

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA  
A JUNIO 30 DE 2021**

Elaboró:  
Dirección Técnica Operativa de Control Interno

Ibagué, Junio 30 de 2021

*¡Vigilemos lo que es de Todos!*

+57 (8) 261 1167 - 261 1169 

despacho.contraloria@contraloriatolima.gov.co 

[www.contraloriatolima.gov.co](http://www.contraloriatolima.gov.co) 

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA A JUNIO 30 DE 2021**

### **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 1 de enero al 30 de junio de 2021.

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. Es de resaltar que producto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, la recepción de dicho mecanismo de participación se realiza por medio de la página institucional, con el propósito de optimizar de igual forma la participación de la ciudadanía en general.

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.

Me permito precisar que de acuerdo al procedimiento PGE-02, corresponde al proceso de gestión de enlace (procedimiento ventanilla única) a cargo de la Secretaria General la función de "RECIBO Y RADICACION DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS", quien es la encargada del recibo, cargue y parametrización de los PQR de entrada en el respectivo aplicativo AIDD (ADMINISTRADOR DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y DIGITAL) herramienta tecnológica al servicio de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, la cual, se empezó a implementar desde la vigencia anterior. 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 1 de enero al 30 de junio de 2021.

## 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".

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 491 de 28 de marzo de 2020, *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica"*

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 desde el aplicativo AIDD (ADMINISTRADOR DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y DIGITAL) donde la información se ingresa por la Secretaria General de acuerdo al proceso Gestión de Enlace (procedimiento ventanilla única) donde se maneja el registro de los documentos de entrada a la entidad por terceros, realizando su respectiva clasificación, distribución a las diferentes dependencias y el registro de los documentos de salidas en respuesta a los PQRSD que se originan en la Contraloría Departamental del Tolima. Así mismo, otra fuente de información es la plataforma del Sistema Integrado de Información de Control Fiscal (SICOF).
- ✓ Revisión del cumplimiento de las actividades dentro de los términos estipulados en el ordenamiento legal de los PQR tramitados por la dependencia de la Contraloría Departamental del Tolima, teniendo presente que desde el inicio de la vigencia 2021 el Contralor ha comprometido a todos los funcionarios en el manejo obligatorio de la plataforma AIDD y realizar los cruces de información para la confiabilidad de la información; de igual forma se ha impartido la instrucción obligatoria de mantener actualizada constantemente la plataforma SICOF.

- ✓ 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.

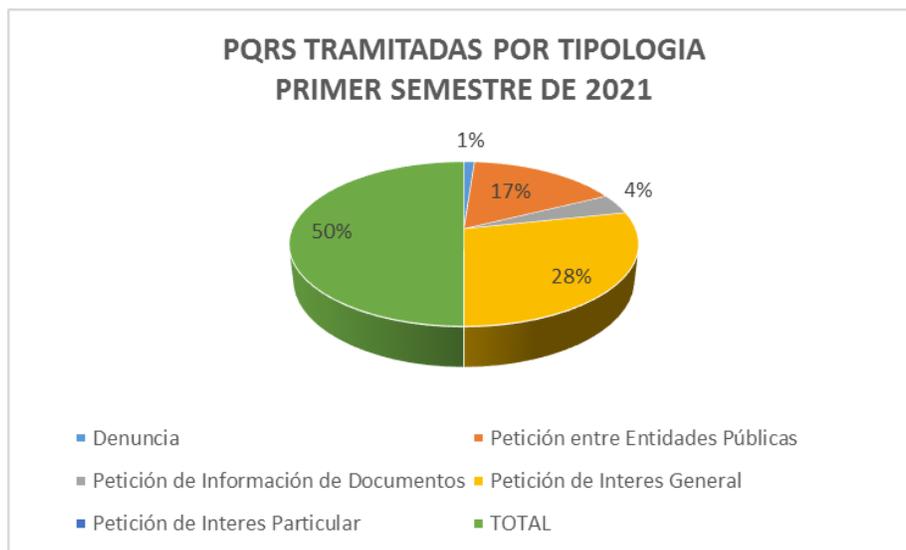
## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La información contenida en el presente informe tiene como fuente la base de datos extraída del aplicativo AIDD y la plataforma SICOE desde el perfil auditor que posee la Dirección Operativa de Control Interno junto con cruces de información con la Dirección Técnica de Participación Ciudadana.

