



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA
A DICIEMBRE 31 DE 2023**

Elaboró:

Dirección Técnica Operativa de Control Interno

Ibagué, Diciembre 31 de 2023

ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co www.contraloriatolima.gov.co

Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (8) 261 1167 – 261 1169

Nit: 890.706.847-1

[1 de 11]



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

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

ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co www.contraloriatolima.gov.co

Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (8) 261 1167 – 261 1169

Nit: 890.706.847-1

[2 de 11]



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

y efectuar las 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:

ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co www.contraloriatolima.gov.co

Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (8) 261 1167 – 261 1169

Nit: 890.706.847-1

[3 de 11]



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

- 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
Denuncia	0	0%
Queja	12	3%
Consulta	28	7%
Petición en interés general o particular	186	47%
Petición entre entidades estatales	169	42%
Reclamo y/o Sugerencia	0	0%

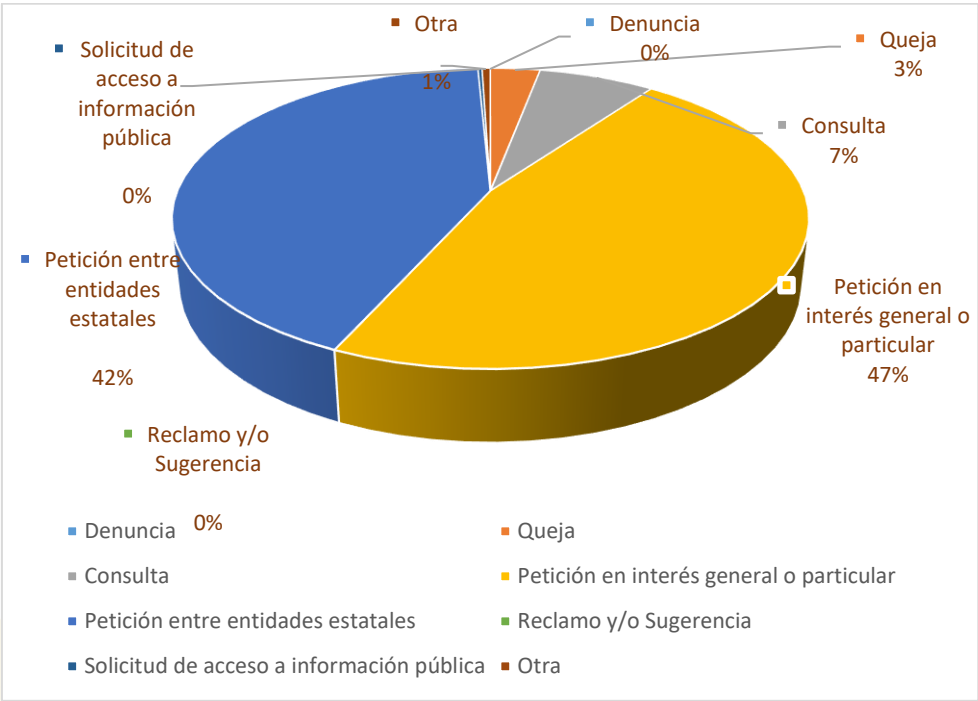
ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co www.contraloriatolima.gov.co

Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (8) 261 1167 – 261 1169

Nit: 890.706.847-1

Solicitud de acceso a información pública	1	0%
TOTAL	398	100%



Conforme a su tipología se evidencia que las peticiones tramitadas por la entidad durante el segundo semestre de 2023 fueron 398; donde las peticiones en interés general o particular tienen mayor representatividad, con un porcentaje igual al 47%, es decir, 186 peticiones; seguida de las peticiones entre entidades estatales con el 42%, es decir, 169; el 7% corresponde a consultas con 28 peticiones; las quejas representan el 3% con 12 peticiones; se registró una solicitud de acceso a información pública que equivale al 0%; no se presentaron denuncias, reclamos y/o sugerencias durante este período.

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 segundo semestre de 2023.

