



**CONTRALORÍA**

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA CON CORTE A JUNIO 30 DE  
2025**

**ELABORÓ: DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTROL INTERNO**

**IBAGUÉ, JUNIO 30 DE 2025**

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

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

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (608) 2771589

Nit: 890.706.847-1



# CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA CON CORTE A JUNIO 30 DE 2024**

### **1. PRESENTACIÓN.**

La Dirección Operativa de Control Interno de la Contraloría Departamental del Tolima, en cumplimiento de 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 2024.

Este informe se realiza en el marco de la Ley 1712 del 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), el Decreto 103 de 2015 que la reglamenta parcialmente, y la Ley 190 de 1995 que dicta normas para preservar la moralidad en la Administración Pública.

La Contraloría Departamental del Tolima cuenta con diversos mecanismos de participación ciudadana, incluyendo un buzón de sugerencias, que permiten a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, y sugerencias por corrupción. Estos mecanismos tienen como objetivo que la Dirección de Participación Ciudadana emita respuestas oportunas o inicie las actuaciones administrativas pertinentes.

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.

De acuerdo al procedimiento PGE-02 Código: MP-02-GD, corresponde al proceso de gestión de enlace (procedimiento ventanilla única) a cargo de la secretaria general la función de "Recibo y Radicación De Las Comunicaciones Externas", quien es la encargada del recibo, cargue y parametrización de las PQRS de entrada en el respectivo aplicativo AIDD (administrador de información documental y digital) herramienta tecnológica al servicio de la Contraloría Departamental del Tolima.

El propósito del presente informe, es determinar la oportunidad de las respuestas a las PQRS que la ciudadanía envía a la entidad, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin, evaluando y verificando el cumplimiento normativo que se dé, cumpliendo con el recibo, tramite y

[ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co](mailto:ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co) [www.contraloriatolima.gov.co](http://www.contraloriatolima.gov.co)

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

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (608) 2771589

Nit: 890.706.847-1



# CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

resolución de las posibles situaciones que tengan relación con la misión de la entidad, además de formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, de tal manera que contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad.

Es de anotar que dicha exigencia obedece al cumplimiento de lo reglado en la 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." Que en su Artículo No. 76, expresa:

"ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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. 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 principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

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. (...)."

El proceso de la Contraloría Departamental del Tolima, que recibió mayor número de peticiones durante el 1 de enero al 30 de junio de 2025, fue la Dirección Técnica de Participación ciudadana con

356 peticiones que corresponde al 74.63% del total de las peticiones de la entidad; seguida de la Secretaría Administrativa y financiera con 5.66% es decir 27 peticiones; sigue Control Fiscal con 8.18% es decir 39 peticiones; Secretaria Jurídica con 2.73%, con 13 peticiones; Contraloría Auxiliar 2.31% con 11 peticiones; Responsabilidad Fiscal con 3.14% con 15 peticiones; Dirección de Planeación 2.10% con 10 peticiones, Despacho del Contralor 1.26% con 6 petición.

## **a. ESTADO DE GESTIÓN PQRS EN PARTICIPACION CIUDADANA**

Las PQRS a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana durante el 1 de enero al 30 de junio del 2025, fueron en total 477 Clasificadas al interior de la Dependencia como se detalla a continuación:

De un total de 477 PQRS, 10 corresponden a denuncias, 3 a Peticiones de Interés General, 182 a peticiones entre entidades públicas, de información, interés general 3, solicitudes de interés particular 152 y quejas 6.

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 (608) 2771589  
Nit: 890.706.847-1



# CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

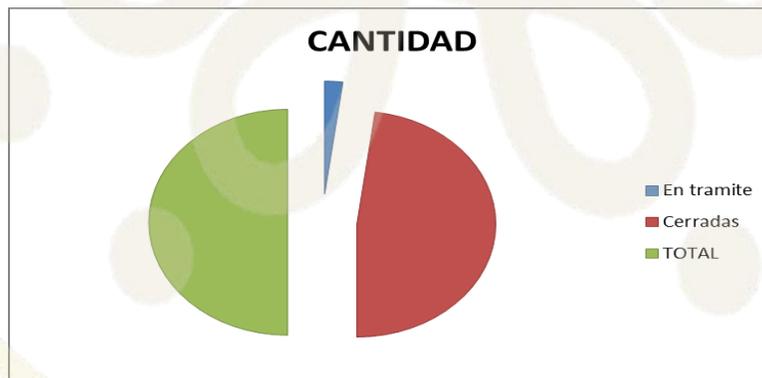
· La Contraloría del ciudadano ·

## a. ESTADO DE GESTION DE LAS PQR

### ESTADO TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS DIRECCION TECNICA PARTICIPACION CIUDADANA.

De 356 PQR'S a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, se evidencio que el 94.38 % es decir, peticiones se encuentran cerradas al 30 de junio de2025, 5.62% es decir, 20 se encuentran en trámite.