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

### 6.1. ESTADO DE LAS PQRS POR SU TIPOLOGIA

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	8	2%
Petición entre Entidades Públicas	113	33%
Petición de Información de Documentos	27	8%
Petición de Interes General	194	57%
Petición de Interes Particular		
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>



Conforme su tipología se registra que la peticiones tramitadas por la entidad durante el primer semestre de 2021 fueron 342; donde las Peticiones de Interés General o particular tienen mayor representatividad, con un porcentaje igual al 57%, es decir, 194 peticiones; seguida de las peticiones entre entidades públicas con el 33%, es decir, 113; el 8% corresponden a las solicitudes de acceso a la información de documentos con 27 peticiones y por último el 2% pertenecen a 8 denuncias.

## 6.2. ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIAS

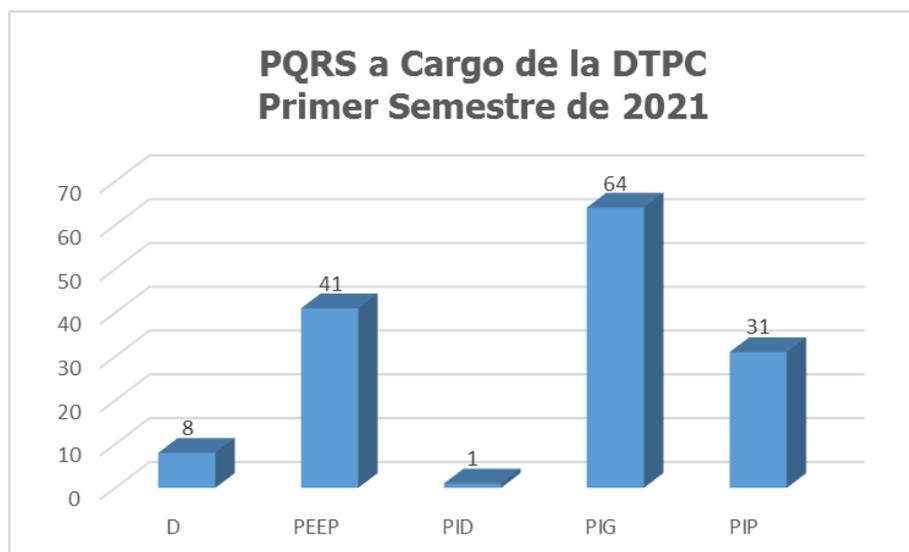
A continuación, se presenta el número de derechos de petición recibidas por el órgano de control y remitidas a cada dependencia durante el primer semestre de 2021.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
100 DESPACHO DEL CONTRALOR	3	1%
110 CONTRALORIA AUXILIAR	5	1%
111 DIRECCION TECNICA CONTROL FISCAL Y MEDIO AMBIENTE	42	12%
112 DIRECCION TECNICA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	30	9%
120 DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO	1	0%
130 DIRECCION TECNICA DE PLANEACION - TIC'S	6	2%
140 SECRETARIA GENERAL Y COMÚN	80	23%
141 DIRECCION TECNICA JURIDICA	17	5%
142 DIRECCION TECNICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	145	42%
150 SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	4%
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

Las dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima, que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2021, fueron la Dirección Técnica de Participación ciudadana con 145 que corresponde al 42% de total de las peticiones de la entidad; seguida por la Secretaría General y Común con 23%, es decir, el 80 peticiones; el 12% corresponde a la Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente con 42 peticiones; la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal 30 con un 9%, La Dirección Técnica Jurídica tramito 17 peticiones, La Secretaría Administrativa y Financiera tramito 13 peticiones, es decir el 4% y en lo pertinente a Contraloría Auxiliar, Despacho del Contralor y la Dirección Operativa de Control Interno fueron 5, 3 y 1 respectivamente.

### 6.3. ESTADO DE GESTIÓN PQRS EN PARTICIPACION CIUDADANA

Las PQRS a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana durante el primer semestre de 2021, fueron en total 145. Clasificadas al interior de la Dependencia como se detalla a continuación:



De un total de 145 PQRS, 8 corresponden a denuncias, 64 a Peticiones de Interés General, 41 a Peticiones entre Entidades Públicas, 31 a Peticiones de Interés Particular y 1 a Peticiones de Información de Documentos.

