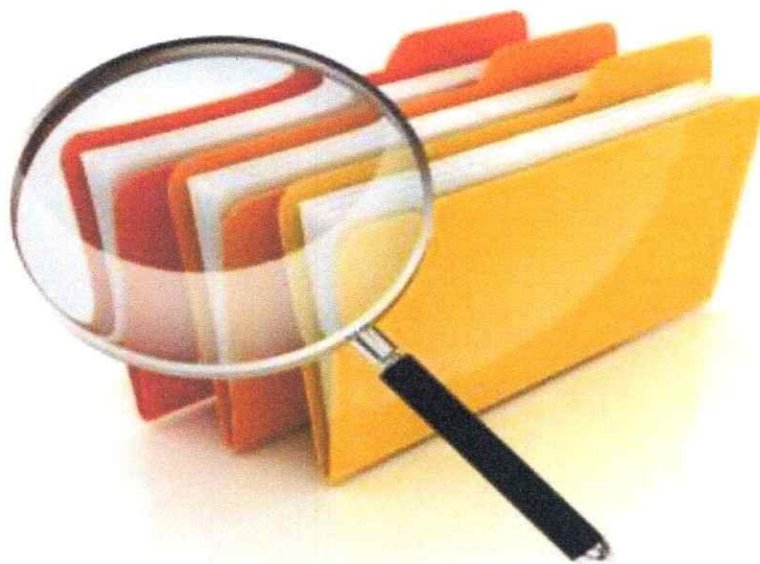


INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE
PERIDO EVALUADO: ENERO - JUNIO 2022
5 DE JULIO 2022

INTRODUCCIÓN

La ley 1474 de 2011 ***"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"***. Permite tomar medidas administrativas para la lucha contra la corrupción.

Con el Objetivo de dar cumplimiento a la ley 1474 de 2011 en su artículo 76 donde dice ***"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"***.

la Oficina de Control Interno de la Contraloría General del Departamento de Sucre presenta el Informe semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al periodo de Enero a Junio de la vigencia 2022.

La Contraloría Departamental de Sucre, en su sitio web, cuenta con un canal para recepción de Quejas, Sugerencias y Reclamos disponibles las 24 horas al día para las necesidades de los usuarios, permitiendo la trazabilidad de los procesos radicados, con un carácter de transparencia y participación ciudadana en la lucha contra la corrupción.

Con esto se busca generar confianza en la comunidad, fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.

Corresponde a la Oficina de Control Interno como líder de la séptima dimensión del Modelo Integral de Planeación y Gestión, el cual contempla su esquema de líneas de defensa, con el fin de vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la veracidad y oportunidad, en las respuestas de los procesos radicados.

Para cumplir con lo anterior, se requiere activa participación y colaboración de todos y cada uno de los funcionarios de la Contraloría General del Departamento de Sucre involucrados en el proceso de respuestas y atención a las PQRSD. Solo con el compromiso y vocación

de servicio de cada uno se pueden brindar respuestas claras, de fondo, oportunas que den solución a las inquietudes de la ciudadanía

OBJETIVO GENERAL

Verificar que la contraloría General el Departamento de Sucre reciba, tramite y resuelva las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen, y que la atención que se preste este de acuerdo con las normas legales vigentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✚ Verificar el trámite dado a las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2022
- ✚ Evaluar el tiempo promedio de respuesta para resolver las PQRSD.

ALCANCE

La oficina de Control interno de la Contraloría General del Departamental de Sucre realizará revisiones a las peticiones, quejas y reclamos presentadas en el primer semestre de la vigencia 2022. Para tal efecto se realizará un análisis sobre la forma como se desarrolla el proceso, verificando que en la ejecución del mismo se cumpla con los requerimientos formales y se dé respuesta oportuna a los interesados sobre los diferentes asuntos objeto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

DEFINICIONES

- ❖ **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.
- ❖ **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.

- ❖ **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.
- ❖ **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.

- ❖ **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- ❖ **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.