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
En tramite	20	5,62%
Cerradas	336	94,38%
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	



## b. MEDIO DE RECEPCION DE LAS PQRS

El medio de recepción de las PQRS, se encuentra que por medio de correo electrónico se recibieron 426, con un 89.31 %, seguida por presencial con 25 con un 5.24%, publicación en página web 5.45 %, es decir 26 peticiones respectivamente.

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 (608) 2771589  
Nit: 890.706.847-1

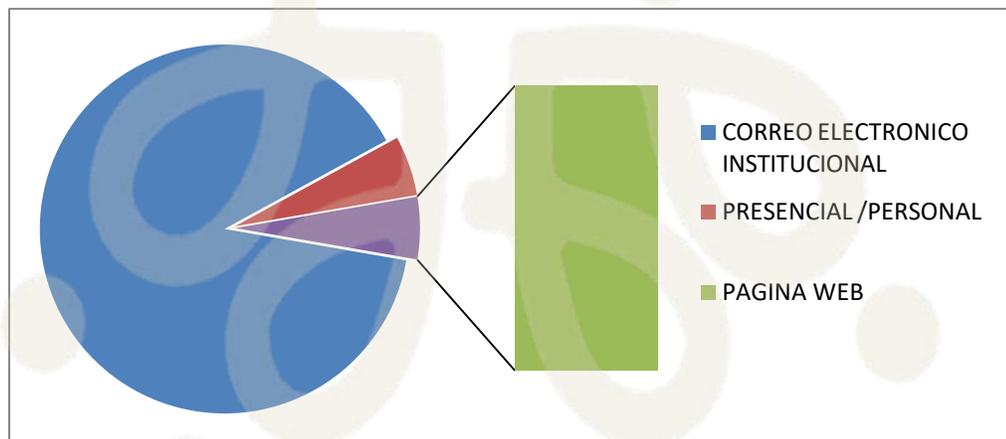


# CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	PRESENCIAL /PERSONAL	PAGINA WEB
426	25	26
89,31%	5,24%	5,45%
<b>TOTAL</b>		<b>477</b>



#### 4. BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Durante el 1 de enero al 30 de junio de 2025 no se recibió ninguna petición por conducto del buzón de sugerencias, constituyéndose este en otro canal de comunicación que pretende facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública, fortaleciendo los canales de comunicación entre los ciudadanos y la Contraloría Departamental del Tolima.

ventanillaunica@contraloriadeltolima.gov.co [www.contraloriatolima.gov.co](http://www.contraloriatolima.gov.co)  
Carrera 3 entre calle 10 y 11, Edificio de la Gobernación del Tolima, piso 7  
Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (608) 2771589  
Nit: 890.706.847-1



# CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

## 5. CONCLUSIONES

Tras un exhaustivo análisis de la información recopilada sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) tramitadas por la Contraloría Departamental del Tolima durante el primer semestre de 2025, la Dirección Operativa de Control Interno presenta las siguientes conclusiones:

- **Volumen y tipología de PQRS:** Durante el período evaluado, la Contraloría Departamental del Tolima recibió un total de 477 PQRS. La tipología más frecuente fue "peticiones entre entidades públicas " con un 50.94% (243 casos), seguida de "peticiones de interés general o particular" con un 41.51% (198 casos). Este predominio de comunicaciones interinstitucionales sugiere una activa colaboración entre entidades públicas, lo cual es positivo para la gestión integral del control fiscal. Sin embargo, también plantea la necesidad de evaluar la eficiencia en los procesos de comunicación interinstitucional y dar a conocer los mecanismos de interponer denuncias.
- **Eficiencia en la gestión de PQRS:** La Dirección Técnica de Participación Ciudadana, que manejó el 74.63% de todas las PQRS (356 casos), logró cerrar el 94.38% de estos casos (336 peticiones) al 30 de junio de 2025. este porcentaje de resolución es considerable, lo cual solo un 5.62% (20 peticiones) se encuentren aún en trámite al cierre del semestre indica que hay margen de mejora en la respuesta, pero se debe tener en cuenta los términos para dar la misma.
- **Canales de recepción:** El correo electrónico se consolida como el canal preferido por los ciudadanos, con un 89.31% de las PQRS (426 casos) recibidas por esta vía. Está marcada preferencia por los medios digitales resalta la importancia de mantener y mejorar continuamente las plataformas electrónicas de la entidad. Sin embargo, la baja utilización de otros canales, como el presencial (5.24%) o la  
Página web (5.45%), sugiere la necesidad de evaluar la efectividad y accesibilidad de estos medios alternativos y concientizar al ciudadano que no tema en denunciar de manera presencial.
- **Cumplimiento normativo:** La Contraloría Departamental del Tolima ha implementado mecanismos que cumplen con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información. La existencia de una herramienta virtual para la recepción de PQRS es un ejemplo de este cumplimiento. No obstante, la ausencia de utilización del buzón físico de sugerencias durante el semestre evaluado plantea interrogantes sobre su