Las Denuncias hacen parte del grupo auditor; son atendidos en estudio y evaluación de antecedentes para determinar su continuidad bajo el proceso auditor, las cuales ingresaron por ventanilla única y pagina Web.

### 6.3.1. ESTADO TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS DTPC

Tomando una muestra de 68 PQRS de las 145 a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, se evidencio que el 5% es decir, 7 peticiones se encuentran sin respuesta de fondo al 30 de junio de 2021 por encontrarse en estudio de antecedentes. El cómputo de los términos se realizó en virtud de lo establecido Decreto 491 de 2020.

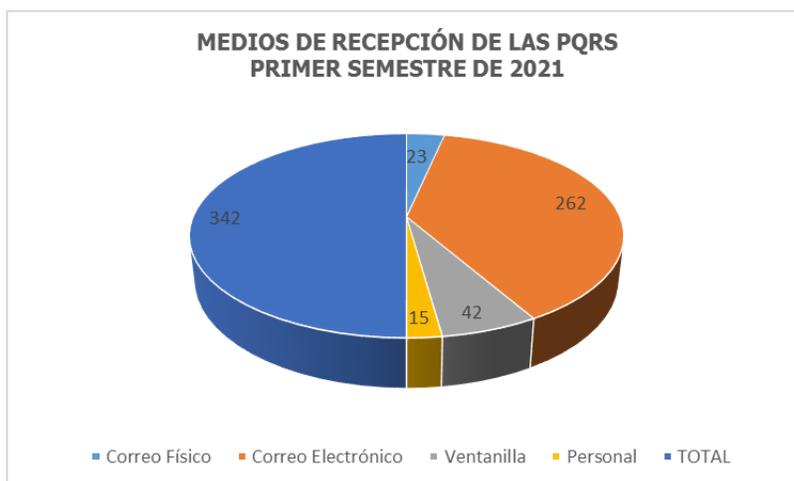
### 6.3.2. ESTADO DE GESTIÓN DE LOS PQRS

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Vigentes y en Trámite	67	46%
Cerrados	78	54%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

De las 145 solicitudes de PQRS presentadas en el primer semestre de 2021, relacionadas con el órgano de control, tramitadas en la Dirección Técnica de Participación Ciudadana se cerraron 78, es decir el 54% y 67 se encuentran vigentes y en trámite correspondiente al 46%; donde 48 se encuentran con respuesta de trámite y 19 se encuentran en términos de respuesta.

Por otra parte, en las demás Dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima se encuentran en trámite 6 peticiones y a 191 cuentan con una respuesta.

## 7. POR MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS



Por medio de recepción se encuentra que el correo electrónico tuvo mayor participación producto de la pandemia del COVID-19 con un 77% correspondiente a 262 PQRS tramitadas en la entidad, seguida por la ventanilla con un 12% (42 peticiones), el 7% corresponden al correo físico (23 peticiones) y el 4% restante corresponde al medio de recepción personal con 15 peticiones.

Así mismo, del total de la PQRS recibidas por la entidad (342); 16 registros son peticionarios o denunciante anónimos.

## **8. BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

Durante el primer semestre 2021 no se recibió ninguna petición por conducto del buzón de sugerencias, constituyéndose este en 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.

## **9. 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. Con la pandemia del COVID-19 se sugiere replantear la ubicación de los buzones debido a las restricciones actuales que existen para evitar la propagación del virus.

## **10. 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 2021, 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", 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.
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 2020, 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 junio de 2021.
5. Durante el primer semestre de 2021, el órgano de control recibió un total de 342 PQRS, relacionadas con su misión, de las cuales el 5%, es decir, 7 peticiones se encuentran sin respuesta de fondo al 30 de junio de 2021 por encontrarse en estudio de antecedentes. El cómputo de los términos se realizó en virtud de lo establecido Decreto 491 de 2020.

