



INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENERO A MARZO DE 2016

**LUIS ALEJANDRO ANCHIQUE LOPEZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE BOLIVAR
2016**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO GENERAL

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2. ALCANCE

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4. CONCLUSIONES

5. GRAFICA (REQUERIMIENTOS)

6. RECOMENDACIONES



INTRODUCCION

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 un informe trimestral sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del periodo de enero a marzo 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 y Reclamos recepcionadas y tramitadas en la entidad durante el primer trimestre 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 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, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que ingresaron a la Contraloría Departamental de Bolívar, en el primer trimestre del año 2016 (enero a marzo).

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 y peticiones 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 trimestre de 2016

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

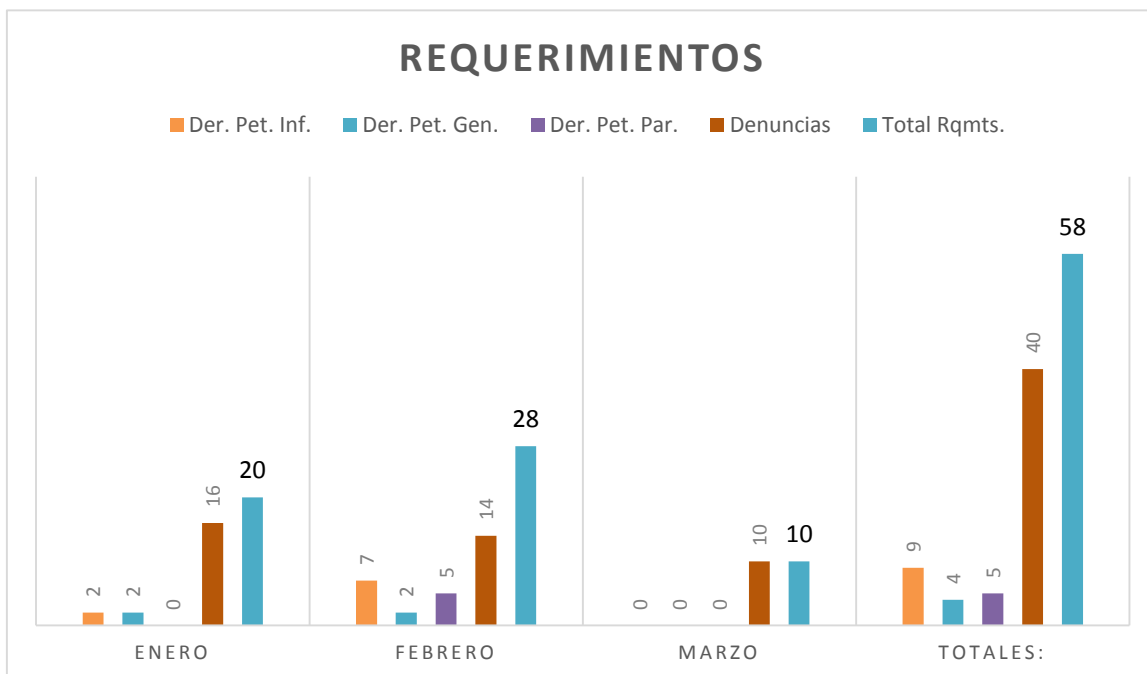
MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
REQUERIMIENTOS				
Quejas	0	0	0	0
Derechos de Peticiones de Información	2	7	0	9
Derechos de Peticiones de interés general	2	2	0	4
Derechos de Peticiones de Interés particular	0	5	0	5
Funciones de advertencias	0	0	0	0
Denuncias	16	14	10	40
TOTAL REQUERIMIENTOS	20	28	10	58

En el periodo de enero a marzo de 2016, la oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría Departamental de Bolívar recibió (58) requerimientos, a las cuales se les dio el siguiente trámite, de acuerdo a lo establecido por el Comité de Denuncias:



- (24) Trasladas a otras entidades por competencia y concluidas.
- (04) Trasladas al Área de Responsabilidad Fiscal
- (31) En trámite (en espera de respuesta o pendiente de informe)
- (0) Archivadas por Improcedentes
- (0) Concluidas con respuesta de fondo.
- (03) Trasladas al área de auditoría fiscal.

5. GRAFICA (REQUERIMIENTOS).



En la gráfica anterior podemos observar que en el trimestre analizado se presentaron: derechos de petición de información (9), derechos de peticiones de interés general (4), derechos de peticiones de interés particular (5) y denuncias (40).



Teniendo en cuenta el siguiente gráfico, se evidencia que durante el primer trimestre de 2016, las denuncias acumulan el 69% del total de requerimientos, ocupando el primer lugar, seguido de los derechos de peticiones de información con un 15%, derechos de petición de interés particular con un 9.0% y derechos de petición de interés general con un 7.0%.

