



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE
DE LA VIGENCIA 2024.**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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

12 DE JULIO 2024.

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 Oficina Asesora de Control Interno con el fin de dar cumplimiento a 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 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.

OBJETIVO

Verificar que el trámite de las PQRSD recibidas en la entidad a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y el portafolio de trámites, servicios y denuncias adoptado por la Contraloría General del Departamento de Sucre a través de la revisión de la base de datos donde se lleva la trazabilidad de la gestión dada a cada petición, para así rendir el informe semestral sobre el particular.

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



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 2024.

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

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

| | |
|---|--|
| <p>Contrasucra@contraloriasucra.gov.co www.contraloriasucra.gov.co Nit:892280017-1</p> | <p>Calle 20 # 20 - 47, Edificio La Sabanera, piso 4 Sincelejo - Sucre Te.: (5)2714138</p> |
|---|--|



- 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 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: @contraloriasucre

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.

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 2024, donde se encontró el registro de 68 peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, distribuidas de la siguiente manera:

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



DERECHOS DE PETICION MAS FRECUENTES POR PROCESOS

| PROCESO | TOTAL PQDRS ENERO | TOTAL PQDRS FEBRERO | TOTAL PQDRS MARZO | TOTAL PQDRS ABRIL | TOTAL PQDRSM AYO | TOTAL PQDRS JUNIO | TOTAL PQDRS | % |
|--|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------|------|
| Control Fiscal | | 5 | | | 3 | | 8 | 12% |
| Responsabilidad Fiscal | | 14 | | | 19 | | 33 | 49% |
| Gestion Humana | | 2 | | | 6 | | 8 | 12% |
| Despacho Contralor | | 0 | | | 1 | | 1 | 1% |
| Control Social y Atencion al Ciudadano | | 6 | | | 5 | | 11 | 16% |
| Sistemas Gestion Tics | | 0 | | | 0 | | 0 | 0% |
| Contabilidad | | 0 | | | 0 | | 0 | 0% |
| Oficina Juridica | | 4 | | | 2 | | 6 | 9% |
| Asesor de Despacho | | 0 | | | 2 | | 2 | 3% |
| tesoreria | | 1 | | | 0 | | 1 | 1% |
| Total | | 32 | | | 36 | | 68 | 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 2024; es decir, que dentro de estos seis meses fueron recibidas 68

PQDRS, donde se aprecia un incremento con el semestre meditamente anterior que fueron de 56 derechos de peticion.

Respecto al porcentaje de solicitudes, se identificó que la oficina que tuvo mayor asignación de PQDRS fue el Proceso de Responsabilidad Fiscal con un 49% de PQDRS recibidas.

SALIDAS DE LAS PQDRS

De acuerdo con la información suministrada durante el primer semestre de la vigencia 2024 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 PQDRSM AYO | TOTAL PQDRS JUNIO | TOTAL PQDRS | % |
|---|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------|-------------|
| Peticion de interes General y Particular | | 13 | | | 20 | | 33 | 47% |
| Consultas de materia a cargo de la contraloria | | 0 | | | 0 | | 0 | 0% |
| Peticiones de documentos e informacion y peticion entre autoridades | | 19 | | | 18 | | 37 | 53% |
| Solicitud de Informacion | | 0 | | | 0 | | 0 | 0% |
| Traslados por Competencia | | | | | 0 | | 0 | 0% |
| Total | | 32 | | | 38 | | 70 | 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 PQDRSM AYO | TOTAL PQDRS JUNIO | TOTAL PQDRS | % |
|---------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------|-------------|
| Avocadas | | 11 | | | 13 | | 24 | 67% |
| Traslados por Competencia | | 6 | | | 6 | | 12 | 33% |
| Total | | 17 | | | 19 | | 36 | 100% |

Fuente: Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Actualmente en el primer semestre hay 36 denuncias dentro de los términos previstos para resolverse y emitir informe de acuerdo con la Resolución N. 367 del 2015 articulo 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 PQDRSM AYO | TOTAL PQDRS JUNIO | TOTAL PQDRS |
|----------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------|
| Correo electronico institucional | | 37 | | | 36 | | 73 |
| Correo Postal | | 1 | | | 2 | | 3 |
| Pagina Web | | 0 | | | 0 | | 0 |
| Personalmente | | 1 | | | 0 | | 1 |
| Medios Masivo de Comunicación | | 0 | | | 0 | | 0 |
| Total | | 39 | | | 38 | | 77 |

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.

RECOMENDACIONES.

Mantener 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 G. VILLARREAL GONZALEZ.
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

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