

		<b>CÓDIGO:</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

**SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2016**

ALVARO ENRIQUE GALVIS JEREZ  
Jefe de Control Interno

Bucaramanga, Febrero de 2017

	 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<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 segundo semestre de la vigencia 2016, se atendieron las siguientes Quejas , Denuncias y solicitudes:

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

## **A. QUEJAS:**

Se recibieron durante la vigencia 2016 un total de 53 Quejas, de las cuales a 30 de Diciembre de 2016 fueron resueltas 42, que equivalen a un 79%, y se encuentran en proceso 11 las cuales equivalen al 21%, es decir se recibieron 21 quejas durante el segundo semestre de 2016, 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, 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.

## **B. DENUNCIAS:**

Se recibieron durante la vigencia 2016 un total de 200 denuncias, de las cuales 87 fueron resueltas, las cuales equivalen a un 44% del total, y a 30 de Diciembre se encuentran 113 en proceso que equivalen a un 57%, es decir se recibieron durante el segundo semestre de 2016, 92 denuncias, es preocupante el porcentaje de denuncias resueltas ya que es solamente del 44% esta es una opción de mejora que tiene 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 la vigencia 2016 un total de 53 solicitudes, de las cuales 48 fueron resueltas, las cuales equivalen a un 91% del total, y a 30 de Diciembre se encuentran 5 en proceso que equivalen a un 9%, es decir se recibieron durante el segundo semestre de 2016, 15 solicitudes, 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, la cual está plasmada en el plan de acción de la oficina y en el plan de

 <small>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</small>	 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES</b>	<b>Página 4 de 1</b>

mejoramiento con la Auditoría General de la Republica, a su vez en el plan de mejoramiento con la oficina de control interno.

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.

<b>TIPO TRAMITE</b>	<b>RECEPCIONADAS</b>	<b>EN PROCESO</b>	<b>%</b>	<b>RESUELTAS</b>	<b>%</b>
QUEJAS	53	11	21%	42	79%
DENUNCIAS	200	113	57%	87	44%
SOLICITUDES	53	5	9%	48	91%
TOTAL RECEPCIONADAS	306	129	42%	177	57.84%
TOTAL TRAMITADAS	306	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.

	 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	CÓDIGO:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES</b>	<b>Página 5 de 1</b>

Clase De Requerimiento	Gestionadas OPICS			En Trámite		
	Total Gestionados por las OPICS	Estado Actual		OPICS	En trámite Auditor	P. Auto Solutivo
		Trámite	Resueltas			
DPQ Quejas	53	11	42		1	10
DPD Denuncias	200	113	87	3	67	43
DPS Solicitudes	53	5	48	1		4
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>129</b>	<b>177</b>			

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

En total la Contraloría General de Santander durante la vigencia 2016 recibió 306 requerimientos ciudadanos entre quejas, denuncias y solicitudes, de las cuales fueron resueltas 177, las cuales equivalen a un 57%, quedando en trámite o sin resolver 129 las cuales equivalen a un 43%.

### 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

	 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES</b>	<b>Página 6 de 1</b>

- 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.