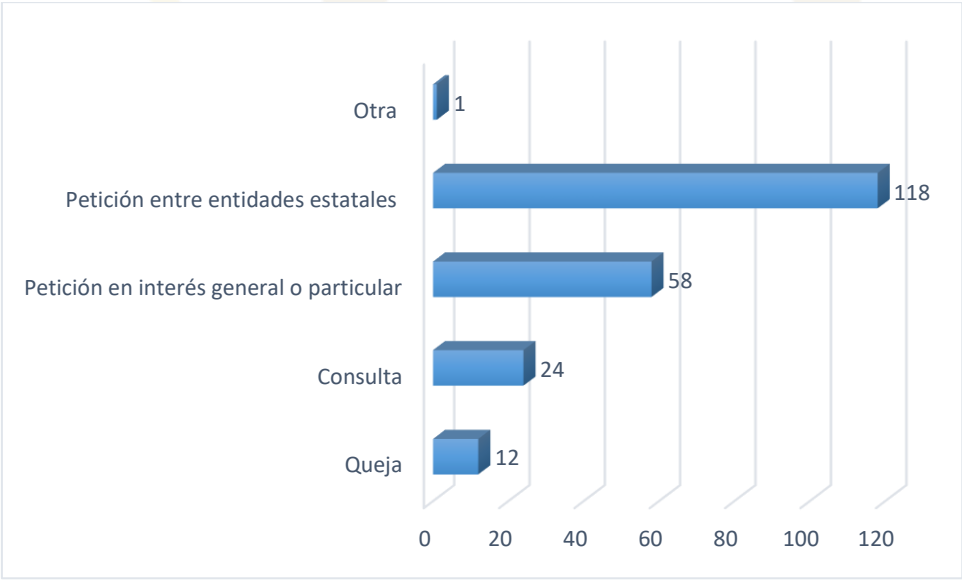
TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
CONTRALORIA AUXILIAR	12	3%
DESPACHO	5	1%

DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL FISCAL Y MEDIO AMBIENTE	16	4%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	213	54%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	13	3%
DIRECCIÓN TÉCNICA JURÍDICA	12	3%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN	1	0%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	37	9%
SECRETARIA GENERAL Y COMÚN	89	22%
TOTAL	398	100%

Las dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima que recibieron mayor número de peticiones durante el segundo semestre de 2023 fueron la Dirección Técnica de Participación Ciudadana con 213 peticiones, que corresponde al 54% del total; seguida de la Secretaría General y Común con 89 peticiones, es decir, el 22%; la Secretaría Administrativa y Financiera recibió 37 peticiones (9%); la Contraloría Auxiliar tramitó 12 peticiones (3%); la Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente recibió 16 peticiones (4%); la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y la Dirección Técnica Jurídica tramitaron 13 y 12 peticiones respectivamente, correspondientes al 3% cada una; el Despacho tramitó 5 peticiones (1%); y la Dirección Técnica de Planeación recibió 1 petición (0%).

6.3. ESTADO DE GESTIÓN PQRS EN PARTICIPACION CIUDADANA

Las PQRS a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana durante el segundo semestre de 2023, fueron en total 213. Clasificadas al interior de la Dependencia como se detalla a continuación:





CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

De un total de 213 PQRS recibidas por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, 58 corresponden a peticiones de interés general o particular, 118 a peticiones entre entidades estatales, 24 a consultas, 12 a quejas y 1 catalogada como otra.

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 213 peticiones que se reflejan como recibidas en el aplicativo AIDD por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, se tomó una muestra de 213 PQRS; de las cuales 16 se encontraron en trámite y 31 fueron trasladadas por competencia a otras entidades. Se evidenció que 166 peticiones obtuvieron respuesta definitiva al peticionario.

ESTADO	CANTIDAD
Con respuesta definitiva al peticionario	166
Traslado por competencia	31
En trámite	16
TOTAL	213

6.6. POR MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Personal	19
Correo físico o postal	1
Página web de la entidad	8
Correo electrónico institucional	367
Ventanilla	2
Formulario electrónico	1
TOTAL	398

En la Contraloría Departamental del Tolima, durante el periodo analizado, se evidenció una clara preferencia por parte de los ciudadanos y entidades para utilizar los canales electrónicos a la hora de radicar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS). El medio de recepción más utilizado fue, por amplio margen, el correo electrónico institucional, a través del cual se recibieron 367 PQRS, representando el 92% del total. Le siguieron en orden de importancia la recepción personal en las instalaciones con 19 PQRS (5%), la página web con 8 PQRS (2%),

ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co www.contraloriatolima.gov.co

Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (8) 261 1167 – 261 1169

Nit: 890.706.847-1



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

la ventanilla única con 2 PQRS (1%), y finalmente el correo físico o postal y el formulario electrónico, cada uno con 1 PQRS (0.25%). En total se recibieron 398 PQRS a través de los diferentes canales habilitados por la entidad.

