

	 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	<b>CÓDIGO: RECS-26-01</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES</b>	<b>Página 1 de 1</b>

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

**PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2016**

**ALVARO ENRIQUE GALVIS JEREZ**  
Jefe de Control Interno

**Bucaramanga, Julio de 2016**

	 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	<b>CÓDIGO:</b> RECS-26-01
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES</b>	<b>Página 2 de 1</b>

## 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 2016, se atendieron las siguientes Quejas, Denuncias y solicitudes:

	 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	CÓDIGO: RECS-26-01
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES</b>	<b>Página 3 de 1</b>

## **A. QUEJAS:**

Se recibieron durante el primer semestre de 2016 un total de 32 Quejas, de las cuales a 30 de Junio de 2016 fueron resueltas 20, que equivalen a un 63%, y se encuentran en proceso 12 las cuales equivalen al 37%, 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 es menor del 80%, esta es una opción de mejora que tiene la oficina de participación ciudadana con el ánimo de cumplir con los tiempos estimados en la Ley.

## **B. DENUNCIAS:**

Se recibieron durante el primer semestre de 2016 un total de 108 denuncias, de las cuales 36 fueron resueltas, las cuales equivalen a un 33% del total, y a 30 de Junio se encuentran 72 en proceso que equivalen a un 67%, es preocupante el porcentaje de denuncias resueltas ya que es solamente del 33% esta es una opción de mejora que tiene la oficina de participación ciudadana, con el ánimo de dar cumplimiento a los tiempos estimados por la Ley.

## **C. SOLICITUDES:**

Se recibieron durante el primer semestre de 2016 un total de 38 solicitudes, de las cuales 29 fueron resueltas, las cuales equivalen a un 76% del total, y a 30 de Junio se encuentran 9 en proceso que equivalen a un 24%, estas solicitudes generalmente pueden resolverse en el menor tiempo posible y se evidencia que no se llega al 100% por lo tanto es una opción de mejora que tiene la oficina de participación ciudadana.

Cabe anotar que la Oficina de participación ciudadana presenta aun requerimientos ciudadanos de la vigencia 2015 sin resolver en su totalidad, situación preocupante ya que se superan los tiempos o el término establecido por la Ley 1757 de 2015.

TIPO TRAMITE	RECEPCIONADAS	EN PROCESO	%	RESUELTAS	%
QUEJAS	32	12	38%	20	63%
DENUNCIASS	108	72	67%	36	33%
SOLICITUDES	38	9	24%	29	76%
TOTAL RECEPCIONADAS	178	93	52%	85	48%
TOTAL TRAMITADAS	178	NA	N.A.	N.A	N.A
%	100%	N.A	N.A.	N.A	N.A.

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

Clase De Requerimiento	Gestionadas OPICS			Traslado a Proceso Auditor		
	Total gestionados por la OPICS	Estado Actual		Total Trasladas	Estado Actual	
		Tramite	Resueltas		Tramite	Resueltas
DPQ Quejas	32	12	20			
DPD Denuncias	108	72	36	51	51	
DPS Solicitudes	38	9	29			
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>93</b>	<b>85</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>0</b>

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

En total la Contraloría General de Santander durante el primer semestre de 2016 recibió 178 requerimientos ciudadanos entre quejas, denuncias y solicitudes, de las cuales fueron resueltas 85, las cuales equivalen a un 48%, quedando en trámite o sin resolver 93 las cuales equivalen a un 52%.

### 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 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.