

 <small>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</small>	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS DENUNCIAS,
SOLICITUDES, QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS POR LA
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2017

ALVARO ENRIQUE GALVIS JEREZ
Jefe de Control Interno

Bucaramanga, Febrero 27 de 2018

 <small>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</small>	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	

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 Denuncias, solicitudes, Quejas y Consultas, 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.

Hacia un Control Fiscal Oportuno, Incluyente y Ecológico.

Gobernación de Santander – Calle 37 No. 10-30 Tel. 6306420 Fax (7) 6306416 Bucaramanga Colombia.
www.contraloriasantander.gov.co

 <small>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</small>	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	

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 la vigencia 2017, se atendieron las siguientes Quejas, Denuncias y solicitudes, los análisis se toman de la tabla 1, tabla 2 y tabla 3 que forma parte del presente informe, las cuales fueron suministradas por la oficina de políticas institucionales y control social:

Detalle	Numero	Porcentaje
Denuncias	119	72 %
Solicitudes	38	23 %
Quejas	7	4 %
Consultas	1	1%
Total	165	100 %

Tabla 1

A la fecha del presente informe el trámite dado a dichos requerimientos es el siguiente:

En resumen el resultado del trámite adelantado es el siguiente a fecha Diciembre 30 de 2017:

DETALLE	NUMERO	RESUELTAS	%	EN TRAMITE	%
PQR Recibidas y atendidas en 2017	165	93	56%	72	44%

Tabla 2

Estado actual de los requerimientos recibidos entre enero 1 de 2017 a 31 de Diciembre de 2017.

 <small>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</small>	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	

Clase De Requerimiento	Gestionadas OPICS			En Tramite		
	Total gestionados por la OPICS	Estado Actual		OPICS	PROCESO AUDITOR	PARA AUTO SOLUTIVO
	Tramite	Resueltas				
DPQ Quejas	7	1	6	1		
DPD Denuncias	119	69	50	6	60	3
DPS Solicitudes	38	2	36	0	1	
DPC Consultas	1	0	1			
TOTAL	165	72	93	7	61	3

Tabla 3 (En la página web se encuentran publicados la totalidad de requerimientos)

A. QUEJAS:

Se recibieron durante la vigencia 2017 un total de 7 Quejas, de las cuales a 30 de Diciembre de 2017 fueron resueltas 6, encontrándose una queja aun en trámite en la Oficina de participación ciudadana. Se ha resuelto el 85.71% de las quejas (6 quejas resueltas), quedando un 14.25% por resolver que equivale a una queja.

B. DENUNCIAS:

Se recibieron durante la vigencia 2017 un total de 119 denuncias, de las cuales fueron resueltas 50, las cuales equivalen a un 42.01% del total, a 30 de Diciembre de 2017 se encuentran 69 en trámite que equivalen a un 57.98%, es preocupante el bajo porcentaje de denuncias resueltas ya que es solamente del 42.01% debido a este bajo porcentaje de resueltas se presenta una opción de mejora de la oficina de participación ciudadana, de las 69

 <small>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</small>	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	

denuncias que se encuentran en trámite 60 se encuentran en proceso auditor lo cual equivale al 86.95 % de las denuncias pendientes.

C. SOLICITUDES:

Se recibieron durante la vigencia 2017 un total de 38 solicitudes, de las cuales fueron resueltas 36, las cuales equivalen a un 94.73% del total, a 30 de Diciembre de 2017 se encuentran 2 en trámite que equivalen a un 5.26 %. De estas dos solicitudes pendientes una de ellas se encuentra en proceso auditor.

D. CONSULTAS:

Se recibió una consulta la cual fue resuelta en la vigencia.

Se evidencia que durante la vigencia 2017 la solución o respuesta a denuncias presento una debilidad significativa ya que únicamente el 42,01 % fue resuelta, quedando el 57.98% pendiente.

REQUERIMIENTOS DE VIGENCIAS ANTERIORES:

DETALLE	NUMERO	RESUELTAS	%	EN TRAMITE	%
PQR Recibidas y atendidas en 2016	298	231	77.5	67	22.48

Tabla 4 (En la página web se encuentran publicados la totalidad de requerimientos)

En la tabla 4 que forma parte del presente informe, enviada por la oficina de participación ciudadana se evidencia los requerimientos de vigencias 2014 y 2015 ya fueron resueltos, sin embargo es preocupante que a 30 de diciembre de 2017 quedan sin respuesta 67 requerimientos, los cuales superan los tiempos o el término establecido por la Ley 1757 de 2015. Teniendo en cuenta la tabla 4 de 298 requerimientos ciudadanos recibidos durante 2016, se han resuelto 231, lo cual equivale a un 77.5%, quedando 67 requerimientos ciudadanos en trámite lo cual equivale a un 22.48%

 <small>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</small>	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	CÓDIGO:
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES	

Recomendaciones:

- Dar celeridad a la solución de los requerimientos de vigencias anteriores (2016) los cuales ya superaron los términos señalados en la Ley 1757 de 2015
- Dar celeridad a la solución de los requerimientos de la vigencia 2017 los cuales ya algunos de ellos han superado los términos señalados en la Ley 1757 de 2015
- Implementar para la vigencia 2018 el módulo ATC de la Auditoría General de la República el cual permite tener un mayor control de los requerimientos ciudadanos, cabe anotar que desde la vigencia 2017 se está implementando este tema, por lo tanto se debe hacer un plan para la implementación dando una fecha máxima para su puesta en marcha
- 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 Auditoría General de la República 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.
- Realizar reuniones mensuales entre las áreas de control fiscal y participación ciudadana con el fin de hacer cruces de información y un seguimiento estricto del tema.
- Implementar controles efectivos que conlleven a evitar vencimiento de los términos para respuesta.
- Realizar el cruce de los requerimientos pendientes con el PGA elaborado en control fiscal para la vigencia 2018, así como también enviar auditorías exprés para dar celeridad

ALVARO ENRIQUE GALVIS JEREZ
Jefe de Control Interno