

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-08-01
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO Oficina de Control Interno	Página 1 de 5

Fecha: enero de 2024	Ciudad: Bucaramanga				
Líder(s): Omar Andrés Calvete	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 2023, 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 SIAATC.

De la información recibida se concluyó: Que las solicitudes en su totalidad para la vigencia 2023 fueron 887, y se dividieron como a continuación se especifica.

Durante el año de 2023 fueron tramitadas 887 peticiones de las cuales 7 fue de competencia compartida, 529 competencia de la Contraloría General de Santander y 351 competencia de otra entidad.

Competencia compartida	CGS	Otra Entidad	Total
7	529	351	887

PQRS tramitadas en la CGS

TAMITE	CANTIDAD
DENUNCIAS (DPD)	341
SOLICITUDES (DPS)	521
CONSULTA (DPC)	10
CERTIFICACION (DPCT)	11
QUEJAS (DPQ)	3
RECLAMOS	1
TOTAL	887

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-08-01
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO Oficina de Control Interno	Página 2 de 5

1.1. Competencia compartida

Las 7 solicitudes radicadas en la oficina de OPICS fueron remitidas y la respuesta de fondo fue dada dentro de los términos exigidos por la ley en lo que corresponde a la Contraloría.

1.2. Competencia de otras entidades

De las 887 peticiones radicadas 351 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, Contralorías Municipales, Procuraduría Regional de Santander y muchas se remitieron a las oficinas de control interno de los Municipios, las cuales fueron trasladadas según la información obtenida de la oficina de Participación Ciudadana.

1.3. Peticiones competencia de la Contraloría General de Santander en tramite

	TRASLADADAS A (RESPONSABILIDAD FISCAL)	TRASLADADAS A (SECRETARIA GENERAL)	TRASLADADAS A (JURIDICA)	TRASLADADAS A (CONTROL FISCAL)	CANTIDAD QUE ESTAN TRAMITE (OPICS)
DPS (SOLICITUDES) 521	36	26			4
DPD (DENUNCIAS) 341				19	8
DPCT (CERTIFICACION) 11		10			1
DPQ (QUEJAS) 3					
CONSULTAS 10			3		
RECLAMOS 1					

Se aclara que las PQRS que no están relacionadas en el cuadro anterior fueron tramitadas por la oficina de OPICS.

1-Denuncias:

Los siguientes radicados en el SIAATC aparecen sin fecha de respuesta de fondo, en el mismo cuadro se entiende que están en trámite, pero no se tiene fecha de respuesta ni tampoco si ya se respondió.

DPD-23-0341
DPD-23-0322
DPD-23-0298
DPD-23-0286
DPD-23-0255
DPD-23-0249
DPD-23-0236
DPD-23-0219

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-08-01
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO Oficina de Control Interno	Página 3 de 5

Respuesta:

“Sobre las anteriores denuncias es pertinente indicar que estas están con traslado a subcontraloría para control fiscal y se encuentran con términos para respuesta por esa subcontraloría, una vez se cumpla con la respuesta y se allegue copia de la misma, se actualizan registros.”

CONCLUSIÓN

Se acepta la respuesta, se verifico en el SIAATC y se corroboro lo anotado por la oficina de PQRS.

2-En los siguientes radicados en el SIAATC se identifica que las respuestas a las mismas están después del tiempo estipulado para poder responderlas, por lo que se solicita respuesta a esta demora.

Solicitud DPD-23-0020

Fecha límite de respuesta 2023-02-15

Fecha de respuesta 2023-03-01

Solicitud DPD-23-0065

Fecha límite de respuesta 2023-04-11

Fecha de respuesta 2023-04-27

Solicitud DPD-23-0073

Fecha límite de respuesta 2023-04-20

Fecha de respuesta 2023-04-28

Solicitud DPD-23-0189

Fecha límite de respuesta 2023-07-10

Fecha de respuesta 2023-08-02

Solicitud DPD-23-0327

Fecha límite de respuesta 2023-11-15

Fecha de respuesta 2023-12-06

Solicitud DPD-23-0327

Fecha límite de respuesta 2023-11-15

Fecha de respuesta 2023-12-06

Respuesta:

Se da respuesta diciendo que los radicados CUENTA CON SOLICITUD DE ACLARACION Y/O AMPLIACION. CUENTA CON PRORROGA.

CONCLUSIÓN

Se acepta la respuesta, se verifico en el SIAATC y se corroboro lo anotado por la oficina de PQRS.

3-Solicitudes:

Los siguientes radicados en el SIAATC aparecen sin fecha de respuesta de fondo.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-08-01
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO Oficina de Control Interno	Página 4 de 5

DPS-23-0499
DPS-23-0508
DPS-23-0511
DPS-23-0519

Respuesta:

DPS-23-0499 - RTA. CUENTA CON TERMINOS PARA RESPUESTA.
DPS-23-0508 - RTA. CUENTA CON PRORROGA.ok
DPS-23-0511 - RTA. CUENTA CON PRORROGA Y RESPUESTA CORREO enero 12 de 2024.ok
DPS-23-0519 RTA. CUENTA CON PRORROGA.ok

CONCLUSIÓN

Se acepta la respuesta, se verifico en el SIAATC y se corroboro lo anotado por la oficina de PQRS.

4-En los siguientes radicados en el SIAATC se identifica que la respuesta a las misma está después del tiempo estipulado para poder responderla, por lo que se solicita respuesta a esta demora.

Solicitud DPS-23-0023

Fecha límite de respuesta 2023-02-02

Fecha de respuesta 2023-02-23

Solicitud DPS-23-0231

Fecha límite de respuesta 2023-06-14

Fecha de respuesta 2023-06-26

Respuesta:

CUENTA CON PRORROGA.

CONCLUSIÓN

Se acepta la respuesta, se verifico en el SIAATC y se corroboro lo anotado por la oficina de PQRS.

Del cuadro anterior se identifican las PQRS distribuidas en las diferentes oficinas por parte de la oficina de Participación Ciudadana dando un total de 12 solicitudes que están en trámite, el restante de solicitudes que son 875 fueron tramitadas y solucionadas por la Contraloría.

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

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-08-01
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO Oficina de Control Interno	Página 5 de 5

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