



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

NIT 890.480.306

«Por un Control Fiscal Integral»

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

ENERO A JUNIO DE 2016

LUIS ALEJANDRO ANCHIQUE LOPEZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE BOLIVAR

CARTAGENA
2016



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO GENERAL

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2. ALCANCE

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4. CONCLUSIONES

5. GRAFICA (REQUERIMIENTOS)

6. RECOMENDACIONES



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno presenta al Contralor Departamental de Bolívar el informe semestral de las peticiones, quejas y reclamos del primer semestre de 2016.

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Contraloría Departamental de Bolívar se implementaron estrategias en el proceso de Atención ciudadana y en el portal de www.contraloriadebolivar.gov.co.

A través del menú “Servicios para el Ciudadano”, los usuarios de los servicios de la Contraloría pueden presentar sus solicitudes de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o solicitud de información y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El sitio web de la Contraloría Departamental de Bolívar está acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios.

Con estas estrategias se busca generar confianza en el sector, fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.

Corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias recepcionadas y tramitadas en la entidad durante el primer semestre del año 2016.



1. OBJETIVO:

Acatar el requerimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos, al igual que lo solicitado en la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: “En toda entidad pública, deberá existir 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”.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Lograr que la ciudadanía en general tenga fácil acceso a la página web principal de la entidad, donde debe aparecer un link de quejas, sugerencias y reclamos, para que puedan realizar sus comentarios al respecto.

Verificar la información que se encuentra registrada y archivada en la oficina de Atención al Ciudadano, la cual servirá como base para el contenido de este informe.

2. ALCANCE:

El presente informe corresponde a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, consultas, manifestaciones, sugerencias y solicitudes de información que ingresaron a la Contraloría Departamental de Bolívar, en el primer semestre del año 2016.

3. CRITERIOS DE EVALUACION:

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.



4. CONCLUSIONES:

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la oficina de correspondencia y del portal web.

A continuación relacionamos el número de quejas, peticiones, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron a la Contraloría Departamental de Bolívar a través de ventanilla de recepción de correspondencia, pagina web y correo electrónico los cuales fueron tramitados en su totalidad durante el primer semestre de 2016

Los requerimientos recibidos de la ciudadanía durante el primer semestre de 2016 son los siguientes:

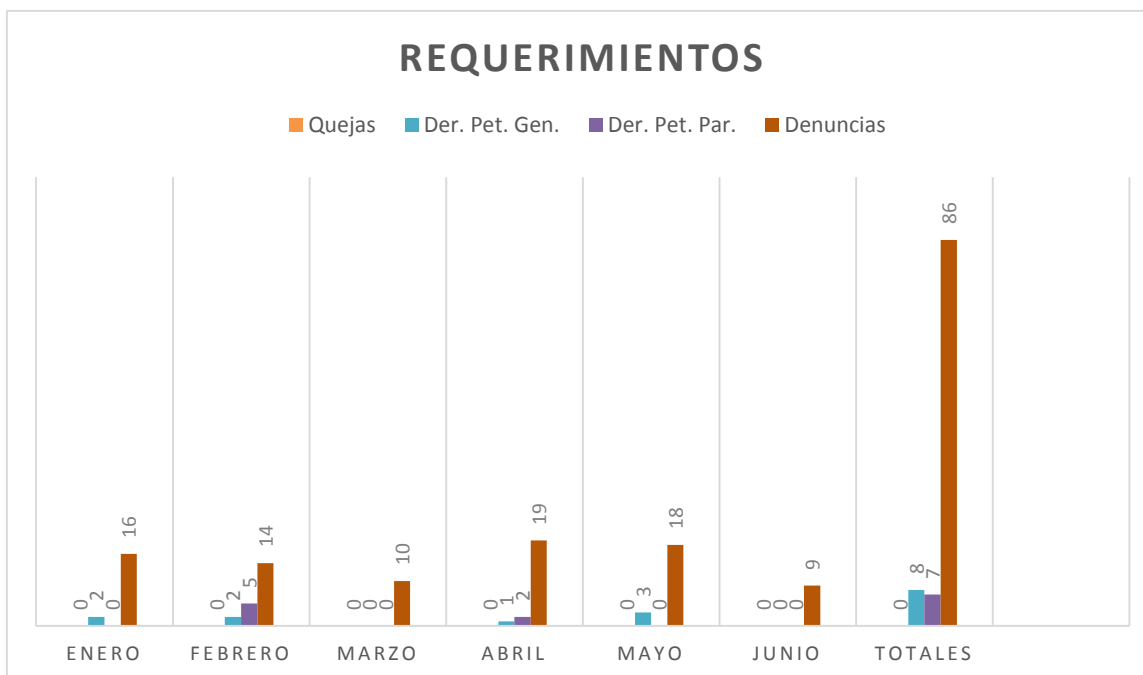
REQUERIMIENTOS MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de Peticiones de interés general	2	2	0	1	3	0	8
Derechos de Peticiones de Interés particular	0	5	0	2	0	0	7
Denuncias	16	14	10	19	18	9	86
TOTAL REQUERIMIENTOS	18	21	10	22	21	9	101

