se da respuesta de fondo a quince (15) denuncias y once (11) 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 segundo semestre 2025. La anterior información se relaciona a continuación:

ITEM	N°	FECHA DE RECIBIDO DE DENUNCIA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE LLEGADA	ESTADO DEL TRÁMITE AL FINAL DEL PERIODO RENDIDO
1	D-0924-053	4/09/2024	4/03/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
2	D-0924-055	18/09/2024	18/03/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
3	D-1024-059	17/10/2024	17/04/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
4	D-1024-064	22/10/2024	22/04/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
5	D-1124-076	19/11/2024	19/05/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
6	D-1224-078	9/12/2024	9/06/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
7	D-1224-079	11/12/2024	11/06/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
8	D-1224-080	20/12/2024	20/06/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
9	D-1224-081	23/12/2024	23/06/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
10	D-1224-082	27/12/2024	27/06/2025	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

#### 7.4. Derechos de petición mas frecuentes por procesos

PROCESO	TOTAL PQRSD JULIO A SEPTIEMBRE	TOTAL PQRSD OCTUBRE A DICIEMBRE	TOTAL PQRSD	%
Control Fiscal	7	4	11	22%
Responsabilidad Fiscal	12	8	20	39%
Gestion Humana	7	4	11	22%
Despacho Contralor	0	0	0	0%
Control Social y Atencion al Ciudadano	2	6	8	16%
Sistemas Gestion Tics	0	0	0	0%
Contabilidad	0	0	0	0%
Oficina Juridica	1	0	1	2%
Asesor de Despacho	0	0	0	0%
tesoreria	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Se debe tener en cuenta que el periodo objeto de seguimiento corresponde al periodo de julio a diciembre 2025; es decir, que dentro de estos seis meses fueron recibidas 51 PQRSD, donde

Respecto al porcentaje de solicitudes, se identificó que la oficina que tuvo mayor asignación de PQRSD fue el Proceso de Responsabilidad Fiscal con un 39% de PQRSD recibidas.

#### 7.5. Salidas de las PQDRS

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

#### DERECHOS DE PETICION

TIPO DE PETICION	TOTAL PQDRS JULIO A SEPTIEMBRE	TOTAL PQDRS OCTUBRE A DICIEMBRE	TOTAL PQDRS	%
Petición de interés General y Particular	16	12	28	56%

Peticiones de documentos e información y petición entre autoridades	13	9	22	44%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

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 JULIO A SEPTIEMBRE	TOTAL PQDRS OCTUBRE A DICIEMBRE	TOTAL PQDRS	%
Avocadas	14	15	29	83%
Traslados por Competencia	4	2	6	17%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Actualmente en el segundo semestre hay 35 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 JULIO A SEPTIEMBRE	TOTAL PQDRS OCTUBRE A DICIEMBRE	TOTAL PQDRS
Correo electrónico institucional	16	17	33
Correo Postal	2	0	2
Página Web	0	0	0
Personalmente	0	0	0
Medios Masivo de Comunicación	0	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>35</b>

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.

Se recomienda seguir manteniendo activos y eficientes los medios de atención de PQRSD, 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