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Atención Presencial:

En las instalaciones de la Entidad de lunes a viernes en jornada de 8:00 a.m. 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm, en la Calle 20 No 20-47 / 3, 4 y 5 piso, antiguo edificio la Sabanera Sincelejo-Sucre

Atención Virtual:

Para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, los ciudadanos y personas interesadas pueden ingresar a la página web de la entidad en el siguiente link: <http://www.contraloriasucre.gov.co>

Para interponer denuncias, los ciudadanos y personas interesadas, 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
- contrasucree@contraloriasucre.gov.co

Atención Telefónica:

Los usuarios pueden comunicarse con la línea (5) 2714138 en la ciudad de Sincelejo-Sucre y al WhatsApp 3235356824

Redes Sociales:

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: @contraloriasucr3

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS

De acuerdo con la información reportada en el aplicativo SIA Misional Formato 15 Atención Ciudadana durante el periodo comprendido entre enero y junio vigencia 2022, se presentó el siguiente comportamiento en cuanto a las Peticiones:

ENTRADAS DE PQRSD.

TRÁMITE DE DENUNCIAS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022

Durante el periodo de gestión enero a junio de 2022, fueron radicadas ante la Contraloría General del Departamento de Sucre, diecinueve (19) denuncias y se adelantaron diez (10) denuncias radicadas en el segundo semestre de 2021, para un total de veintinueve (29) denuncias atendidas dentro del periodo rendido.

