



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 2026**

ELABORÓ: DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTROL INTERNO

IBAGUÉ, JULIO 16 DE 2026

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

[1 de 13]



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 2026

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 2026.

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 PQR 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 Resolución de las posibles situaciones que tengan relación con la misión de la entidad, además de formular recomendaciones a la alta

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

[2 de 13]



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

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 (Dirección operativa 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. (...)."

METODOLOGIA

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) en el que 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 PQR que se originan en la Contraloría Departamental del Tolima.
- Revisión del cumplimiento de las actividades dentro de los términos estipulados en el ordenamiento legal de los PQR tramitados por las
-

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 ·

- que desde el 01 de enero al 30 de junio de la vigencia 2026, la contraloría ha comprometido a todos los funcionarios en el manejo obligatorio de la plataforma AIDD y a realizar los cruces de información para la confiabilidad de la información
- 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.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

- La información contenida en el presente informe tiene como fuente la base de datos extraída del aplicativo AIDD.

Radicado inicial: CDT-RE-2026-00000001

Radicado final: CDT-RE-2026-00002614

No. de registros según radicados: 0

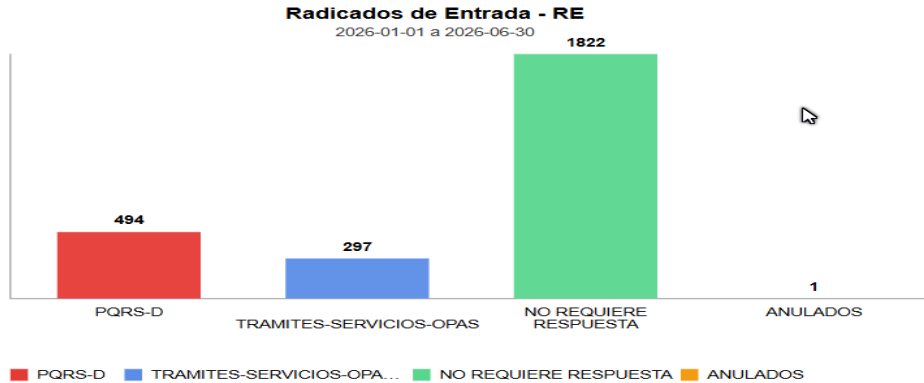
RADICADOS DE ENTRADA - RE	CANTIDAD
PQRS-D	494
TRAMITES-SERVICIOS-OPAS	297
NO REQUIERE RESPUESTA	1822
ANULADOS	1
RADICADOS RAPIDOS (NO SUMAN AL TOTAL)	0
TOTALES	2614



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·



- La verificación realizada por la Dirección Técnica de participación Ciudadana, se consolidan en los siguientes resultados:

a. ESTADO DE LAS PQRS POR SU TIPOLOGIA

4. Total PQRS-D por: TIPO

PQRS-D	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Concepto - 30	2	0	1	1	1	0	5
PQR - Entre entidades públicas - 10	31	41	33	38	51	36	230
PQR - Petición de información y documentos - 20	0	0	1	0	0	0	1
PQR - Petición de interés general - 15	0	0	1	0	4	0	5
PQR - Petición de interés particular - 15	37	26	44	41	59	29	236
PQR - Quejas - 15	1	2	3	0	0	0	6
PQR - Reclamos - 15	0	0	0	1	0	0	1
PQRS-D - Denuncias Fiscales - 30	2	0	0	2	1	0	5
PQRS-D - Denuncias Generales - 30	0	0	1	2	2	0	5
TOTALES	73	69	84	85	118	65	494

PQR	TOTAL	PORCENTAJE
Concepto - 30	5	1,01
PQR - Entre entidades públicas - 10	231	46,76
PQR - Petición de información y documentos - 20	1	0,20
PQR - Petición de interés general - 15	5	1,01

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

[5 de 13]

