



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA
A JUNIO 30 DE 2023**

Elaboró:
Dirección Técnica Operativa de Control Interno

Ibagué, Junio 30 de 2023



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA A JUNIO 30 DE 2023

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 2023.

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, 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 2023.

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 Secretaría 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 PQRS 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 las dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima, teniendo presente que desde el inicio de la vigencia 2023 la Contraloría 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.



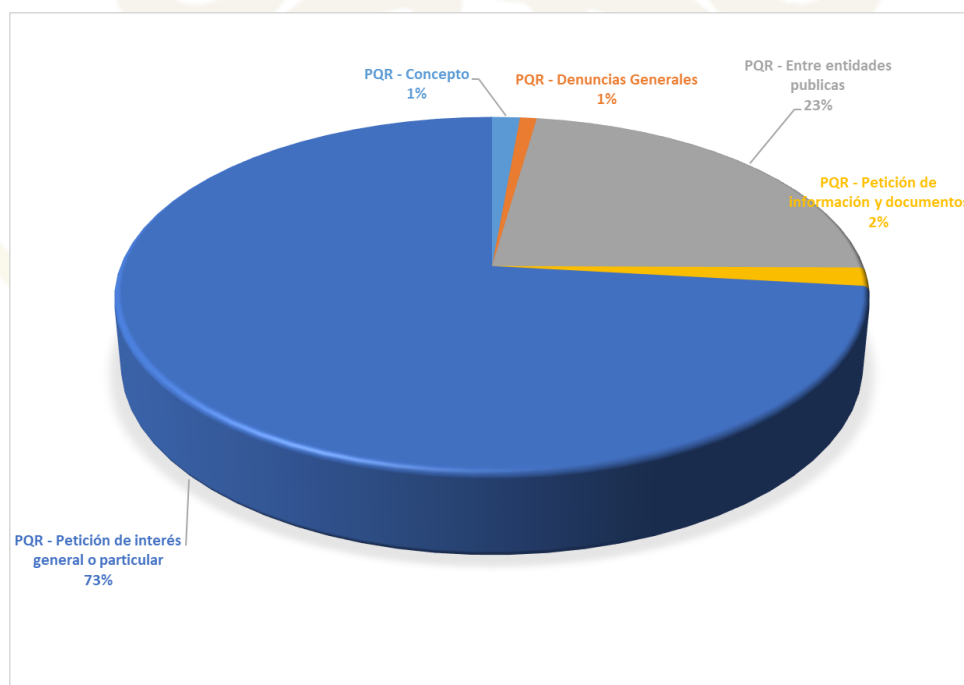
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La información contenida en el presente informe tiene como fuente de información únicamente el AIDD desde el perfil auditor que posee la Dirección Operativa de Control Interno, debido que no es posible establecer con la plataforma SICOF el cruce de las PQRS tramitadas en la Dirección Participación ciudadana por la desorganización que se evidencia al corte del presente informe del archivo físico y digital.

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
PQR - Concepto	5	1%
PQR - Denuncias Generales	3	1%
PQR - Entre entidades publicas	82	23%
PQR - Petición de información y documentos	6	2%
PQR - Petición de interés general o particular	262	73%
TOTAL	358	100%





Conforme a su tipología se evidencia que las peticiones tramitadas por la entidad durante el primer semestre de 2023 fueron 358; donde las peticiones de interés general o particular tienen mayor representatividad, con un porcentaje igual al 73%, es decir, 262 peticiones; seguida de las peticiones entre entidades públicas con el 23%, es decir, 82; el 2% corresponde a peticiones de información y documentos con 6; denuncias y conceptos 3 y 5, que equivalen al 1% respectivamente.

