



Sincelejo, 4 de julio 2023

103- 0705

Doctor:

GABRIEL JOSE DE LA OSSA OLMOS

Contralor General del Departamento de Sucre

ASUNTO. Presentación Informe PQDRS del I semestre de la Vigencia 2023.

Respetado Doctor:

En cumplimiento al artículo 76 de la LEY 1474, (Estatuto Anticorrupción) la Oficina de control interno de la Contraloría General del Departamento de sucre, como líder de la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual contempla en su esquema de líneas de defensa y con el fin de vigilar la atención presentadas a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la veracidad y oportunidad en las respuestas de la solicitudes radicadas en la entidad, presento informe semestral de peticiones, quejas, denuncias, reclamos y solicitudes correspondientes al periodo de enero a junio de la vigencia 2023.

Me permito enviar informe para su análisis y demás consideraciones, así mismo se procederá a colgar en la página web de la entidad.

ANEXO: 10 folios legibles

Cordialmente,


MARLY DEL CARMEN VILLARREAL GONZÁLEZ
Asesor de Control Interno de la CGDS



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE
DE LA VIGENCIA 2023.**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

**EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY
1474, (ESTATUTO ANTICORRUPCION).**

4 DE JULIO 2023.

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



INTRODUCCION.

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 y aplicar medidas para un mayor control del fenómeno de la corrupción.

Esta misma Ley señala en su Artículo 76, que: **“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 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 CGDS presenta el informe del segundo semestre de las PQDRS, correspondiente al periodo de enero a junio de 2023.

La Contraloría General del Departamento de Sucre, en su sitio web cuenta con un canal de recepción de peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias 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 todo esto se busca generar confianza en la comunidad y fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.

Para cumplir con todo lo anterior se requiere la participación y colaboración de todos y cada uno de los funcionarios de la CGDS involucrados en el proceso de respuestas y atención a las PQDRS. Solo con el compromiso y vocación de servicio de cada uno y así poder dar respuestas claras de fondo y oportunas, que den solución a las inquietudes de la ciudadanía.

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



OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar la atención a los usuarios en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; en atención a los mecanismos implementados por este, en el marco de la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, así como lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en cuanto a oportunidad y materialidad, y el desarrollo de las estrategias al interior de la CGDS, con fines de mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y la atención oportuna y eficaz a las PQDRS.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Verificar el trámite dado a las PQDRS durante el primer semestre de la vigencia 2023.
- ✚ Verificar el tiempo de respuesta para resolver las PQDRS
- ✚ Dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011.

ALCANCE

Hacer seguimiento y control al proceso que lleva la entidad en cuanto a la atención oportuna del trámite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, en relación con la oportunidad de respuestas oportunas a los interesados, en especial en el semestre que acaba de terminar, busca de hacer las conclusiones y recomendaciones en caso que se requieran para el mejoramiento del proceso de las PQDRS.

METODOLOGÍA

La oficina de Control Interno, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta el informe semestral de evaluación y seguimiento a las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, durante el primer semestre del año 2023.

Es importante resaltar, que la información expuesta corresponde a los datos suministrados por la oficina de control social y atención al ciudadano en cabeza del Líder del proceso de Atención al Ciudadano (subcontraloría).



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.

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.



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

Contrasucru@contraloriasucru.gov.co
www.contraloriasucru.gov.co
Nit:892280017-1

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



ANALISIS DEL PRIMER SEMESTRE DE LAS PQDRS DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE

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.

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 contrasucree@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

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

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



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.