DENUNCIAS 2022

DENUNCIA No	FECHA RADICACIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE SU TRÁMITE	ASUNTO	ENTIDAD AFECTADA	TERMINO PARA RESOLVER	ESTADO DEL TRÁMITE AL FINAL DEL PERIODO RENDIDO
D-0122-001	11/1/2022	Control Fiscal	Presuntas irregularidades en connotación disciplinaria y fiscal derivadas de la creación de 30 cargos públicos en el año 2019 con el fin de requisitos legales	Alcaldía Municipal de Corozal	16/1/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-0122-002	18/1/2022	Responsabilidad Fiscal	Denuncia fiscal en contra del funcionario Hermes Orlando Méndez Torres quien funge como secretario de tránsito departamental de sucre quien hace sus veces por detrimento patrimonial	transito departamental de sucre	25/1/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-0222-003	1/2/2022	Subcontratoria	Denuncia tomada de un medio de comunicación Radio Maigualaya oyente del municipio de Sampues referente a posible detrimento en la sede de la alcaldía municipal de sampues por reedificación y demolición	Alcaldía Municipal de sampues	1/8/2022	En trámite
D-0222-004	1/2/2022	Subcontratoria	Referente a presuntas irregularidades en la ejecución y cumplimiento del contrato (LP-MG-002-2021) celebrado por la empresa AGUAS DE SUCRE	Empresa de aguas de sucre	1/6/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-0222-005	11/2/2022	Subcontratoria	Cueja disciplinaria y denuncia penal por desfalco al erario del municipio de corozal y detrimento patrimonial	Alcaldía Municipal de Corozal	11/8/2022	En trámite
D-0222-006	16/2/2022	Subcontratoria	Denuncia abandono de obra publica N°LP007-2016 para la construcción del sistema de acueducto en el corregimiento de moratito (fase II) en el municipio de since	Alcaldía Municipal de Since	16/8/2022	En trámite
D-0222-007	17/2/2022	Subcontratoria	Denuncia contra ex controlador de santander y ex controlador valle del cauca, por presuntas irregularidades en la creación de federación de controladores	contraloria valle del cauca y contraloria santander	17/8/2022	Con archivo por traslado por competencia
D-0222-006	25/2/2022	Subcontratoria	Denuncia presuntas irregularidades contrato LP-ADS-001-2021 con objeto "CONSTRUCCION DEL POZO N° 12 Y LINEA DE ADUCCION A TANQUE SEMIENTERRADO EXISTENTE DEL ACUEDUCTO EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE SAN ONOFRE DEPARTAMENTO DE SUCRE" ejecutado por la empresa AGUAS DE SUCRE y el CONSORCIO ACUEDUCTO 2021	Alcaldía Municipal de San Onofre	25/8/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-0322-009	1/3/2022	Subcontratoria	Denuncia referente a los manejos de los recursos publicos que se asignen a los discapacitados en el municipio de los Palmitos Sucre	Alcaldía Municipal de Los Palmitos	1/9/2022	En trámite
D-0322-010	7/3/2022	Subcontratoria	Presuntas irregularidades en la contratación del Municipio de Guaranda Sucre	Alcaldía Municipal de Guaranda	7/9/2022	En trámite
D-0322-011	8/3/2022	Subcontratoria	Denuncia por presunto incumplimiento en el pago de los aportes al sistema general de seguridad social SGSS RAD 2019700102373392 RAD 2022151000535101	Contraloría General de la Republica	15/3/2022	Con archivo por traslado por competencia
D-0322-012	15/3/2022	Subcontratoria	Denuncia cartel de elementos entregados por la DIAN, exdirector del establecimiento penitenciario y carcelario de sincelejo (Carcel la Vega)	INFPEC establecimiento penitenciario y carcelario de sincelejo (Carcel la Vega)	23/3/2022	Con archivo por traslado por competencia
D-0322-013	23/3/2022	Subcontratoria	Cueja por mal estado del plantel educativo, problemas de salubridad debido a falta de agua potable y malos olores por aguas negras, exponiendo la falta de inversión por parte del rector de la institución y la poca publicidad o informes sobre los recursos que se gastan dentro del plantel educativo.	Institucion Educativa de Guaranda	23/9/2022	En trámite
D-0322-014	4/4/2022	Subcontratoria	Denuncia hecha por los estudiantes de la Institucion Educativa San Pedro Claver (San Pedro-Sucre) exigiendo la inversión que el plantel necesita y la revisión de la gestión del Rector Fabio Domínguez Bertel, aduciendo que no gestionado lo que el plantel requiere.	Institucion Educativa San Pedro Claver - San Pedro	4/10/2022	En trámite
D-0522-015	17/6/2022	Subcontratoria	Presuntas irregularidades en connotación disciplinaria y fiscal (Detrimento patrimonial) Derivadas de la creación del presunto inadecuado traslado de recursos por concepto de subsidios a la empresa EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMESTIARIOS DE LA SABANERA DE SUCRE S.A.S.E.S.P. (SERVISABANAS S.A.S.E.S.P.)	servisabana S.A.S E.S.P SAN PEDRO SUCRE	17/11/2022	En trámite
D-0522-016	31/5/2022	Subcontratoria	Transportar los profesionales vinculados mediante contrato a esa institución para la realización de las actividades contempladas en el Plan de intervenciones Colectivas PCI-2018, mediante el contrato de prestación de servicios profesionales CSAPSE N° 150-2018, con certificado presupuestal N° 0343 del 12 de octubre de 2018.	Esa Centro De Salud San Antonio De Palmito	30/11/2022	En trámite
D-0622-017	1/6/2022	Subcontratoria	Presuntas irregularidades en el contrato N° 203-2021 cuyo objeto es interventoría técnica, administrativa y financiera del proyecto construcción de pavimento rígido en la vía bellavista sector los mogollones del municipio de Coveñas - Sucre con el contratista consorcio Intervias con una cuantía de 176.064.992.	Municipio de Coveñas Sucre	2022-12-01	En trámite
D-0622-018	18/8/2022	Subcontratoria	1. Presunto mal estado en las sedes de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESITA de Santiago de Tolú Sucre, por lo que solicita seguimiento al proyecto de construcción de la SEDE 2 SANTA TERESITA adelantada en convenio con el DPS des de hace 6 años, y que se proyecta, desde la SEDE QIAMI.	Institucion Educativa Santa Teresita de Santiago de Tolu	16/12/2022	En trámite
D-0622-019	17/6/2022	Subcontratoria	1. Presunto abuso de autoridad y extralimitación de funciones por parte del señor alcalde municipal de San Onofre solicita investigar de manera urgente el presunto detrimento que puede ocasionarse a conducta desplegada por el señor alcalde JESUS JULIO THERÁN, por medio de la cual declaró la terminación unilateral del contrato de concesión de alumbrado público, por considerar que se cumplen los presupuestos del artículo 54.4 de la ley 1952 artículo 413 del Código Penal, debido a que el alcalde procedió a declarar la terminación unilateral del contrato de concesión sin que se dieran las causales previstas en la ley para su declaratoria, así como las demás actuaciones realizadas contra los demás operadores de servicios públicos.	Alcaldía Municipal de San Onofre	2022-12-17	En trámite