A las 86 denuncias recibidas en el primer semestre, se les dio el siguiente trámite, de acuerdo a lo establecido por el Comité de Denuncias:

- (27) Trasladas a la PGN
- (06) Trasladas a la CGR
- (05) Trasladas a otras entidades
- (11) Trasladas al área de Responsabilidad Fiscal
- (05) Trasladas al área de Auditoria Fiscal y
- (32) fueron atendidas en el área de Participación Ciudadana.



5. GRAFICA (REQUERIMIENTOS).

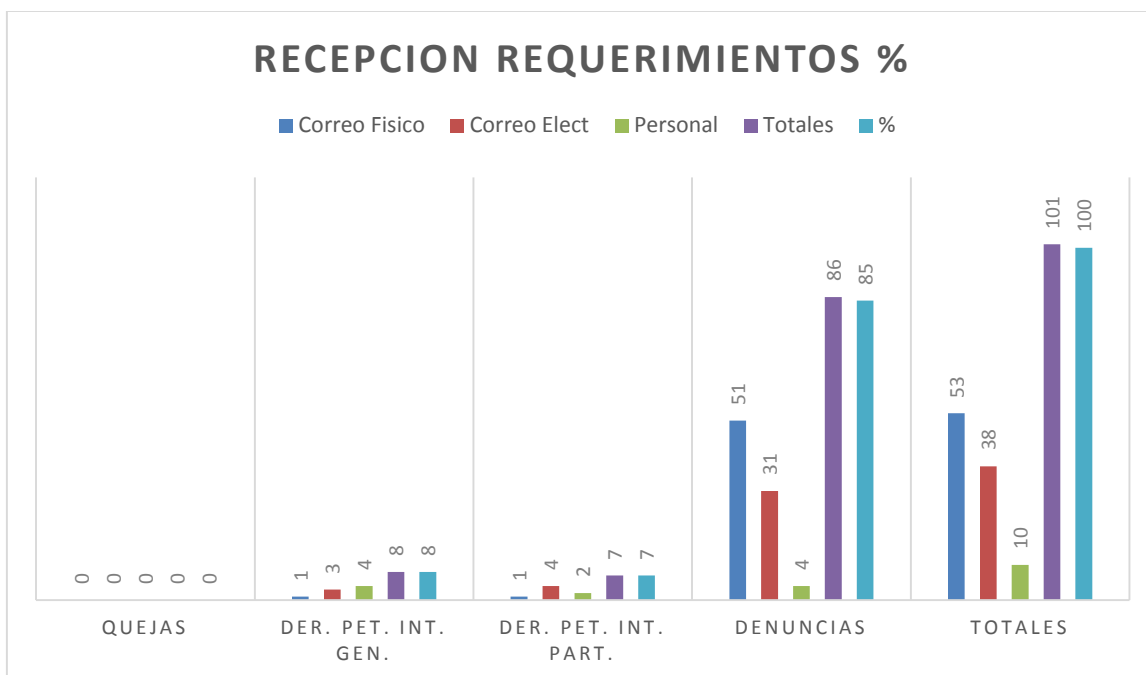


En la gráfica anterior podemos observar que en el semestre analizado no se presentaron quejas (00), derechos de peticiones de interés general (08), derechos de peticiones de interés particular (07) y denuncias (86).