6.7. BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Si bien durante el primer semestre de 2023 no se encontraba habilitado el buzón de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la Contraloría Departamental del Tolima, esta situación fue subsanada en el segundo semestre del año. Para facilitar un canal presencial adicional a los ciudadanos, se instaló un buzón físico en un punto estratégico y de fácil acceso: la entrada de la Secretaría General de la entidad.

Esta acción responde al compromiso de la Contraloría por garantizar diversos mecanismos que permitan a la ciudadanía ejercer su derecho a la participación, control social y presentar sus inquietudes de forma ágil y directa. El buzón se suma entonces a los canales virtuales como el correo electrónico y la página web, así como a la recepción personal en ventanilla, brindando una nueva alternativa presencial para aquellos ciudadanos que prefieran esta vía.

7. CONCLUSIONES

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 31 de Diciembre de 2023, del cual se concluye las siguientes actuaciones:

1. Durante el segundo semestre de 2023, la Contraloría Departamental del Tolima recibió un total de 398 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) de la ciudadanía.
2. Las peticiones de interés general o particular representaron el 47% (186 casos), siendo el tipo de PQRS más recurrente en el periodo analizado.
3. El 42% (169 casos) correspondieron a peticiones entre entidades estatales, reflejando una activa interacción entre las instituciones públicas.
4. Se recibieron 28 consultas (7%), 12 quejas (3%) y una solicitud de acceso a información pública (0.25%), pero no se registraron denuncias, reclamos ni sugerencias.
5. El correo electrónico institucional fue el canal predilecto por los ciudadanos, concentrando el 92% (367 casos) de las PQRS recibidas por esta vía electrónica.

ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co www.contraloriatolima.gov.co

Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (8) 261 1167 – 261 1169

Nit: 890.706.847-1

[8 de 11]



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

6. Los medios presenciales como ventanilla y recepción personal sumaron solo el 5% y 2% respectivamente del total de PQRS radicadas.
7. La Dirección Técnica de Participación Ciudadana asumió más de la mitad (54%) de la carga con 213 PQRS asignadas, demostrando su rol protagónico.
8. De las PQRS a cargo de Participación Ciudadana, 166 (78%) obtuvieron respuesta definitiva, 31 (15%) fueron trasladadas por competencia y 16 (7%) estaban en trámite.
9. Se instaló por primera vez un buzón físico para PQRS en la Secretaría General, complementando los canales virtuales y presenciales existentes.
10. No se evidenció el uso del buzón de PQRS durante el primer semestre de 2023, aspecto que fue subsanado en el segundo semestre.
11. Se detectaron debilidades en el manejo del aplicativo AIDD para el registro de PQRS, con falta de mantenimiento y problemas recurrentes.
12. La plataforma SICOF, clave para el seguimiento de las actuaciones, presentó desactualización y duplicidad de información en algunos casos.
13. Se observaron diferencias entre los reportes del AIDD y el SICOF para el proceso de Participación Ciudadana, reflejando inconsistencias en la información.
14. Es importante aclarar que la Contraloría tramita muchas peticiones de interés particular o general que, una vez analizadas, pueden configurarse en denuncias sujetas a estudio, evaluación de antecedentes y proceso auditor.
15. Conforme al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Contraloría cuenta con una herramienta virtual en su página web que permite a los ciudadanos interponer quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias por corrupción.
16. En cumplimiento de la Ley 1712 de Transparencia, el proceso de Participación Ciudadana publicado en el Sistema Integrado de Gestión busca implementar mecanismos que faciliten el acceso a la información y la vigilancia ciudadana.
17. No obstante, se detectaron debilidades en el cumplimiento del objetivo del proceso de Participación Ciudadana, evidenciadas en falencias en la gestión documental, el archivo, el traslado y estado actual de las peticiones.

ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co www.contraloriatolima.gov.co

Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (8) 261 1167 – 261 1169

Nit: 890.706.847-1

[9 de 11]



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

18. Se evidenció desorganización en el archivo físico y digital de las peticiones al corte del informe en la Dirección Técnica de Participación Ciudadana.
19. La Contraloría cuenta con una oficina dispuesta en el primer piso para recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, dando cumplimiento al Artículo 76.
20. Dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, se suscribieron actividades orientadas a mejorar los mecanismos de atención, sobre las cuales Control Interno realiza seguimiento cuatrimestral.

8. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de fortalecer la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) interpuestas por la ciudadanía ante la Contraloría Departamental del Tolima, especialmente aquellas relacionadas con presuntos actos de corrupción, la Dirección Operativa de Control Interno formula las siguientes recomendaciones para ser consideradas por los líderes de los procesos, las dependencias involucradas y en particular el proceso de Participación Ciudadana:

- Implementar un plan de mejoramiento integral de la gestión documental de las PQRS en la Contraloría, que incluya la estandarización de procedimientos, la optimización de flujos de trabajo, la capacitación del personal y la adopción de buenas prácticas en el registro, clasificación, almacenamiento, custodia y trazabilidad de los documentos físicos y digitales. Esto con el fin de superar las debilidades detectadas en el manejo del aplicativo AIDD, la desorganización de los archivos y las inconsistencias entre plataformas como el SICOE.
- Desarrollar e implementar una solución tecnológica integral que permita centralizar y gestionar de forma eficiente todo el ciclo de vida de las PQRS, desde su radicación hasta la respuesta final. Esta herramienta debe facilitar la consulta, el seguimiento en tiempo real, la generación de alertas, la interoperabilidad con otros sistemas y la obtención de reportes y estadísticas confiables. Adicionalmente, se debe contemplar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo periódico.
- Reforzar los mecanismos de articulación, comunicación y retroalimentación entre la Dirección Técnica de Participación Ciudadana y las demás dependencias involucradas en la gestión de PQRS. Establecer protocolos claros de remisión, traslado y respuesta oportuna, evitando reprocesos, demoras injustificadas y pérdida de información.
- Dar especial prioridad al trámite de las peticiones que puedan configurarse como presuntas denuncias por actos irregulares. Fortalecer los

ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co www.contraloriatolima.gov.co

Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (8) 261 1167 – 261 1169

Nit: 890.706.847-1

[10 de 11]



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

procedimientos de análisis preliminar, evaluación de antecedentes y determinación de la viabilidad para su escalamiento a proceso auditor, garantizando la rigurosidad y oportunidad de estas actuaciones.

- Ejecutar un plan de divulgación y pedagogía permanente, dirigido a la ciudadanía y entidades, sobre los diferentes canales habilitados para la radicación de PQRS, enfatizando en el uso del nuevo buzón físico instalado. Promover una cultura de participación ciudadana, control social y aprovechamiento de estos mecanismos de interacción con el ente de control.
- Establecer indicadores de gestión robustos que permitan medir aspectos clave como oportunidad en la respuesta, calidad de las comunicaciones, eficiencia en el trámite, carga laboral por dependencia, nivel de satisfacción ciudadana, entre otros. Realizar seguimientos periódicos, identificar desviaciones y definir planes de mejoramiento continuo.
- Fortalecer las competencias del personal a cargo de las PQRS mediante un plan de capacitación y sensibilización que abarque temas normativos, procedimentales, de atención al ciudadano, redacción de comunicaciones oficiales, manejo de herramientas tecnológicas, entre otros aspectos relevantes.
- Evaluar la viabilidad de implementar la recepción de PQRS a través de canales complementarios como líneas telefónicas, aplicaciones móviles y redes sociales institucionales, facilitando aún más la participación ciudadana y atendiendo las tendencias actuales de comunicación digital.
- Conformar un equipo interdisciplinario que lidere las iniciativas de mejora en la gestión de PQRS, integrando representantes de las distintas dependencias y roles involucrados, con el fin de abordar esta problemática desde una perspectiva holística.
- Explorar alianzas o convenios con entidades expertas en gestión documental, gobierno digital y atención al ciudadano, que puedan brindar asesoría especializada y buenas prácticas aplicables al contexto de la Contraloría.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas periódica frente a la ciudadanía, presentando los avances, logros y retos en la implementación de las mejoras propuestas para la gestión de las PQRS.

Lorena Ballesteros Muñoz

Directora Operativa de Control Interno

ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co www.contraloriatolima.gov.co

Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (8) 261 1167 – 261 1169

Nit: 890.706.847-1

[11 de 11]