RECEPCION DE REQUERIMIENTOS POR MEDIOS:

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

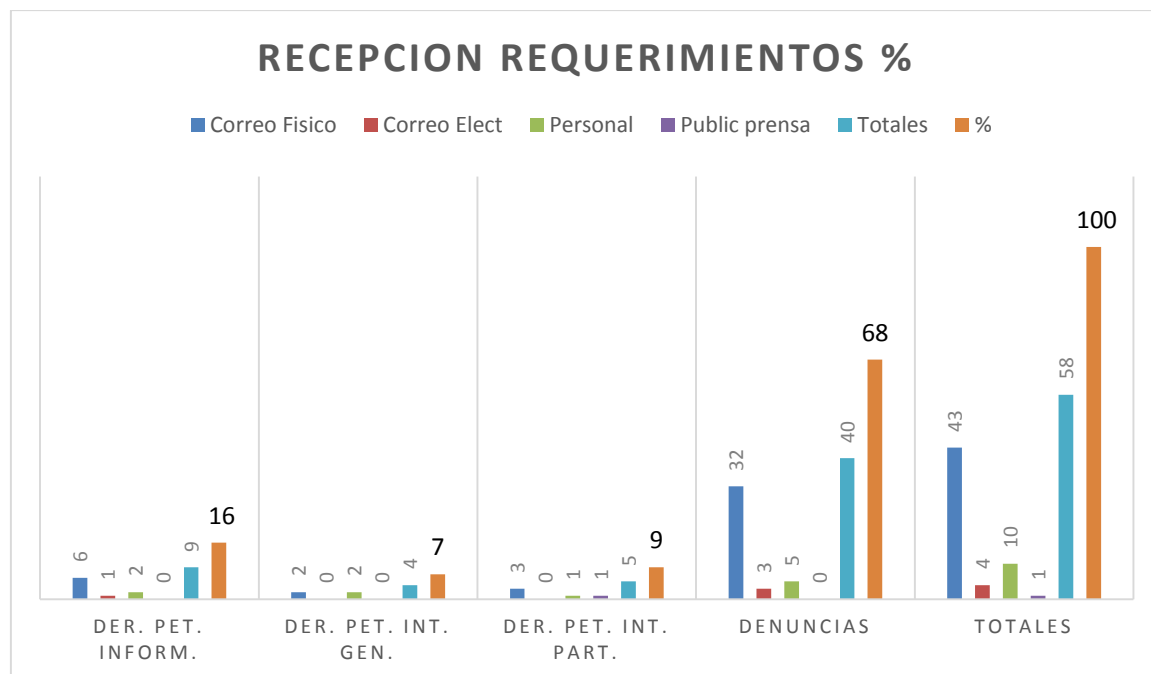
Correo normal.....43

Correo electrónico.....04

Personal.....10

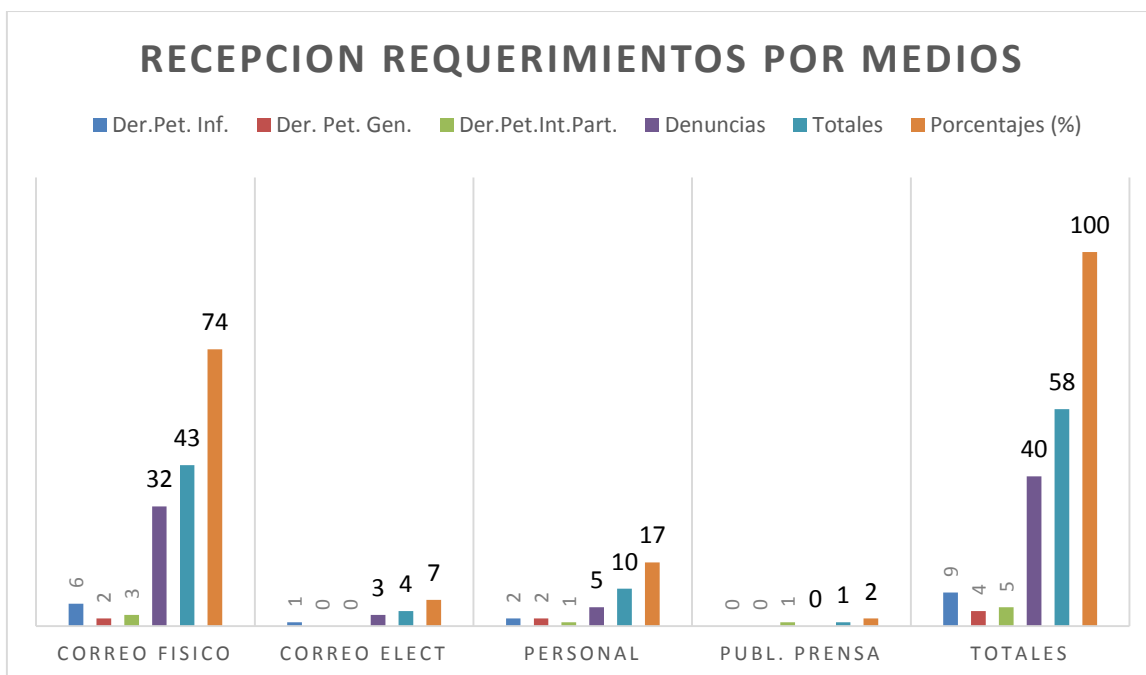
Publicación prensa.....01

Total.....58





Teniendo en cuenta el grafico anterior, se evidencia que durante el primer trimestre de 2016, las denuncias acumulan el 68% del total de requerimientos, ocupando el primer lugar, seguido de los derechos de peticiones de información con un 16%, derechos de petición de interés particular con un 9.0% y derechos de petición de interés general con un 7.0%.



En cuanto a la recepción de los requerimientos de los ciudadanos por medios, observamos que la mayor proporción se presenta en el correo físico con un 74%, seguido de las solicitudes personales con el 17% y correo electrónico con un 7% y publicación de prensa con un 2%, para un total de 100%.

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 76 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.

ORIGINAL FIRMADO

LUIS ALEJANDRO ANCHIQUE LOPEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO