



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA
CORTE JUNIO 30 DE 2017**

Elaboró:
Dirección Técnica Operativa de Control Interno

Ibagué, Junio 30 de 2017

1 de 9

Edificio Gobernación del Tolima, Piso 7
despacho.contraloria@contraloriatolima.gov.co
Web-Site: www.contraloriatolima.gov.co
PBX: 2 61 11 67 / 2 61 11 69
NIT: 890.706.847-1

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA
CORTE JUNIO 30 DE 2017**

1. PRESENTACIÓN

La Dirección Operativa de Control Interno de la Contraloría Departamental del Tolima, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de Enero al 30 de Junio de 2017.

La Contraloría Departamental del Tolima cuenta con mecanismos de participación ciudadana entre los que se encuentra el Buzón de sugerencias, herramienta que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, y sugerencias por corrupción, con el objeto de que la Dirección de Participación Ciudadana emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos de la ciudadanía se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados a través de la Dirección de Participación Ciudadana, por conducto de los medios institucionales establecidos para ello como son correo electrónico, página web, redes sociales, comunicación escrita, correo certificado, buzón de sugerencias, audiencias públicas entre otros, con el fin de verificar la integración del servicio prestado por el órgano de control.

Igualmente, en este informe se establecen recomendaciones con el fin de contribuir con el mejoramiento continuo en la atención de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Contraloría Departamental del Tolima.

2. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Contraloría Departamental del Tolima, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.



3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante la Contraloría Departamental del Tolima, durante el período comprendido entre el 1º de Enero al 30 de Junio de 2017.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- Decreto 371 de 2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", - Artículo 3º, literal 3) "El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones..."
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece 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".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".



- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente evaluación se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Las fuentes de información para realizar el presente informe son los reportes generados por la Dirección de Participación Ciudadana, lo cual permitirá la integración de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y las actividades emprendidas por esta Dirección de la Contraloría Departamental del Tolima.
- Revisión del cumplimiento de las actividades dentro de los términos estipulados en el ordenamiento legal.
- Elaboración del Informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias de la Contraloría Departamental del Tolima para su posterior comunicación a los líderes de procesos.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La información contenida en el presente informe tiene como fuente primaria la base de datos suministrada por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, tomando los registros allegados a la Dirección Operativa de Control Interno.

La verificación realizada por la Dirección operativa de Control Interno, se consolida en los siguientes resultados:

1. ESTADO DE LAS PQRS POR SU TIPOLOGIA

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICIÓN	10	5 %
PETICIONES	176	90%
SOLICITUDES	7	4 %
RECLAMOS/SUGERENCIAS	1	1 %
TOTAL	194	100%



Conforme su tipología se registra que son las peticiones los que tienen mayor representatividad, con un porcentaje igual al 90% del total recibido durante el segundo semestre (176 Requerimientos), seguido de los derechos de petición con un porcentaje del 5% del total recibido durante el primer semestre (10 Requerimientos)

2. ESTADO DE LAS PQRS POR DEPENDENCIAS

A continuación, se presenta el número de peticiones y quejas recibidas por el órgano de control y remitidas a cada dependencia durante el Primer Semestre de 2017.

DEPENDENCIA	No PQRS	PORCENTAJE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	191	98.5%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	1.5%
TOTAL	194	100%

Las dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima, que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2017, son la Dirección Técnica de Participación Ciudadana con 191 peticiones y la Secretaría Administrativa y Financiera con 3 derechos de petición.

3. ESTADO DE GESTIÓN

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TRAMITE Y EN TRANSITO	101	52%
GESTION EXITOSA	93	48%
TOTAL	194	100%

De un total de 194 solicitudes de PQRS presentadas en el primer semestre del 2017, relacionadas con el órgano de control, se tramitaron 101, que genera una gestión exitosa del 52% y 93 se encuentra aún en trámite equivalente al 48.93%.

4. POR MEDIO DE RECEPCIÓN

RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO FÍSICO	183	94%
CORREO ELECTRÓNICO	10	5%
BUZON DE SUGERENCIAS	1	1%
TOTAL	194	100%



Por medio de recepción se encuentra que mediante correo físico se presenta el mayor número de PQRD ante la Contraloría Departamental del Tolima, con un porcentaje igual al 94% (183 requerimientos), seguido del Correo Electrónico con un porcentaje del 5% (10 Requerimientos) y por último el buzón de sugerencias con 1% (1 Requerimiento) del total recibido durante el primer semestre de 2017.

Buzones de Peticiones, Quejas, reclamos y denuncias

Durante el primer semestre 2017 se recibió una sola sugerencia por conducto del buzón destinado para tal fin, constituyéndose este otro canal de comunicación que pretender facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública, fortaleciendo los canales de comunicación entre los ciudadanos y la Entidad, es así como la Contraloría Departamental del Tolima remite escrito a los Directores de cada una de las dependencias, con la finalidad de que se brinde un excelente servicio.

Ubicación de los Buzones

El buzón de Peticiones, Quejas, reclamos y denuncias fue instalado en las dependencias de la Secretaría General del órgano de control ubicado en el 1 piso del edificio de la Gobernación del Tolima.

Se sugiere a la personas encargadas de administrar este buzón (Dirección Técnica de Participación Ciudadana, Secretaría General, Director Técnico de Planeación y Director Operativo de Control Interno), que cada ocho días se siga revisando con la finalidad de estar pendiente de las peticiones radicadas y dar respuesta oportuna. Así como también realizar campañas de culturización del buen uso, para así recolectar información veraz y confidencial para que esto contribuya a dar por parte del órgano de control respuestas oportunas, claras y de fondo.

7. CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo indicado en el presente informe la Dirección Operativa de Control Interno ha realizado el seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Contraloría Departamental del Tolima, con corte a 30 de Junio de 2017, del cual se concluye las siguientes actuaciones.

1. Conforme lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con "... *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción*



realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”, la Dirección de Participación Ciudadana cuenta con una herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y denuncias por corrupción, a la cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <http://www.contraloriatolima.gov.co>.

Así como también, en cumplimiento con lo establecido en la Ley de Transparencia - Ley 1712 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

2. En el Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Departamental del Tolima se encuentra publicado el Proceso “Participación Ciudadana”, Código MP-02-PC, Versión 02, cuyo objetivo es “Establecer e implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan el acceso a la información y a la vigilancia de la gestión pública de los sujetos de control en el Departamento del Tolima y de los funcionarios de la Contraloría, procurando la satisfacción del cliente por el contacto y comunicación permanente, en el trámite de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía”

Igualmente, este proceso está integrado por el siguiente procedimiento que coadyuvan a cumplir su objetivo:

➤ Procedimiento de denuncias y de PQRS – PPC-01

3. El órgano de control fiscal dando cumplimiento al Artículo 76, el cual menciona que “...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”, cuenta con un oficina ubicada en el Primer Piso del Edificio de la Gobernación del Tolima – Calle 11 entre carrera 2 y 3 frente al Hotel Ambala, dispuesta para tal fin.

4. La Contraloría Departamental del Tolima, suscribió en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, a las cuales la Dirección Operativa de Control Interno realizó seguimiento y evaluación con corte al 30 de Abril de 2017.

5. Durante el primer semestre de 2017, el órgano de control recibió un total de 194 peticiones, relacionadas con su misión, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, un total de 93 peticiones ciudadanas, es decir, el 48%. Así mismo 101 peticiones que corresponde al 52% del total de peticiones recibidas (194), se encuentran en trámite.

6. De acuerdo con la información suministrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer las peticiones ante el órgano de control, es mediante escrito



correo físico con un porcentaje del 94% (183 Requerimientos), seguido del correo electrónico 5% (10 Requerimientos), mientras que en el buzón de sugerencias un 1% (1 Requerimiento), de total recibidos durante el primer semestre del año en curso.

7. La tipología más representativa durante el primer semestre de 2017, correspondió a las peticiones con un 90%, que corresponde a 176 peticiones recibidas.

8. La dependencia que recibió mayor número de peticiones ciudadanas durante el primer Semestre de 2017 fue la Dirección Técnica de Participación Ciudadana con una participación del 98.5% (191) del total de requerimientos recibidos (194).

9. El órgano de control durante el primer semestre de 2017, recibió una sola queja proveniente del Buzón de Sugerencias.

8. RECOMENDACIONES

La Dirección Operativa de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por presuntos actos de corrupción, que la ciudadanía interpone ante la Contraloría Departamental del Tolima, para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por el Proceso de Participación Ciudadana:

1. Dar tratamiento oportuno a las peticiones ciudadanas de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

2. Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro, asignación de las peticiones ciudadanas, con el fin de realizar oportunamente el tratamiento a los requerimientos desde su ingreso en la Entidad hasta la finalización y cierre de la petición misma.

3. Fortalecer las actividades y estrategias para continuar la implementación del servicio web con el fin de que se registren todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la entidad, armonizando la página web con el correo institucional de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana.

4. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

5. Dar cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.

EDWIN RIAÑO CORTES
Director Operativo de Control Interno