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

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

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (608) 2771589

Nit: 890.706.847-1



# CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

efectividad y visibilidad.

- Distribución por dependencias: La concentración del 74.63% de las PQRS en la Dirección Técnica de Participación Ciudadana refleja el papel central de esta dependencia en la interacción con la ciudadanía. Sin embargo, esta alta carga de trabajo podría representar un riesgo para la eficiencia en el trámite de las peticiones. Se recomienda evaluar la distribución de recursos y personal para garantizar una gestión oportuna y efectiva.
- Oportunidades de mejora:
  - A pesar de los avances en la implementación de herramientas tecnológicas como el AIDD, persisten oportunidades de mejora en la gestión documental y el seguimiento de las PQRS.
  - El buzón físico de sugerencias no registró ninguna petición durante el semestre, lo que sugiere la necesidad de reevaluar su ubicación, visibilidad o la promoción de su uso y en las capacitaciones a los ciudadanos darles a conocer esta alternativa.
- Transparencia y acceso a la información: La Contraloría ha demostrado un compromiso con la transparencia al mantener activos diversos canales de comunicación con la ciudadanía y cumplir con la publicación de información requerida por la ley. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo estos mecanismos y asegurar que la información sea no solo accesible, sino también

comprensible para el ciudadano promedio.

## 6. RETOS FUTUROS:

- Mejorar los tiempos de respuesta para reducir el porcentaje de PQRS en trámite al final del período cumpliendo con la normatividad vigente.
- Fortalecer la capacidad de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana para manejar el alto volumen de peticiones que recibe.
- Implementar estrategias para promover un uso más balanceado de los diferentes canales de recepción de PQRS.
- Desarrollar mecanismos más efectivos para el seguimiento y evaluación del impacto de las respuestas dadas a las PQRS en la mejora de la gestión pública.

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

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

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (608) 2771589

Nit: 890.706.847-1



# CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

## 7. RECOMENDACIONES

Con base en el análisis exhaustivo de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y la muestra seleccionada se evidencia en la Contraloría Departamental del Tolima durante el primer semestre de 2025, la Dirección Operativa de Control Interno propone las siguientes recomendaciones detalladas:

1. Implementación de un Plan de Mejoramiento para la Gestión de PQRS: Argumento: que hubo 94.38% gestionadas por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana se encontraron en respuesta pero se debe tener necesidad de mejorar los tiempos de respuesta. Recomendación detallada: Diseñar e implementar un plan de mejoramiento integral que incluya: a) Establecimiento de indicadores de gestión más estrictos para el seguimiento de PQRS. b) Implementación de un sistema de alertas tempranas que notifique sobre PQRS próximas a vencer. c) Revisión y optimización de los flujos de trabajo para la gestión de PQRS. d) Capacitación especializada al personal en técnicas de gestión eficiente de PQRS. e) Evaluación mensual del desempeño en la gestión de PQRS con retroalimentación al personal involucrado.
2. Redistribución de Carga Laboral y Recursos: Argumento: La Dirección Técnica de Participación Ciudadana maneja el 74.63% de todas las PQRS, lo que podría estar

generando cuellos de botella en el procesamiento de las solicitudes. Recomendación detallada: a) Realizar un estudio de cargas laborales en todas las dependencias involucradas en la gestión de PQRS. b) Implementar un sistema de asignación dinámica de PQRS basado en la capacidad y experticia de cada dependencia. c) Considerar la creación de un equipo interdisciplinario dedicado exclusivamente a la gestión de PQRS complejas o de alto impacto. d) Evaluar la

posibilidad de implementar un sistema de rotación de personal entre dependencias para equilibrar cargas y fomentar el conocimiento integral de la entidad. e) Proponer ajustes en la estructura organizacional si se identifica la necesidad de reforzar áreas críticas en la gestión de PQRS.