6.2. ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIAS

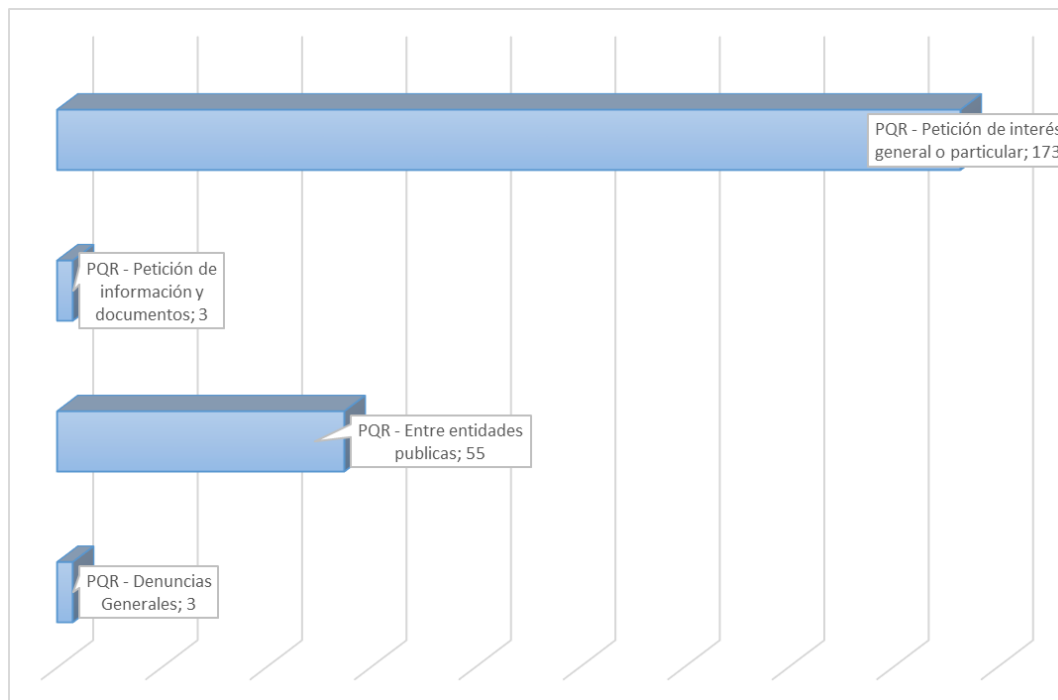
A continuación, se presenta el número de derechos de petición recibidas por el órgano de control y remitidas a cada dependencia durante el primer semestre de 2023.

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
DESPACHO DEL CONTRALOR	12	3%
CONTRALORIA AUXILIAR	20	6%
DIRECCION TECNICA CONTROL FISCAL Y MEDIO AMBIENTE	15	4%
DIRECCION TECNICA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	7	2%
DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO	1	0%
DIRECCION TECNICA DE PLANEACION - TIC'S	4	1%
SECRETARIA GENERAL Y COMÚN	12	3%
DIRECCION TECNICA JURIDICA	7	2%
DIRECCION TECNICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	234	65%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46	13%
TOTAL	358	100%

Las dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima, que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2023, fueron la Dirección Técnica de Participación ciudadana con 234 que corresponde al 65% de total de las peticiones de la entidad; seguida de la Secretaría Administrativa y Financiera con 46 peticiones; es decir el 13%; en la Contraloría Auxiliar se tramitaron 20 peticiones que corresponden al 6%; en la Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente se recibieron 15 (4%); la Secretaría General y Común y el Despacho de la Contralora con 3%, es decir, 12 peticiones en cada una; la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y la Dirección Jurídica tramitaron 7 peticiones, es decir, 2% cada una; la Dirección Técnica de Planeación tramitaron 4 peticiones (1%) y finalmente la Dirección Operativa de Control Interno tramito 1 petición.

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 2023, fueron en total 234. Clasificadas al interior de la Dependencia como se detalla a continuación:



De un total de 234 PQRS, 172 corresponden a peticiones de interés general o particular, 55 a peticiones entre entidades públicas, 3 a denuncias y 3 peticiones de información y documentos.

Es importante aclarar que la Contraloría Departamental del Tolima tramita muchas peticiones de interés particular o general que una vez analizadas pueden configurarse en denuncias, las cuales, tienen un estudio y evaluación de antecedentes para determinar su continuidad bajo el proceso auditor.

6.4. ESTADO TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS

De las 234 peticiones que se reflejan como recibidas en el aplicativo AIDD por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, se tomó una muestra de 90 PQRS; de las cuales 5 se encontraron sin resolver y fuera de términos y 85 se evidenció respuesta de fondo en términos.

6.5. ESTADO DE GESTIÓN DE LOS PQRS

De las 234 PQRS tramitadas por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana durante en el primer semestre de 2023, fue muy complejo analizar y determinar la gestión realizada por la dependencia, en cuanto al trámite, archivo, desistimiento, traslado y estado actual de las peticiones por la desorganización que se evidencia al corte del presente informe y del archivo físico y digital.

Situación que puede acarrear implicaciones legales por el incumplimiento de los términos normativos establecidos y aunado a ello la falta atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que interpone la ciudadanía y diferentes grupos de valor; generando la posibilidad de materialización de riesgos que obstaculicen el objeto misional de la Contraloría Departamental del Tolima.

Por otra parte, en las demás Dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima tramitaron 132 peticiones, de las cuales, 8 fueron recibidas en la vigencia 2022 y resueltas en la vigencia 2023.

Ahora bien, el estado de las peticiones tramitadas por las dependencias de la CDT, sin tener en cuenta la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, es el siguiente:

ESTADO	CANTIDAD
Con respuesta definitiva al peticionario	124
Traslado por competencia	4
En tramite	4
TOTAL	132

6.6. POR MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Personal	50
Correo electrónico institucional	307
Página Web	1
TOTAL	358

En la Contraloría Departamental del Tolima el medio de recepción más común es el correo electrónico institucional con un 86%, es decir 307 PQRS; seguida de la recepción personal con 50 PQRS, es decir 14% y 1 PQRS fue recibida por la página Web.