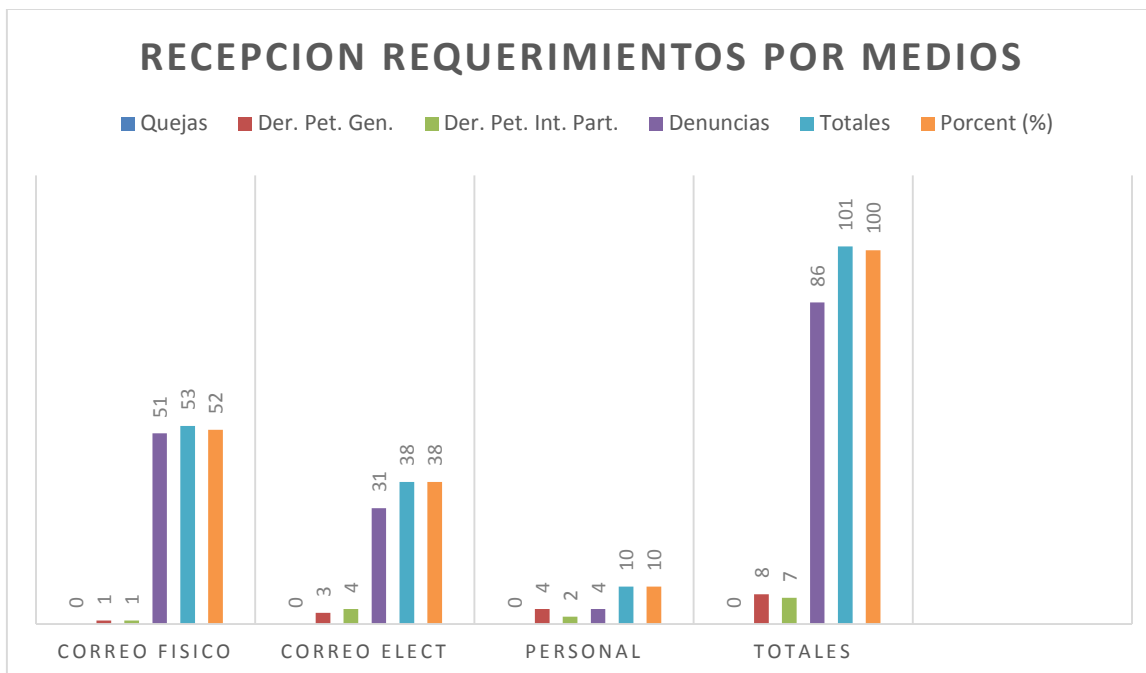
RECEPCION DE REQUERIMIENTOS POR MEDIOS:

En cuanto a la recepción de requerimientos en la entidad, tenemos que se recibieron por los siguientes canales:

Correo físico.....	53
Correo electrónico.....	38
Personal.....	10
Publicación prensa.....	00
Totales.....	101



Teniendo en cuenta el gráfico anterior, se evidencia que durante el primer semestre de 2016, las denuncias acumulan el 85% ocupando el primer lugar, seguido de los derechos de petición de interés general con un 8.0% y derechos de petición de interés particular con un 7.0%; los demás requerimientos aparecen sin participación alguna.



En cuanto a los medios por los cuales se canaliza la recepción de los diferentes requerimientos de los ciudadanos, observamos que la mayor proporción se presenta en el correo físico con un 52%, seguido del correo electrónico con un 38% y por último de manera personal con un 10%; los demás requerimientos no tienen participación en los medios de recepción.

La oficina de Atención al Ciudadano tiene registro documentado de las estadísticas de quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y su análisis.

Se cuenta con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual fue estructurado con base a la normatividad vigente.

Se cuenta con un grupo de profesionales interdisciplinarios que se encargan de dar trámite a las quejas recepcionadas.

Desde el direccionamiento estratégico de la Entidad, se adoptó el Código de Ética y Buen Gobierno que contempla como uno de sus principios el servicio al ciudadano, definiendo valores que se vienen socializando con todos los funcionarios.



En la página WEB en el link de servicio al ciudadano se encuentran diferentes mecanismos con los cuales se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas relacionadas con atención al ciudadano.

6. RECOMENDACIONES.

Dar cumplimiento cabal al estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 en relación con la oportunidad en la respuesta de Solicitudes de información, derechos de petición y demás solicitudes por parte de usuarios internos y externos, so pena de sanción disciplinaria

Continuar con la publicidad de los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra Entidad para que conozcan y hagan uso de los medios.

Se debe socializar más el buzón de sugerencias de la entidad para dar cumplimiento a lo normativo.

Hacer seguimiento a las acciones de mejoramiento.

Hacer seguimiento (avance) al plan anticorrupción en el componente de atención al ciudadano y al PQRS de la Entidad.

ORIGINAL FIRMADO

LUIS ALEJANDRO ANCHIQUE LOPEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO