

CONTROL SOCIAL Y ATENCION ALCIUDADANO

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

**ABRIL - JUNIO
2025.**

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 segundo trimestre del año 2025.

RESULTADOS

En este segundo trimestre de la vigencia 2025, se han registrado, procesado y tramitado 32 requerimientos, relacionados con 22 Derecho de Petición y 10 denuncias tramitados por la Contraloría General del Departamento de Sucre.

1. Derechos De Petición

Se establecen los siguientes resultados:

Trámite	No. de Derechos de Petición Abril - Junio 2024
Respuesta derechos de petición en interés general y particular	9
Consultas de materia a cargo de la Contraloría	0
Peticiones de documento e información y peticiones entre autoridades	13
Solicitudes de información	0
Trasladado por competencia	0
Total	22

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 dentro de los diez días hábiles contados a partir de su recepción, esto demuestra la oportunidad de la CGDS en resolver los requerimientos normativos en la materia.

2. Denuncias

Trámite	No. de Denuncias Abril - Junio 2025.
Avocadas	9
Trasladadas por competencia	1
Cerradas por desistimiento	0
Articuladas al proceso auditor PGA	0
Articuladas al proceso de responsabilidad fiscal	0
Total	10

Actualmente están en trámite 9 denuncias del segundo trimestre de 2025, encontrándose dentro de los términos previstos para resolverse y emitir informe de acuerdo con la Resolución N. 367 del 2015 artículo 50.

3. Sugerencias - Reclamos

Trámite	No. De Sugerencias – reclamo Abril - Junio 2025.
Sugerencias-Reclamos	0
Total	0

4. Sugerencias: Abril - junio 2025: No se han presentado.

5. **Reclamos:** Abril - junio 2025: No se han presentado.

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

Medio Utilizado	Derechos de Petición/Denuncias/Sugerencias-Reclamos
Personalmente	0
Correo Electrónico Institucional	32
Página Web	0
Buzón de sugerencias	0
Audiencias públicas - foros – mesas de trabajo	0
Correo postal	0
Medios masivo de comunicación	0
TOTAL	32

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	No. Derechos de petición Abril - Junio 2024.
Control Fiscal	5
Responsabilidad Fiscal	8
Gestión administrativa	0

Despacho Del Contralor	0
Control Social y Atención al Ciudadano	4
Sistema Gestión Tic	0
Contabilidad	0
Asesora de despacho	0
Jurídica	5
Tesorería	0
Traslados por competencia	0
Total	10

- **Encuesta de Satisfacción de Derecho de Petición**
- **Encuesta de Satisfacción de Denuncias.**

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 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.

Cordial mente.



JAIRO ELBERTO RODRIGUEZ ARRIETA.
Subcontralor General del Departamento de Sucre.

Proyecto. Lisandro Meza