Así mismo, del total de la PQRS recibidas por la entidad (358); 13 registros corresponden a peticionarios o denunciantes anónimos.

6.7. BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Durante el primer semestre 2023 no se encuentra habilitado el buzón de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

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 2023, del cual se concluye las siguientes actuaciones.

- ✚ 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".
- ✚ 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 el procedimiento; sin embargo se pudo detectar debilidades en el cumplimiento del objetivo propuesto por la CDT, por la gestión realizada por la dependencia, en cuanto al trámite, archivo, desistimiento, traslado y estado



actual de las peticiones por la desorganización que se evidencia al corte del presente informe y del archivo físico y digital.

- ✚ 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.
- ✚ La Contraloría Departamental del Tolima, suscribió en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, a las cuales la Dirección Operativa de Control Interno realiza seguimiento cuatrimestral.
- ✚ De acuerdo a lo registrado plataforma AIDD Durante el primer semestre de 2023, el órgano de control recibió un total de 358 PQRS. Donde 132 fueron tramitadas por dependencias diferentes a la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, de las cuales 124 cuentan con respuesta definitiva, 4 por traslados por competencia y 4 en trámite.
- ✚ Las dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima, que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2023, fueron la Dirección Técnica de Participación ciudadana con 234 que corresponde al 65% de total de las peticiones de la entidad; seguida de la Secretaría Administrativa y Financiera con 46 peticiones; es decir el 13%; en la Contraloría Auxiliar se tramitaron 20 peticiones que corresponden al 6%; en la Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente se recibieron 15 (4%); la Secretaría General y Común y el Despacho de la Contralora con 3%, es decir, 12 peticiones en cada una; la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y la Dirección Jurídica tramitaron 7 peticiones, es decir, 2% cada una; la Dirección Técnica de Planeación tramitaron 4 peticiones (1%) y finalmente la Dirección Operativa de Control Interno tramito 1 petición.
- ✚ El medio de recepción más utilizado es el correo electrónico institucional con un 86%, es decir 307 PQRS; seguida de la recepción personal con 50 PQRS, es decir 14% y 1 PQRS fue recibida por la página Web.
- ✚ De un total de 234 PQRS tramitadas por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, 172 corresponden a peticiones de interés general o particular, 55 a peticiones entre entidades públicas, 3 a denuncias y 3 peticiones de información y documentos.



- ✚ Es importante aclarar que la Contraloría Departamental del Tolima tramita muchas peticiones de interés particular o general que una vez analizadas pueden configurarse en denuncias, las cuales, tienen un estudio y evaluación de antecedentes para determinar su continuidad bajo el proceso auditor.
- ✚ Se evidencia diferencias del informe arrojado por la plataforma AIDD frente al reporte del SICOF, en el proceso de Dirección Técnica de Participación Ciudadana.
- ✚ Se evidencia falta del mantenimiento del aplicativo AIDD, generando inconvenientes constantes en su uso y aplicación.
- ✚ Se evidencia desactualización del SICOF, aplicativo de gran importancia para la CDT en cuanto al seguimiento y trazabilidad de las actuaciones adelantadas por la entidad para el respectivo trámite de las PQRS radicadas en la institución.
- ✚ Se evidencia en el SICOF que el RE 4902 de 2023 cuenta con los SICOF 3027, 3028, 30219 y 3030 de 2023, existiendo duplicidad de información en la plataforma.

6. 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:
- ✚ Realizar un seguimiento continuo por parte del despacho, en cuanto a las PQRS radicadas en la entidad, con el objetivo de ejercer autocontrol general y particular para medir la eficiencia, eficacia y celeridad en las respuestas emitidas, evaluando dentro de ello la pertinencia y contenido de las mismas.
- ✚ Realizar de manera constante el mantenimiento y actualización de la plataforma SICOF Y AIDD con el propósito de poder medir con facilidad la trazabilidad de las actuaciones adelantadas por CDT.



- ✚ 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.
- ✚ Se recomienda que la Dirección Técnica de Participación Ciudadana efectúe un control mínimo cada dos días sobre los términos de las peticiones radicadas en la entidad sin importar la dependencia responsable con el propósito de efectuar un autocontrol eficiente que permitan no tener observaciones reiterativas dentro de las auditorias efectuadas por la Auditoria General de la Nación.
- ✚ 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; puesto que dicha conducta omisiva genera retrasos en los procesos internos para resolver en términos las peticiones de los ciudadanos.



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

- ✚ 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.
- ✚ 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