


**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA
A JUNIO 30 DE 2020**

Elaboró:
Dirección Técnica Operativa de Control Interno

Ibagué, Junio 30 de 2020

¡Vigilemos lo que es de Todos!

+57 (8) 261 1167 - 261 1169 

despacho.contraloria@contraloriatolima.gov.co 

www.contraloriatolima.gov.co 

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA A JUNIO 30 DE 2020

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 a 30 de Junio de 2020.

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) herramienta tecnológica al servicio de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, la cual, se empezó a implementar desde la vigencia anterior. 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 a 30 de Junio de 2020.

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 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 PQRSO 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 2020 el Contralor 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 registrar 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.

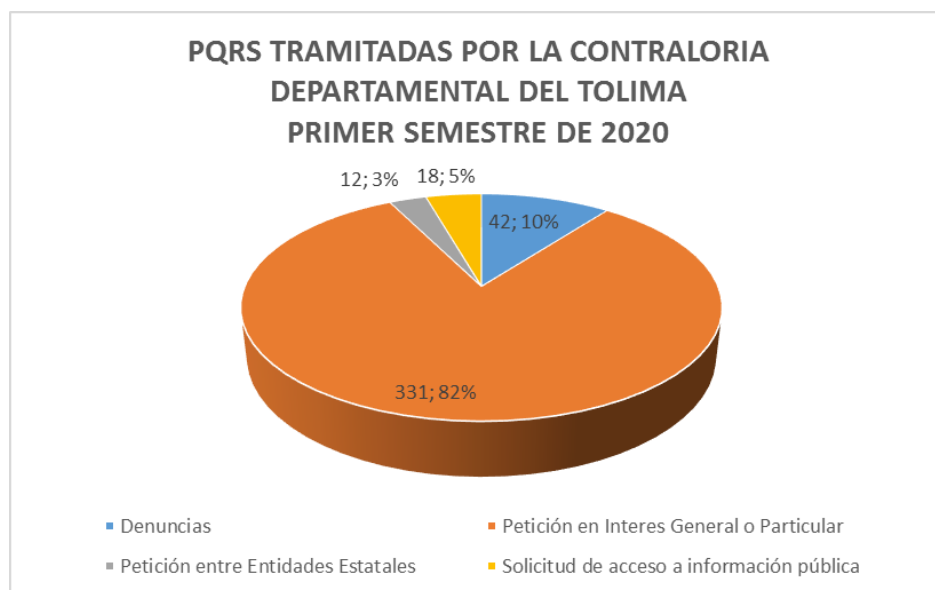
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La información contenida en el presente informe tiene como fuente la base de datos extraída del aplicativo AIDD y la plataforma SICOF desde el perfil auditor que posee la Dirección Operativa de Control Interno junto con cruces de información con la Dirección Técnica de Participación Ciudadana.

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

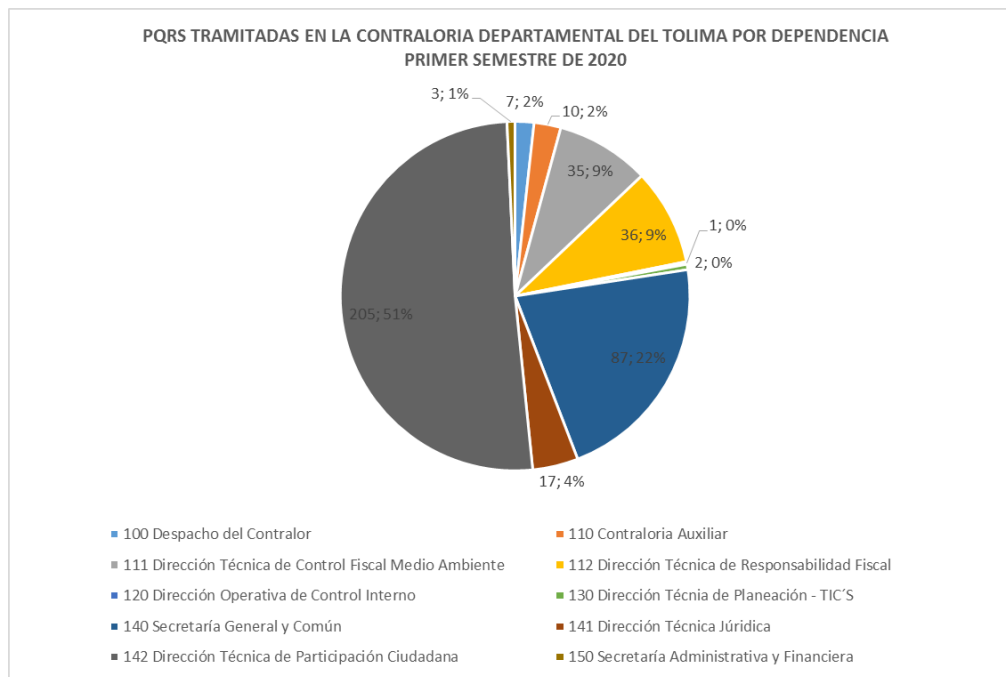
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncias	42	10%
Petición en Interes General o Particular	331	82%
Petición entre Entidades Estatales	12	3%
Solicitud de acceso a información pública	18	4%
TOTAL	403	100%