Entradas de las PQDRS: A través de los informes trimestrales realizados por la oficina de control social y atención al ciudadano se obtuvo el reporte por dependencias correspondiente al primer Semestre de la vigencia 2023, donde se encontró el registro de 69 peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, distribuidas de la siguiente manera:

DERECHOS DE PETICION MAS FRECUENTES POR PROCESOS

PROCESO	TOTAL PQDRS ENERO	TOTAL PQDRS FEBRERO	TOTAL PQDRS MARZO	TOTAL PQDRS ABRIL	TOTAL PQDRS MAYO	TOTAL PQDRS JUNIO	TOTAL PQDRS	%
Control Fiscal		7			1		8	12%
Responsabilidad Fiscal		20			13		33	48%
Gestion Humana		8			3		11	16%
Despacho Contralor		0			0		0	0%
Control Social y Atencion al Ciudadano		12			2		14	20%
Sistemas Gestion Tics		0			0		0	0%
Contabilidad		0			0		0	0%
Oficina Juridica		1			2		3	4%
Total		48			21		69	100%

Fuente: Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Respecto al porcentaje de solicitudes, se identificó que el proceso que tuvo mayor asignación de PQDRS fue el Proceso de Responsabilidad Fiscal con un 48% de PQDRS recibidas.



SALIDAS DE LAS PQDRS

De acuerdo con la información suministrada durante el primer semestre de la vigencia 2023 se dio trámite como se detalla a continuación

DERECHOS DE PETICION

TIPO DE PETICION	TOTAL PQDRS ENERO	TOTAL PQDRS FEBRERO	TOTAL PQDRS MARZO	TOTAL PQDRS ABRIL	TOTAL PQDRS MAYO	TOTAL PQDRS JUNIO	TOTAL PQDRS	%
Peticion de interes General y Particular		26			10		36	52%
Peticiones entre autoridades		18			11		29	42%
traslados por competencia		4			0		4	6%
Total		48			21		69	100%

Fuente: Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano.

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, demostrando la oportunidad de la CGDS en resolver los requerimientos normativos en la materia.

DENUNCIAS

DENUNCIAS	TOTAL PQDRS ENERO	TOTAL PQDRS FEBRERO	TOTAL PQDRS MARZO	TOTAL PQDRS ABRIL	TOTAL PQDRS MAYO	TOTAL PQDRS JUNIO	TOTAL PQDRS	%
Avocadas		10			6		16	70%
traslados por competencia		2			5		7	30%
Cerradas por desestimiento		0			0		0	0%
Articuladas al proceso auditor		0			0		0	0%
Articuladas al proceso RF		0			0		0	0%
Total		12			11		23	100%

Fuente: Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Actualmente en el primer semestre hay 16 denuncias avocadas de las cuales están en trámite, encontrándose 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	TOTAL PQDRS FEBRERO	TOTAL PQDRS MARZO	TOTAL PQDRS ABRIL	TOTAL PQDRS MAYO	TOTAL PQDRS JUNIO	TOTAL PQDRS
Correo electronico institucional		56			29		85
Medios masivos de comunicacion (prensa, radio y television)		0			0		0
Página Web		0			0		0
Personalmente		0			0		0
Correo Postal		4			3		7
Total		60			32		92

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.

CONCLUSIONES.

El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoria de la vigencia y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los funcionarios que conforman el Proceso.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno (OCI) tiene como fuentes de información los informes suministrados por el líder del proceso Control Social y Atención al Ciudadano donde se recopilan todas las peticiones ingresadas a través de los distintos canales por el cual se reciben todas la PQDRS,

Contrasucree@contraloriasucree.gov.co

www.contraloriasucree.gov.co

Nit:892280017-1

Calle 20 # 20 - 47, Edificio La Sabanera, piso 4

Sincelejo - Sucre

Te.: (5)2714138



correo electrónico, correo certificado, vía telefónica, presencial (se recibe a través de un funcionario de la entidad), y buzones.

Se recomienda generar revisiones semanales por parte de los líderes de procesos que han recibido mayor número de PQDRS para determinar acciones de mejora en los servicios que presta la CGDS, con base en las solicitudes más recurrentes de los clientes y demás partes interesadas y para que estas constituyan un insumo para el fortalecimiento del proceso.


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

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