

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	Página 1 de 1

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS ALLEGADAS A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017

ALVARO ENRIQUE GALVIS JEREZ
Jefe de Control Interno

Bucaramanga, Septiembre de 2017

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	Página 2 de 1

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Contraloría Departamental de Santander, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: ...“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...”, presenta el siguiente informe de seguimiento sobre la atención de las Peticiones, Quejas y Denuncias, en el cual se hace referencia a las actividades que la Entidad ha venido desarrollando por medio de la Oficina de Participación Ciudadana, para dar el trámite respectivo a todas las PQD, presentadas por los sujetos de control y comunidad en general.

EVALUACIÓN

La Contraloría Departamental de Santander por medio de la Oficina de Participación Ciudadana, recepciona las diferentes Peticiones, Quejas y Denuncias de la ciudadanía, relacionadas con las entidades sujetos de control, las dependencias y/o servidores públicos del organismo de control fiscal.

De acuerdo con la información reportada, durante el primer semestre de la vigencia 2017, se atendieron las siguientes Quejas, Denuncias y solicitudes, los análisis se toman de la tabla 2 que forma parte del presente informe, la cual fue suministrada por la dependencia:

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	Página 3 de 1

A. QUEJAS:

Se recibieron durante el primer semestre de la vigencia 2017 un total de 5 Quejas, de las cuales a 30 de Junio de 2017 fueron resueltas 3, que equivalen a un 60%, y se encuentran en proceso 2 las cuales equivalen al 40%, en el informe presentado por la oficina de participación ciudadana se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de solución de las quejas es bajo ya que solamente alcanza un 60%, debido a este bajo porcentaje se presenta una opción de mejora de la oficina de participación ciudadana, la cual está plasmada en el plan de acción de la oficina, en el plan de mejoramiento con la Auditoría General de la República y a su vez en el plan de mejoramiento con la oficina de control interno.

B. DENUNCIAS:

Se recibieron durante el primer semestre de la vigencia 2017 un total de 56 denuncias, de las cuales fueron resueltas 16, las cuales equivalen a un 28% del total, a 30 de Junio de 2017 se encuentran 40 en trámite que equivalen a un 72%, es preocupante el bajo porcentaje de denuncias resueltas ya que es solamente del 28% debido a este bajo porcentaje de resueltas se presenta una opción de mejora de la oficina de participación ciudadana, la cual está plasmada en el plan de acción de la oficina y en el plan de mejoramiento con la Auditoría General de la República, a su vez en el plan de mejoramiento con la oficina de control interno.

C. SOLICITUDES:

Se recibieron durante el primer semestre de la vigencia 2017 un total de 18 solicitudes, de las cuales fueron resueltas 12, las cuales equivalen a un 66.66% del total, a 30 de Junio de 2017 se encuentran 6 en trámite que equivalen a un 33.33%, estas solicitudes generalmente pueden resolverse en el menor tiempo posible debido a que su complejidad en la mayoría de los casos es menor debido a esto se presenta una opción de mejora de la oficina de participación ciudadana, la

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	Página 4 de 1

cual está plasmada en el plan de acción de la oficina y en el plan de mejoramiento con la Auditoría General de la República, a su vez en el plan de mejoramiento con la oficina de control interno.

REQUERIMIENTOS DE VIGENCIAS ANTERIORES:

En la tabla 1 que forma parte del presente informe, enviada por la oficina de participación ciudadana se evidencian los requerimientos sin respuesta de vigencias anteriores sin resolver en su totalidad, situación preocupante ya que se superan los tiempos o el término establecido por la Ley 1757 de 2015. Este tema está contemplado en el plan de mejoramiento suscrito ante la Auditoría General de la República y ante la oficina de control interno de la entidad.

Fuente: Cuadro tomado del informe presentado por la oficina de participación ciudadana.

REF: INFORME DE ACTIVIDADES OFICINA DE POLITICAS INSTITUCIONALES Y CONTROL SOCIAL A JUNIO 30 DE 2017

Tabla 1. Comparativo estado de los requerimientos Ciudadanos 2014, 2015 y 2016

ESTADO A 31 DE MARZO DE 2017				
TIPO	OPICS	AUDITORIA	PARA AUTO SOLUTIVO	TOTAL
Queja	1		10	11
Denuncias	2	58	43	103
ESTADO A 30 DE JUNIO DE 2017				
TIPO	OPICS	AUDITORIA	PARA AUTO SOLUTIVO	TOTAL
Queja	1		10	11
Denuncias	4	55	37	96
ESTADO A 31 DE MARZO DE 2017				
TIPO	OPICS	AUDITORIA	PARA AUTO SOLUTIVO	TOTAL
DENUNCIAS 2014		1		1
DENUNCIAS 2015			34	34
ESTADO A 30 DE JUNIO DE 2017				
TIPO	OPICS	AUDITORIA	PARA AUTO SOLUTIVO	TOTAL
DENUNCIAS 2014		0		0
DENUNCIAS 2015			15	15

Tabla 2. Requerimientos Ciudadanos Gestionados del 01 de Enero al 30 de Junio de 2017

Clase De Requerimiento	Gestionadas OPICS			En Tramite		
	Total gestionados por la OPICS	Estado Actual		OPICS	PROCESO AUDITOR	PARA AUTO SOLUTIVO
		Tramite	Resueltas			
DPQ Quejas	5	2	3			
DPD Denuncias	56	9	16		27	4
DPS Solicitudes	18	6	12			
TOTAL	79	17	31		27	4

Fuente: Cuadro tomado del informe presentado por la oficina de participación ciudadana.

En total la Contraloría General de Santander durante el primer semestre de 2017 recibió 79 requerimientos ciudadanos entre quejas, denuncias y solicitudes, de las cuales fueron resueltas 31, las cuales equivalen a un 39.24 %, quedando en trámite o sin resolver 48 las cuales equivalen a un 60.75 %.

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	Página 7 de 1

Recomendaciones:

- Dar celeridad a la solución de los requerimientos de vigencias anteriores con el fin de dar cumplimiento a los términos señalados en la Ley 1757 de 2015
- Implementar para la vigencia 2017 el modulo ATC de la Auditoria General de la Republica el cual permite tener un mayor control de los requerimientos ciudadanos
- Cumplir con las acciones contenidas en el plan de acción de la oficina de participación ciudadana y en los planes de mejoramiento suscritos ante la Auditoria General de la Republica y ante la oficina de Control Interno.
- Implementar mecanismos de autocontrol con el fin de verificar y alertar los tiempos plasmados en la Ley para evitar los incumplimientos en los tiempos de respuesta.
- Indicar el número de requerimientos vencidos de las quejas, solicitudes y denuncias con base en los tiempos máximos de respuesta estipulados en la Ley.
- Relacionar los requerimientos de 2016 los cuales no se muestran en el presente informe.