Conforme su tipología se registra que la peticiones tramitadas por la entidad durante el primer semestre de 2020 fueron 403; donde las Peticiones de Interés General o particular tienen mayor representatividad, con un porcentaje igual al 82%, es decir, 331 peticiones; seguida de las denuncias con un porcentaje 10%, es decir, 42 peticiones; el 4%, es decir, 18 peticiones corresponden a solicitudes de acceso a información pública; finalmente el 3%, es decir, 12 peticiones corresponden a peticiones entre entidades públicas.

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 2020.

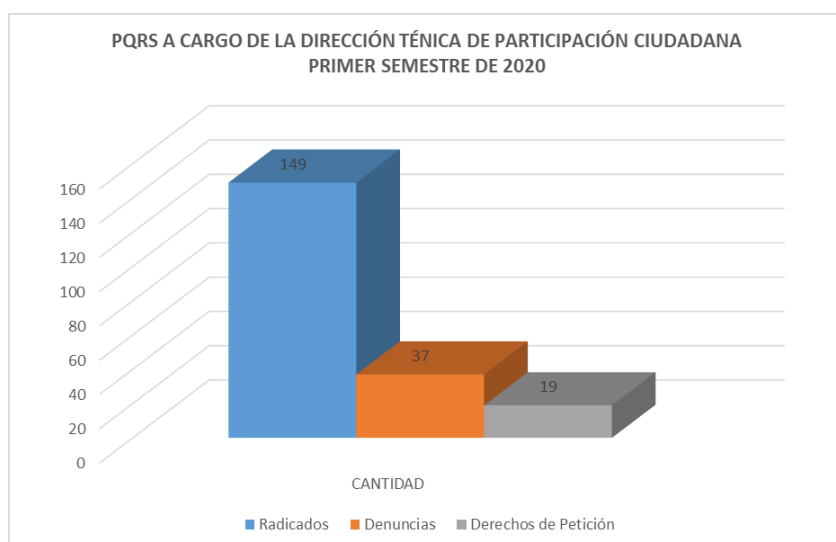


DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
100 DESPACHO DEL CONTRALOR	7	2%
110 CONTRALORIA AUXILIAR	10	2%
111 DIRECCION TECNICA CONTROL FISCAL Y MEDIO AMBIENTE	35	9%
112 DIRECCION TECNICA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	36	9%
120 DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO	1	0%
130 DIRECCION TECNICA DE PLANEACION - TIC'S	2	0%
140 SECRETARIA GENERAL Y COMÚN	87	22%
141 DIRECCION TECNICA JURIDICA	17	4%
142 DIRECCION TECNICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	205	51%
150 SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	1%
TOTAL	403	100%

Las dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima, que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2020, fueron la Dirección Técnica de Participación ciudadana con 205 que corresponde al 51% de total de las peticiones de la entidad; seguida de Secretaria General y Común con 87 que equivale al 22%; el 9% corresponde a la Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente y la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal con 35 y 36 peticiones tramitadas respectivamente; La Dirección Técnica Jurídica tramito 17 peticiones, es decir, el 4%; el 2% corresponde a la Contraloría Auxiliar y al Despacho del Contralor con 10 y 7 peticiones respectivamente.

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 2020, fueron en total 205. Clasificadas al interior de la Dependencia como se detalla a continuación:



De un total de 205 PQRS, 37 corresponden a denuncias, 19 a derechos de petición y 166 a radicados, donde 17 una vez se realizan los estudios pertinentes dichos radicados se convierten en denuncias, es decir, que el total de los radicados restando los trasladados a denuncias son 149.

Las Denuncias hacen parte del grupo auditor. Los Radicados son atendidos en estudio y evaluación de antecedentes para determinar si se elevan a denuncia y adelantar proceso auditor, las cuales ingresaron por ventanilla única y pagina Web.