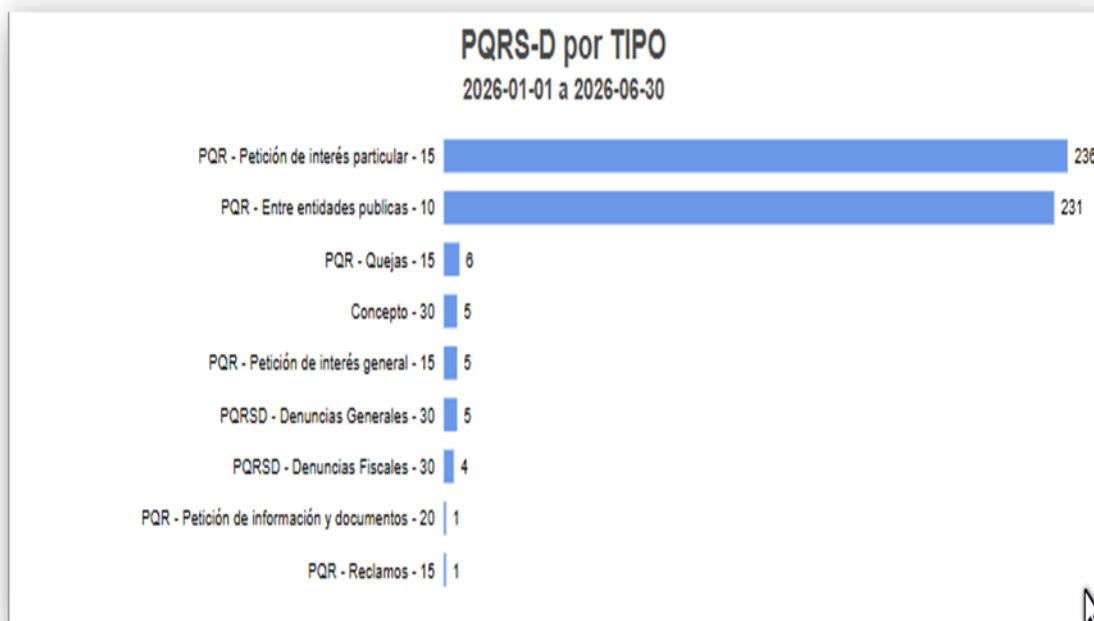


CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

PQR - Petición de interés particular - 15	236	47,77
PQR - Quejas - 15	6	1,21
PQR - Reclamos - 15	1	0,20
PQRSD - Denuncias Fiscales - 30	4	0,81
PQRSD - Denuncias Generales - 30	5	1,01
TOTAL	494	100



Conforme a su tipología se registra que la peticiones tramitadas por la entidad durante el 1 de enero al 30 de junio de 2026 fueron 494; donde las peticiones por concepto tienen un porcentaje del 1.01%, es decir 5 peticiones, las denuncias fiscales tienen un 0.84%, es decir 4 denuncias, las denuncias generales tienen un 1.01%, es decir 5 denuncias, las solicitudes de interés particular tienen mayor representatividad con el 47.77%, es decir, 236 peticiones, las solicitudes entre entidades públicas ocuparon el segundo lugar de representatividad, con un porcentaje igual al 46.56%, es decir, 230 peticiones; seguidas de; PQR quejas con un 1.21, es decir 6 peticiones, las solicitudes de reclamos y sugerencias tiene un porcentaje de 0.20% es decir 1 petición.

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

[6 de 13]



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

PETICIONES POR DEPENDENCIAS

A continuación, se presenta el número de derechos de petición recibidas por el órgano de control tramitado por cada dependencia durante el 1 de enero al 30 de junio de 2026.

DEPENDENCIA	ENERO A JUNIO 2026	%
100 - DESPACHO DEL CONTRALOR	6	1.21
110 - CONTRALORIA AUXILIAR	9	2,18
111 - DIRECCION TECNICA CONTROL FISCAL Y MEDIO AMBIENTE	39	11,51
112 - DIRECCION TECNICA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	11	7.89
141 - DIRECCION TECNICA JURIDICA	9	2.18
142 - DIRECCION TECNICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	389	78.74
150 - SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIER	31	6.27
	494	

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
100 - DESPACHO DEL CONTRALOR	0	1	1	0	2	2	-	-	-	-	-	-	6
110 - CONTRALORIA AUXILIAR	0	2	2	1	3	1	-	-	-	-	-	-	9
111 - DIRECCION TECNICA CONTROL FISCAL Y MEDIO AMBIENTE	8	8	7	11	1	4	-	-	-	-	-	-	39

Total PQRS-D por: DEPENDENCIA

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

[7 de 13]