Al analizar la información del cuadro anterior, se observa que la dependencia que más recibido PQRSD fue la Oficina de Subcontraloría con un total de diecisiete (17) denuncias, seguido de la Oficina de Control Fiscal con una (1) denuncia y Responsabilidad Fiscal con una (1) para un total de denuncias recibidas de 19 para el primer semestre de la vigencia 2022, de las cuales cuatro (4) de ellas se encuentran Con archivo por respuesta definitiva al peticionario, tres (3) Con archivo por traslado por competencia y doce (12) están en trámite.

DENUNCIAS 2021

DENUNCIA No	FECHA RADICACIÓN	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RADICACIÓN	ASUNTO	ENTIDAD AFECTADA	ESTADO DEL TRÁMITE AL FINAL DEL PERIODO RENDIDO
D-1121-053	3/11/2021	3/6/2022	Presuntas irregularidades presentadas en la Institución Educativa La ventura – San Benito Abad- Sucre	Institución Educativa La ventura – San Benito Abad- Sucre	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-1121-054	5/11/2021	5/5/2022	Solicitud de realizar auditoria de los recursos de calidad educativa de los años 2019,2020,2021 en la de la Institución Educativa San Antonio de San Onofre	Institución Educativa San Antonio de San Onofre	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-1121-055	5/11/2021	5/5/2022	Referente a nuevos hechos en la operación del sistema de acueducto de la cabecera Municipal de Ovejas	Empresas de Aguas de Ovejas	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-1121-057	29/10/2021	29/4/2022	Referente a presuntas irregularidades en una serie de contratos realizados con ocasión de la pandemia, entre ellos el de los kits de mercado por valor de 133.800.000 y no especifica el número de estos, como también al contrato por 30.000.000 para publicidad impresa y al de 240 millones de pesos para satnizar, limpiar y desinfectar las calles. Cementerios e iglesia de la zona urbana y las zonas turísticas de los corregimientos El rincón del Mar y Berrugas. Son en total 13 contratos que incluyen también el de 22 millones de pesos celebrado el 13 de marzo y cuyo objeto es la prestación de servicio de apoyo logístico y asistencia para ejecutar las actividades recreativas a desarrollar en San Onofre con ocasión del Día internacional de la "Mujer".	Alcaldía Municipal de San Onofre	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-1121-059	16/11/2021	16/5/2022	Referente a a la violación de normas de contratación pública, principios de la función administrativa y la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 237 de la Constitución Política, Ley 1150 de 2007 y decreto reglamentario 1082 de 2015 de 2015 por el señor Alcalde Municipal de Majagual – Sucre	Alcaldía Municipal de Majagual	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-1121-060	18/11/2021	18/5/2022	Referente presuntas irregularidades en la celebración de un contrato por valor de \$100.000.000, con el objeto en servicio de transporte fluvial automotor especial- transporte escolar para el desplazamiento de la población estudiantil de la zona urbana y rural a las instituciones y centros educativos del municipio y había suspensión de clases presenciales.	Alcaldía Municipal Guaranda	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-1121-061	22/11/2021	22/5/2022	Referente a presuntas irregularidades en la construcción de carretera de forma irregular, lozas partidas, estado sin la instalación, celebrado por la alcaldía del El Roble	Alcaldía del Roble	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-1221-063	5/12/2021	6/6/2022	Posibles irregularidades en el sistema eléctrico y mal manejo de la adición del recurso para que este cumpliera con los requisitos de RETIE y la certificación de RETILAP de este proceso la cual hasta el momento entrando en funcionamiento las instalaciones no las han cumplido y la administración supuestamente deben asumir una multa por la conexión fraudulenta que hicieron para poner en funcionamiento este proyecto el cual fue recibido supuestamente por el alcalde saliente y no está liquidado.	Alcaldía Municipal de Coveñas	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-1221-064	15/12/2021	15/6/2022	Presuntas irregularidades en el contrato LP-ADS-001-2021, celebrado Aguas de Sucre	Aguas de Sucre	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
D-1221-067	27/12/2021	3/1/2022	Denuncia malos procedimientos que le han implicado en la gobernanza de Sucre bajo la modalidad de prestación de servicio y en concejo Municipal de Chalan como soporte técnico de sistema	Municipio de Chalan	Con archivo por traslado por competencia