6.3.1. ESTADO TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS DTPC

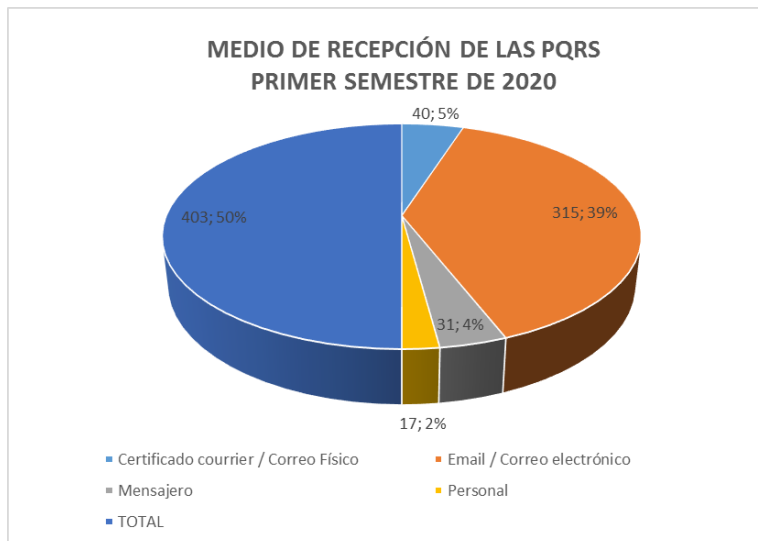
Tomando una muestra de 100 PQRS de las 205 a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, se evidencio que al 100% de la muestra se le dio respuesta oportuna; teniendo en cuenta la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno nacional y las autoridades departamentales producto de COVID-19 y las resoluciones internas 100, 122 y 210 de 2020.

6.3.2. ESTADO DE GESTIÓN DE LOS PQRS

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Vigentes y en trámite	141	69%
Cerrados	64	31%
TOTAL	205	100%

De las 205 solicitudes de PQRS presentadas en el primer semestre de 2020, relacionadas con el órgano de control, se cerraron 64, es decir el 31% y 141 se encuentran vigentes y en trámite correspondiente al 69%.

7. POR MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS



Por medio de recepción se encuentra que el correo electrónico tuvo mayor participación producto de la pandemia del COVID-19 con un 78% correspondiente a 315 PQRS tramitadas en la entidad, seguida del correo físico con un 10% (40 peticiones) y el 12% restante corresponde a recepción con mensajero y personal.

Así mismo, del total de la PQRS recepcionadas por la entidad (403); 57 registros son peticionarios o denunciante anónimos peticionarios o denunciante anónimos.

8. BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Durante el primer semestre 2020 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.

9. 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. Con la pandemia del COVID-19 se sugiere replantear la ubicación de los buzones debido a las restricciones actuales que existen para evitar la propagación del virus.

10. 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 2020, 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", 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 2020, 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 30 de Junio de 2020.

6. Durante el primer semestre de 2020, el órgano de control recibió un total de 430 PQRS, relacionadas con su misión, de las cuales el 100% según la muestra tomada se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

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 durante el primer semestre de 2020, fue mediante correo electrónico con un porcentaje del 78% (315), teniendo en cuenta el resultado de la pandemia del COVID-19 que vario el comportamiento habitual de la entidad donde el mayor medio de recepción era por correo físico. Por otra parte, el buzón de sugerencias no presento acogida como medio de recepción sumando a ello la falta de atención al público que permitía el acceso a los buzones.

8. La tipología más representativa durante el primer semestre de 2020, correspondió a "Peticiónes de Interés General o particular" con un 82%, que corresponde a 331 peticiones recibidas.

9. La dependencia que recibió mayor número de peticiones ciudadanas durante el primer Semestre de 2020 fue la Dirección técnica de Participación Ciudadana con el 51% (205) del total de la PQRS recibidas.

10. 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:

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, a la fecha se evidencia que existe una mala clasificación por parte de los funcionarios de ventanilla única, desde el momento de ingresa la documentación, lo que entorpece las funciones de las dependencias generando reprocesos y evitando sacar el mayor provecho a las ventajas que puede brindar la plataforma. Es tal el caso, que a la fecha de elaboración de este informe existen diferencias del informe arrojado por la plataforma AIDD frente al arrojado por el SICOE, el cual es manejado por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana.

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.

Enlazar la plataforma AIDD, el SICOE, la página web, el correo electrónico de ventanilla única y la Dirección Técnica de Participación Ciudadana para evitar retrocesos de actividades desarrolladas por las dependencia tanto en la entrada como la salida de correspondencia de la entidad, permitiendo una medición exacta entre todos los medios de recepción.

Se de 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.

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 debido a las restricciones actuales frente a los cuidados que se deben tener por el COVID-19.

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.

Dar cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.

Si bien es cierto la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), 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 PQRS, los cuales iremos solucionando en el transcurso de la vigencia, 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 (8) peticiones, donde se confronto con el físico de las peticiones en el área.



ERICKA MARCELA LOZANO GUTIÉRREZ
Directora Operativa de Control Interno