Campaña de Promoción y Educación sobre Canales de PQRS que tiene la entidad para las correspondientes denuncias. Fortalecimiento de la Integración Tecnológica: Argumento: La gestión eficiente de PQRS requiere una integración sólida entre los sistemas AIDD y otros sistemas de la

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

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

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (608) 2771589

Nit: 890.706.847-1



# CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

entidad para garantizar la trazabilidad y el seguimiento adecuado. Recomendación detallada: a) Realizar una auditoría tecnológica para identificar.

3. puntos de mejora en la integración de sistemas.
  - b) Desarrollar interfaces de programación de aplicaciones (APIs) para facilitar la comunicación entre sistemas.
  - c) Implementar un tablero de control unificado que permita visualizar en tiempo real el estado de las PQRS.
  - d) Establecer protocolos de sincronización automática de datos entre sistemas.
  - e) Capacitar al personal en el uso avanzado de los sistemas y en la interpretación de datos integrados.
4. Programa de Capacitación Continua en Gestión de PQRS: Argumento: La complejidad y diversidad de las PQRS requieren una actualización constante de las competencias del personal involucrado en su gestión. Recomendación detallada: a) Diseñar un programa de capacitación anual que incluya aspectos legales, procedimentales y de atención al ciudadano. b) Implementar talleres prácticos de resolución de casos complejos de PQRS. c) Establecer un sistema de certificación interna en gestión de PQRS para los funcionarios. d) Fomentar la participación en foros y seminarios externos sobre mejores prácticas en atención ciudadana. e) Crear una biblioteca digital de recursos y guías sobre gestión de PQRS accesible para todo el personal.
5. Optimización del Buzón Físico de Sugerencias: Argumento: No se registraron peticiones a través del buzón físico durante el semestre, lo que indica una subutilización de este canal. Recomendación detallada: a) Reevaluar la ubicación actual del buzón físico y considerar su reubicación en puntos de mayor afluencia ciudadana. b) Rediseñar el buzón para hacerlo más visible y atractivo, incluyendo señalización clara sobre su propósito y uso. c) Implementar un sistema de registro y seguimiento específico para las sugerencias recibidas a través del buzón físico. d) Realizar campañas periódicas de promoción del buzón en las instalaciones de la Contraloría y en eventos públicos. e) Considerar la implementación de buzones móviles que puedan ser utilizados en jornadas de atención ciudadana en diferentes localidades.
6. Análisis Detallado de Peticiones entre Entidades Estatales: Argumento: El 52.13% de las PQRS corresponden a peticiones entre entidades estatales, lo que sugiere la necesidad de mejorar la coordinación interinstitucional. Recomendación detallada:
  - a) Conformar un equipo interdisciplinario para analizar las causas recurrentes de peticiones entre entidades.
  - b) Desarrollar un catálogo de preguntas frecuentes y respuestas estandarizadas para

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

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

Código Postal: 730006 - Contacto: +57 (608) 2771589

Nit: 890.706.847-1



# CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

agilizar la atención de peticiones interinstitucionales comunes. c) Proponer la creación de canales de comunicación directa con las entidades que generan mayor volumen de peticiones. d) Organizar mesas de trabajo interinstitucionales para abordar temas recurrentes y establecer protocolos de actuación conjunta.

Implementar un sistema de seguimiento específico para peticiones interinstitucionales que permita identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora en la coordinación.

La implementación de estas recomendaciones contribuirá significativamente a fortalecer la gestión de PQRS en la Contraloría Departamental del Tolima. Esto no solo mejorará la eficiencia operativa interna, sino que también elevará la calidad de la interacción con la ciudadanía, promoviendo una cultura de transparencia, participación activa y mejora continua en el control fiscal.

Es fundamental que estas recomendaciones se implementen de manera gradual y sistemática, con un seguimiento constante para evaluar su efectividad y realizar los ajustes necesarios. La Dirección Operativa de Control Interno se compromete a brindar el apoyo y seguimiento necesarios para asegurar el éxito en la implementación de estas mejoras.

**OSCAR MAURICIO GOMEZ LABRADOR**

**Director Operativo de Control Interno.**