



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA
CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

Elaboró:
Dirección Técnica Operativa de Control Interno

Ibagué, Diciembre 31 de 2019

1 de 11

Edificio Gobernación del Tolima, Piso 7
despacho.contraloria@contraloriatolima.gov.co

Web-Site: www.contraloriatolima.gov.co

PBX: 2 61 11 67 / 2 61 11 69

NIT: 890.706.847-1

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA
CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

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 Julio a 31 de Diciembre de 2019.

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.

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) nueva herramienta tecnológica al servicio de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, la cual se viene implementando en la presente vigencia.

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 Julio a 31 de Diciembre de 2019.

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".
- Decreto 371 de 2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", - Artículo 3º, literal 3) "El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones..."
- 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 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.

Compete a la Dirección Técnica de Participación Ciudadana de acuerdo al procedimiento de GESTIÓN DE DENUNCIAS Y PQRSD (PPC-01), establecer los parámetros y criterios para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las denuncias, derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias que realiza la ciudadanía y los sujetos de control a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos por ley.

Revisión del cumplimiento de las actividades dentro de los términos estipulados en el ordenamiento legal de los PQRSD tramitados por la dependencia de participación ciudadana, en vista que el aplicativo fue mal alimentado desde el inicio, para poder determinar los términos en todos los PQRSD que entraron en el segundo semestre de 2019.

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 suministrada por la Secretaria General conforme a la reportada en el aplicativo AIDD (Procedimiento Ventanilla Única) la cual fue tomada por la Dirección Técnica de



Participación Ciudadana, donde se toma como base para el informe que allega a la Dirección Operativa de Control Interno para su respectivo seguimiento.

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

1. ESTADO DE LAS PQRSO POR SU TIPOLOGIA

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES DE INTERES GENERAL	738	90%
PETICIONES DE INTERES PARTICULAR	10	1.8%
PETICIONES INFORMACIÓN Y DOCTOS.	3	0.36%
DENUNCIAS FISCALES	2	0.24%
DENUNCIAS GENERALES	62	7.6%
TOTAL PETICIONES-DENUNCIAS	815	100%

Conforme su tipología se registra que son las Peticiones de Interés General las que tienen mayor representatividad, con un porcentaje igual al 90% (equivalentes a 738 peticiones de interés general) del total recibido durante el segundo semestre (815 Peticiones), seguida de las denuncias generales con un porcentaje del 7.6% del total recibido durante el segundo semestre (10 peticiones de información y documentos), con un porcentaje del 1.8%, siendo los porcentajes más representativos, hay que recalcar que es según la clasificación que le da la persona encargada del manejo dado al aplicativo AIDD

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 2019.

DEPENDENCIA	Cantidad DP	PORCENTAJE DP
(100) DESPACHO CONTRALOR	62	7.6%
(110) CONTRALORIA AUXILIAR	103	12.6 %
(111) DIRECCION TECNICA DE CONTROL FISCAL Y MEDIO AMBIENTE	107	13.2 %
(112) DIRECCION TECNICA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	100	12.3 %
(130) DIRECCION TECNICA DE PLANEACION	172	21.1%
(140) SECRETARIA GENERAL Y COMUN	56	6.9%
(141) DIRECCION TECNICA JURIDICA	67	8.2%



(142) DIRECCION TECNICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	125	15.3 %
(150) SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	2.5 %
(120) DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO	3	0.3 %
TOTAL	815	100%

Las dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima, que recibieron mayor número de peticiones durante el segundo semestre de 2019, corresponden a la Dirección Técnica de Planeación con 172 peticiones, con un porcentaje del 21.1% del total de las peticiones, siguiendo en representatividad la Dirección Técnica de Participación Ciudadana con 125 peticiones, representado en un 15.3%,siguiendo la Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente con 107 peticiones, con un equivalente del 13.2%, luego la Contraloría Auxiliar con 103 peticiones, con un 12.6%, luego tenemos la Dirección Técnica de Responsabilidad fiscal con 100 peticiones, con una participación del luego sigue la Secretaria General y Común con 255 peticiones, la secretaria Administrativa y Financiera con 12.3% siendo las dependencias más representativas del total de las 815 peticiones recepcionadas en el segundo semestre de 2019, según el aplicativo de ventanilla única, AIDD.

3. ESTADO DE GESTIÓN PQRS D EN PARTICIPACION CIUDADANA

Las PQRS D, a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, se precisa que realizado el cruce de información con lo reportado por Ventanilla Única, AIDD, los PQRS D que efectivamente ingresaron a la dependencia, en el segundo semestre de 2019, fueron un total de (191), clasificadas al interior de la Dirección como a continuación se detalla, la plataforma AIDD, presenta una diferencia de 66 PQRS D conforme a las evidencias del aplicativo SICOF y archivos debidamente documentados y de acuerdo al informe presentado a esta dirección por la DTPC.