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 durante el primer semestre de 2021, fue mediante correo electrónico con un porcentaje del 77% (262), teniendo en cuenta el resultado que se viene arrojando desde el inicio de la pandemia del COVID-19 que vario el comportamiento habitual de la entidad donde el mayor medio de recepción era por correo físico. Por otra parte, el buzón de sugerencias no presento acogida como medio de recepción en consecuencia de la no atención presencial al público que permitía el acceso a los buzones.
7. En virtud de la muestra tomada se evidencio que en las respuestas de trámite inicialmente no se informa la fecha de respuesta de fondo al peticionario, hasta tanto se realice el análisis de la documentación e información solicitada al sujeto de control (Análisis de antecedentes), situación que demarca la necesidad de adelantar o no la actuación especial de fiscalización. De igual forma, en 3 peticiones los desistimientos tácitos efectuados por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana no se encuentran cargados en el SICOF con su debida publicación en la página institucional.
8. De la muestra tomada se evidencian que 7 peticiones al corte de elaboración de este informe se encuentran sin respuesta de fondo por encontrarse en estudio de antecedentes.
9. La tipología más representativa durante el primer semestre de 2021, correspondió a "Peticiónes de Interés General o particular" con un 57%, que corresponde a 194 peticiones recibidas.
10. La dependencia que recibió mayor número de peticiones ciudadanas durante el primer Semestre de 2021 fue la Dirección técnica de Participación Ciudadana con el 42% que corresponden a 145 PQRS del total recibidas en la entidad.
11. Se evidencia diferencias del informe arrojado por la plataforma AIDD frente al reporte del SICOF, en el proceso de Dirección Técnica de Participación Ciudadana.

## 12. 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:

Si bien es cierto la entidad cuenta con un aplicativo AIDD (ADMINISTRADOR DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y DIGITAL) para la recepción y radicación de la correspondencia de la entidad, es recomendable que la plataforma se entrelace con el SICOF para que se manejen los mismos informes y evitar la numeración diferente, que permitiría facilitar la identificación de las peticiones.

Exhortar de manera constante a todos los funcionarios de la entidad en el manejo obligatorio de la plataforma AIDD, para poder medir efectivamente la trazabilidad de la correspondencia de la entidad, sin importar el medio por el cual sea recibida.

Por otra parte, se recomienda exista una interacción en línea de las diferentes plataformas (AIDD, SICOF, página web, correo electrónico, ventanilla única y DTPC) para que cuando se realice un proceso sea de entrada o salida de correspondencia desde cualquiera de ellas se cargue automáticamente en cada una, permitiendo una medición exacta entre todos los medios de recepción.

En virtud del ordenamiento jurídico es de vital importancia que se le informe al peticionario el plazo considerable en que se resolverá o dará respuesta a su petición, cuando las mismas cuenta con respuestas de trámite dentro del proceso, con el propósito de cumplir lo ordenado en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

De igual forma se recomienda se cuente con los soportes de publicación de los desistimientos tácitos proferidos, con el fin que actualice la plataforma SICOF con toda la documentación correspondiente que dio trámite a cada una de las peticiones adelantadas dentro de la entidad.

Se recomienda hacer uso del proceso sancionatorio, en relación a las conductas reiterativas de los sujetos de control al omitir o no suministrar oportunamente las informaciones solicitadas por los órganos de control, como lo establece el artículo

81 del Decreto 403 de 2020; puesto que dicha conducta omisiva genera retrasos en los procesos internos para resolver en términos las peticiones de la ciudadanos.

Se debe continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro, mediante capacitaciones que permitan darle un buen manejo a la plataforma de ventanilla única, con el fin de tener un control eficaz de los términos de acuerdo al plan de acción formulado por la alta dirección para la siguiente vigencia.

Fortalecer las actividades y estrategias del servicio web con el fin que se registren todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la entidad, como alternativa complementaria de los buzones de sugerencias, quejas, reclamos y denuncias debido a las restricciones actuales frente a los cuidados que se deben tener por el COVID-19.

Fortalecer la socialización ante la comunidad en general de los mecanismos de participación ciudadana que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.

Se recomienda que se ajuste el formato F15 arrojado por la plataforma AIDD para que se refleje la misma información de los informes de SICOF sin dejar de lado los campos o parámetros establecidos en el formato para la rendición de la cuenta ante la AGR.



**ERICKA MARCELA LOZANO GUTIÉRREZ**  
Directora Operativa de Control Interno