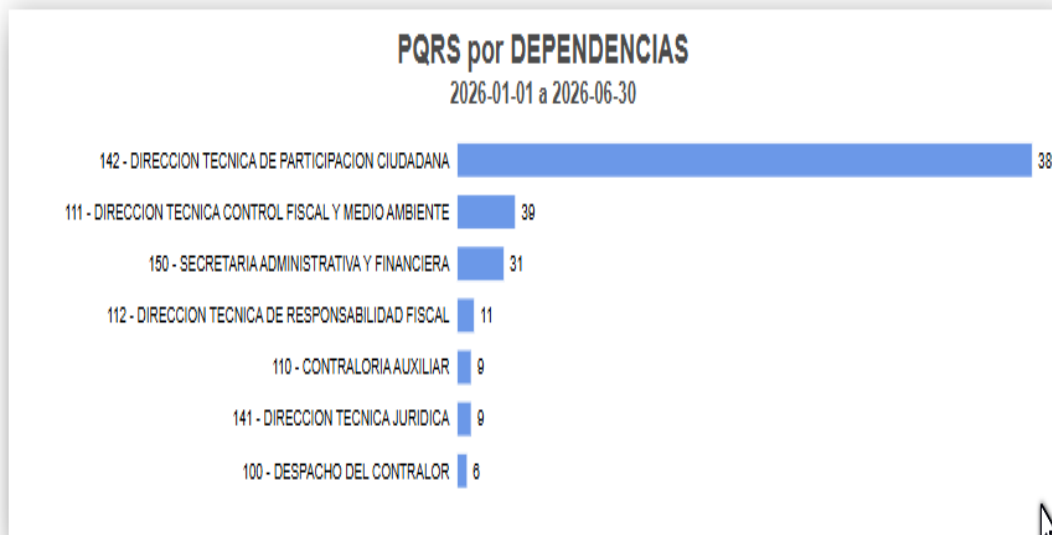


CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
112 - DIRECCION TECNICA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	2	2	5	2	0	0	-	-	-	-	-	-	11
141 - DIRECCION TECNICA JURIDICA	4	0	1	1	2	1	-	-	-	-	-	-	9
142 - DIRECCION TECNICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	49	50	59	68	108	55	-	-	-	-	-	-	389
150 - SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	6	9	2	2	2	-	-	-	-	-	-	31
TOTALES	73	69	84	85	118	65	0	0	0	0	0	0	494





CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

El proceso de la Contraloría Departamental del Tolima, que recibió mayor número de peticiones durante el 1 de enero al 30 de junio de 2026, fue la Dirección Técnica de Participación ciudadana con 389 peticiones que corresponde al 78.74% del total de las peticiones de la entidad; continua la Dirección Técnica de Control 11.51% es decir 39 peticiones seguida de la Secretaría Administrativa y financiera con 6.27% es decir 31 peticiones; Dirección Técnica Jurídica con el 2.18% al igual que la Contraloría Auxiliar con la misma participación del 2.18% del total de las peticiones y por último el Despacho con tan sólo el 1.21% equivalente a 6 peticiones.

ESTADO DE GESTIÓN PQRS EN PARTICIPACION CIUDADANA F15

Las PQRS a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana durante el 1 de enero al 30 de junio del 2026, se contabilizaron en total 404 Clasificadas al interior de la Dependencia como se detalla a continuación:

De un total de 404 PQRS, 9 corresponden a denuncias, Peticiones de Interés General o particular 197, peticiones entre entidades públicas 192, de información, interés quejas 6.

ESTADO DE GESTION DE LAS PQR

• ESTADO TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS DIRECCION TECNICA PARTICIPACION CIUDADANA.

De 404 PQR'S a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, se evidencio que el 95.54 % es decir, 386 peticiones se encuentran cerradas al 30 de junio de 2026, 4.46% es decir, 18 se encuentran en trámite.