Radicados que son atendidos en estudio y evaluación de antecedentes para determinar si se elevan a denuncia o adelantar proceso auditor, las cuales ingresaron por ventanilla única, esta diferencia obedece al momento de clasificar en ventanilla única los PQRS D,(los cuales se han hecho recomendaciones para minimizar estos errores en la clasificación)

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRD RADICADAS EN SICOF CON POSIBLE ALCANCE FISCAL	148	77.5%
PQRD CON ALCANCE FISCAL Y CON PROCESO AUDITOR	33	17.3%
PAGINA WEB	0	0%
DERECHOS DE PETICION	10	5.2%
TOTAL	191	100%



De un total de 191 solicitudes de PQRS que realmente entraron en el segundo semestre del 2019, a la oficina de Participación Ciudadana, 148 fueron radicadas según la plataforma SICOF, que equivale a un 77.5% del total, y 33 PQRS fueron con alcance fiscal y con proceso auditor, según el informe de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana lo cual representa el 17.3%

4. ESTADO DE GESTIÓN DE LOS PQRS

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
VIGENTE Y EN TRAMITE	22	11.5%
CERRADOS	169	88.5%
TOTAL	191	100%

De un total de 191 solicitudes de PQRS presentadas en el segundo semestre del 2019, relacionadas con el órgano de control, se cerraron 169 generando una gestión del 88.5% y 22 se encuentran aún vigentes o en trámite equivalente al 11.5%.

5. POR MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS

RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO FISICO	191	100%
CORREO ELÉCTRONICO	0	0%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	191	100%

Si bien es cierto que la plataforma AIDD, no permite identificar cuantos registros de entrada de documentos de terceros, fueron por correo físico, cuantos ingresaron por correo electrónico, u otro medio como la página Web de la entidad no se pudo tener claridad el medio de entrada entonces se tomó como base la plataforma del Sicof.

6. CONSOLIDACION PQRS VIGENCIA 2019 DTPC

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRS RADICADAS, ATENDIDAS Y TRAMITADAS VIGENCIA 2019	246	70.3%
PQRS DENUNCIAS ATENDIDAS DTPC Y TRASLADADAS A DTCFMA	80	22.8%
PAGINA WEB	0	0%
DERECHOS DE PETICION	24	6.9%
TOTAL	350	100%

La Dirección Técnica de Participación Ciudadana durante la vigencia 2019, atendió 246 PQRSD, equivalente a un 70.3% y un total de 80 atendidas por DTPC y trasladadas a la DTCFMA correspondiente a un 22.8% del total de las 350 PQRSD atendidas en la vigencia de 2019.

Buzones de Peticiones, Quejas, reclamos y denuncias

Durante el segundo semestre 2019 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, es así como la Contraloría Departamental del Tolima remite escrito a los Directores de cada una de las dependencias, con la finalidad de que se brinde un excelente servicio.

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. Se sugiere a la personas encargadas de administrar este buzón (Dirección Técnica de Participación Ciudadana, Secretaría General, Director Técnico de Planeación y Director Operativo de Control Interno), que cada ocho días se siga revisando con la finalidad de estar pendiente de las peticiones radicadas y dar respuesta oportuna. Así como también realizar campañas de culturización del buen uso, para así recolectar información veraz y confidencial para que esto contribuya a dar por parte del órgano de control respuestas oportunas, claras y de fondo a los ciudadanos.

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 31 de diciembre de 2019, 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", Código MP-02-PC, Versión 02, 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 2019, 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 31 de Diciembre de 2019.

5. Durante el segundo semestre de 2019, el órgano de control recibió un total de 815 peticiones, relacionadas con su misión, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

6. Durante el segundo semestre de 2019, el órgano de control recibió un total de 10 Derechos de Petición, relacionadas con su misión, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, un total de 10 Derechos de Peticiones Ciudadanas es decir, el 100%.



7. 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, es mediante correo físico con un porcentaje del 100% (191), mientras que en el buzón de sugerencias no se recibieron peticiones, de total de requerimientos recibidos durante el segundo semestre del año 2019.

8. La tipología más representativa durante el segundo semestre de 2019, correspondió a "Peticiones de Interés General" con un 90%, que corresponde a 738 peticiones recibidas.

9. La dependencia que recibió mayor número de peticiones ciudadanas durante el segundo Semestre de 2019 fue la Dirección técnica de Planeación con una participación del 21.1% (172) del total de peticiones recibidas (815).

8. 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:

1. Si bien es cierto la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), recibidas en la entidad, se encuentra establecido en el proceso PPC-01, con los cambios continuos de la Entidad y la implementación de la VENTANILLA UNICA, el cual corresponde al proceso de Gestión de Enlace, a cargo de la Secretaria General, la función de "RECIBO Y RADICACION DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS" bajo una plataforma AIDD (ADMINISTRADOR DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y DIGITAL), me permito hacer claridad que los cambios establecidos por la implementación de este nuevo software nos traerá inconvenientes en la presentación del informe de seguimiento de PQRSD, a la fecha todavía se están realizando ajustes a la plataforma, para beneficio de todos en la Entidad. Por lo anterior existe una diferencia del informe de la plataforma AIDD, y el SICOF la cual es manejada por Participación Ciudadana arrojando una diferencia de (66) peticiones, donde se confronto con el físico de las peticiones en el área.
2. Dar tratamiento oportuno a las peticiones dentro de los términos de Ley, a efectos que no se generen vencimientos en los trámites de respuesta a los ciudadanos lo anterior



conforme a lo establecido en la 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".

3. 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.
4. Fortalecer las actividades y estrategias para continuar la implementación 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, armonizando la página web con el correo institucional de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana.
5. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
6. Dar cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.
7. El órgano de control durante el segundo semestre de 2019, no recibió ninguna queja proveniente del Buzón de Sugerencias., constituyéndose en una herramienta poco utilizada por lo que debe ser replanteada para lograr mayor efectividad, por ende se recomienda en cada una de las visitas institucionales a los municipios reiterar el uso de dicho buzón a los ciudadanos y los veedores como tal.

VICTOR HUGO BARRIOS TAO
Director Operativo de Control Interno