En el cuadro anterior se relacionan diez (10) denuncias de la vigencia 2021 que pasaron con trámite para el periodo evaluado las cuales están con archivo por respuesta definitiva al peticionario.

SALIDAS DE PQRSD

De acuerdo con la información reportada, durante el primer semestre de 2022 se dio trámite a las PQRSD como se detalla a continuación:

De un total de PQRSD 114 recibidas a 100 se le dio respuesta de fondo y a 12 se le dio respuesta de trámite.

PQRSD POR TIPO DE PETICIÓN

En el periodo evaluado se recibieron los siguientes tipos de PQRSD:

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
Petición en interés general o particular	41
Denuncias	19
Petición entre entidades estatales Petición entre entidades estatales	44
TOTAL	104

Teniendo en cuenta la información relacionada en la Tabla. Durante el periodo evaluado se Petición entre entidades estatales con 44, seguidas las Peticiones en interés general o particular con 41 radicados seguido de las Denuncias con 19 radicados.

MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se presentan las estadísticas respecto del medio de recepción preferido por los ciudadanos:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Correo electrónico institucional	92
Medios masivos de comunicacion (prensa, radio, televisión)	2
Vía Telefonica	1
Correo físico o postal	9
TOTAL	104

En el siguiente cuadro se observa la proporción de los canales de atención utilizado por la ciudadanía y grupos de valor para la recepción de las peticiones, el medio por el que se recibió mayor número de PQRSD fue el Correo electrónico institucional con 92 solicitudes.

VERIFICACIÓN TRÁMITE A PQRSD.

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas se revisó la oportunidad del tiempo de respuesta y la materialidad de la respuesta.

Oportunidad del tiempo de respuesta

DEPENDENCIA	OPORTUNIDA		TOTAL
	SI	NO	
Subcontraloria	45	0	45
Area Financiera Integral	2	0	2
Responsabilidad Fiscal	26	0	26
Despacho	5	0	5
Gestion TIC	1	0	1
area de gestion y administrativa	9	0	9
Control Fiscal	10	0	10
Juridica	6	0	6
TOTAL	104	0	104

De acuerdo a los resultados consignados en la tabla anterior las PQRSD recibidas en la CGDS todas fueron atendidas de manera oportuna.

COMPARATIVO.

VIGENCIA 2021 II SEMESTRE – VIGENCIA 2022 I SEMESTRE

En vigencia 2021 en el II semestre se recibieron en la entidad un total de 118 PQRSD, en el periodo evaluado se recibieron un total de 104 PQRSD. Se observa una disminución de 14 PQRSD en comparación con el periodo de la vigencia anterior.

El proceso de Control Social y Atención al Ciudadano, donde se gestionan y administran el trámite Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias, que realiza la ciudadanía a la Contraloría General del Departamento de Sucre, cumple con los requisitos de oportunidad, veracidad y materialidad, realizándose de acuerdo con las normatividades vigentes, y a los requisitos estandarizados y reglamentados dentro el Sistema Integrado de Gestión y Control MECI-SGS.

RECOMENDACIONES.

- ❖ Seguir fortaleciendo con capacitación a los responsables del registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos existentes en la entidad, con el fin objeto de cumplir con oportunidad y calidad la gestión a las PQRSD.
- ❖ Verificar la adecuada clasificación de las PQRSD por parte de la primera y segunda línea de defensa, a fin de minimizar errores que afectan la confiabilidad de la información



MARLY DEL CARMEN VILLARREAL GONZALEZ
Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de la CGDS