ESTADO	CANTIDAD	PORENTAJE
EN TRAMITE	18	4,46
CERRADAS	386	95,54
TOTAL	404	100



CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

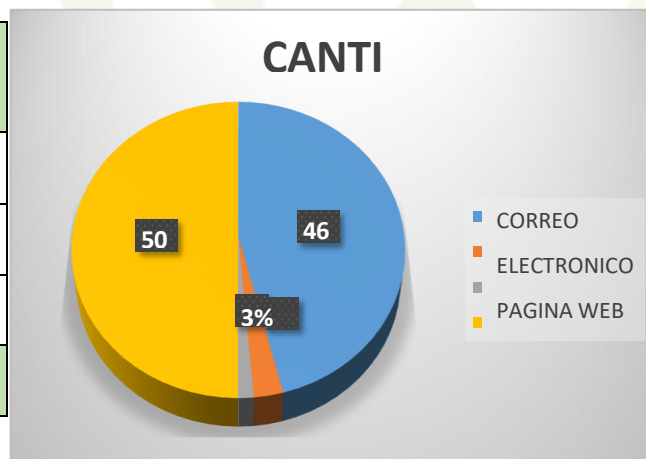
· La Contraloría del ciudadano ·



MEDIO DE RECEPCION DE LAS PQRS

El medio de recepción de las PQRS a 30 de junio 2026 en participación Ciudadana, se localiza, que por medio de correo electrónico se recibieron 372, con un 92.07%, seguida de la publicación en página web equivalente al 5.20%, es decir 21 peticiones y personal o físico el 2.72% es decir con tan solo 11 peticiones.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	POCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	372	92,07
PAGINA WEB	21	5,2
PERSONAL OFISICO	11	2,73
TOTAL	404	100





CONTRALORÍA

DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

· La Contraloría del ciudadano ·

BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Durante el 1 de enero al 30 de junio de 2026, 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.

CONCLUSIONES

1. El seguimiento realizado evidencia que la Contraloría Departamental del Tolima cuenta con mecanismos y canales institucionales para la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQR), dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano y transparencia.
2. Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 se registraron 494 PQR, observándose que las peticiones de interés particular y las solicitudes entre entidades públicas constituyen la mayor parte de los requerimientos recibidos por la entidad.
3. La Dirección Técnica de Participación Ciudadana concentró el mayor volumen de requerimientos (78,74 %), lo que evidencia su papel como principal canal de interacción entre la ciudadanía y la Contraloría Departamental del Tolima.
4. Se evidenció una gestión favorable en el trámite de las PQR administradas por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, teniendo en cuenta que el 95,54 % de los asuntos se encontraban cerrados al corte del informe y únicamente el 4,46 % permanecían en trámite.
5. El correo electrónico continúa siendo el principal medio de recepción de las PQR, mientras que el buzón físico no registró solicitudes durante el periodo evaluado, situación que evidencia una marcada preferencia de la ciudadanía por los canales digitales.

RECOMENDACIONES

1. Mantener el seguimiento permanente al cumplimiento de los términos legales de respuesta, fortaleciendo los controles preventivos que permitan evitar vencimientos y garantizar una atención oportuna al ciudadano.
2. Continuar fortaleciendo el uso y la correcta parametrización del aplicativo AIDD, asegurando la calidad, integridad y confiabilidad de la información registrada por todas las dependencias.

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 ·

3. Implementar análisis periódicos de las causas que originan las PQR, con el propósito de identificar oportunidades de mejora institucional y formular acciones preventivas.
4. Fortalecer las estrategias de divulgación de los diferentes canales de atención ciudadana, especialmente del buzón de sugerencias y de la sede electrónica, incentivando su utilización por parte de la comunidad.
5. Continuar desarrollando jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas a los servidores públicos sobre la gestión documental, el trámite de PQR y el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 norma, que regula el Derecho Fundamental de Petición en Colombia y establece los tiempos exactos en los que las entidades públicas deben responder a las solicitudes.
6. Realizar seguimientos periódicos por parte de la Dirección Operativa de Control Interno a las dependencias con mayor volumen de requerimientos, verificando la oportunidad, calidad y efectividad de las respuestas emitidas.

RETOS A FUTURO

- Alcanzar y mantener un cumplimiento del 100 % en la atención oportuna de las PQR dentro de los términos legales.
- Consolidar el uso de herramientas tecnológicas que permitan realizar seguimiento en tiempo real a los requerimientos ciudadanos y generar alertas tempranas sobre posibles vencimientos.
- Incrementar la participación ciudadana mediante el fortalecimiento de los canales virtuales y de los mecanismos de interacción con la comunidad.
- Desarrollar indicadores de gestión y calidad que permitan medir no solo la oportunidad en las respuestas, sino también la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado.

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 ·

- Fortalecer la cultura institucional orientada al mejoramiento continuo, utilizando la información derivada de las PQR como insumo para la toma de decisiones y la gestión del riesgo institucional.

ELKIN ANSELMO OLIVEROS POLANIA
Director Operativo Control Interno

Elaboro: EAOP/Jennifer Loaiza

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