

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-08-01
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO Oficina de Control Interno	Página 1 de 3

Fecha: enero de 2022	Ciudad: Bucaramanga				
Líder(s): John Bayron Díaz Paque	Proceso: Participación Ciudadana				
Equipo de Trabajo: Edwin Alberto Ávila Ramos Jefe de la Oficina de Control Interno LÍDER DEL SEGUIMIENTO	Clase de Informe: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Seguimiento</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> <td></td> </tr> </table>	Seguimiento	X	Evaluación	
Seguimiento	X				
Evaluación					

1. OBJETIVO:

Evaluar la pertinencia de las respuestas a las solicitudes interpuestas por las comunidades mediante PQRS a la Contraloría General de Santander para la vigencia 2021, continuar y apoyar la mejora continua del proceso de Participación Ciudadana.

2. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para verificar y evaluar el cumplimiento de los términos para responder las PQRS recibidas por la entidad, se procedió a solicitar al encargado la información generada desde SIA SIREL.

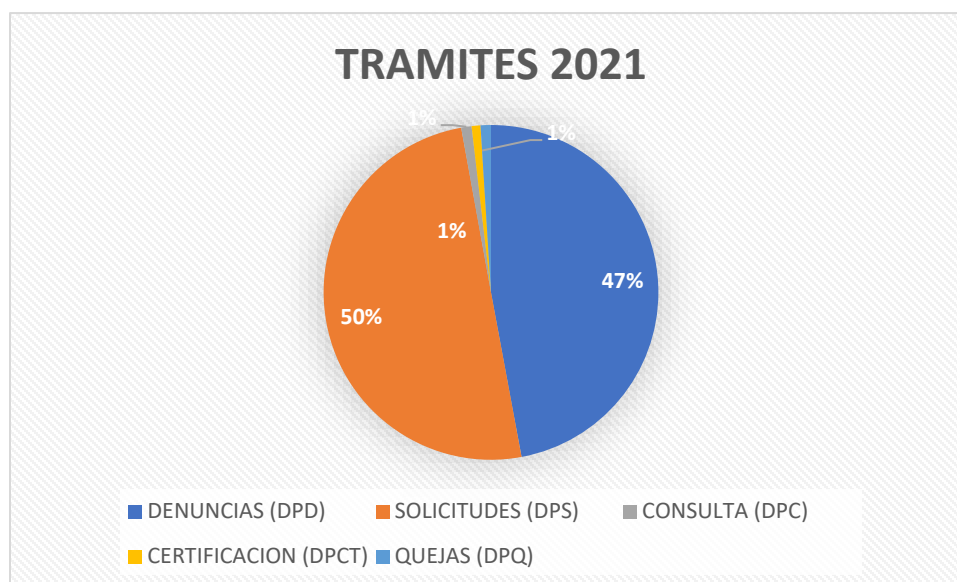
De la información recibida se concluyó: Que las solicitudes en su totalidad fueron 701 en la vigencia 2021, y se dividieron como a continuación se especifica.

Durante el año de 2021 fueron tramitadas 701 peticiones de las cuales 1 fue de competencia compartida, 285 competencia de la Contraloría General de Santander y 416 competencia de otra entidad.

Competencia compartida	CGS	Otra Entidad	Total
1	285	416	701

PQRS tramitadas en la CGS

TAMITE	CANTIDAD
DENUNCIAS (DPD)	330
SOLICITUDES (DPS)	351
CONSULTA (DPC)	7
CERTIFICACION (DPCT)	6
QUEJAS (DPQ)	7
TOTAL	701



1.1. Competencia compartida

La única petición de competencia compartida fue recibida el 2021-02-04, su competencia se compartió con la Procuraduría Regional de Santander y su respuesta de fondo fue dada el 2021-03-23, cumplido ya el término para dar respuesta de fondo que era el 2021-03-18

1.2. Competencia de otras entidades

De las cuatrocientas catorce (416) peticiones en que la Contraloría General de Santander no era competente, se encontró que las entidades a las que más frecuentemente se traslada por competencia son: Contraloría general de la República, Contraloría Municipal de Bucaramanga, Contraloría Municipal de Floridablanca, Procuraduría Regional de Santander, las cuales fueron trasladadas según la información obtenida de la oficina de Participación Ciudadana.

1.3. Peticiones competencia de la Contraloría General de Santander

	TRASLADADAS A (CONTROL FISCAL)	TRASLADADAS A (RESPONSABILIDAD FISCAL)	TRASLADADAS A (SECRETARIA GENERAL)	TRASLADADAS A (CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO)	CANTIDAD QUE ESTAN TRAMITE (CONTROL FISCAL)	CANTIDAD QUE ESTAN TRAMITE (OPICS)
DPS (SOLICITUDES)	0	4				1
DPD (DENUNCIAS)	44	6			19	1
DPCT (CERTIFICACION)			6			
DPQ (QUEJAS)				7		

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-08-01
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO Oficina de Control Interno	Página 3 de 3

Del cuadro anterior se identifican las PQRS distribuidas en las diferentes oficinas por parte de la oficina de Participación Ciudadana dando un total de 67 solicitudes, el restante de solicitudes que son 218 fueron tramitadas y solucionadas por la misma oficina de Participación Ciudadana.

Se identifica en esta oficina de Participación Ciudadana un sistema de recepción de las PQRS que es el SIA ATC el cual da la trazabilidad de las solicitudes donde se puede identificar el estado de cada una, así es que se verifico la información donde está conforme a lo entregado a esta oficina dando un parte de satisfacción por el seguimiento que se realiza con este sistema a las PQRS de la Contraloría de Santander.

3. CONCLUSIONES

- Se evidencia el buen manejo del sistema SIA ATC en la oficina de Participación Ciudadana donde se filtran las solicitudes y se distribuyen a cada una de las oficinas responsables y a su vez el seguimiento de cada solicitud se verifica dándole final al trámite de la solicitud en el sistema.

4. RECOMENDACIONES

- Mantener el control sobre los tiempos en el procedimiento de respuesta a petición.



Edwin Alberto Ávila Ramos
Jefe de la Oficina de Control Interno
LÍDER DEL SEGUIMIENTO