



**INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRS)**

ENERO A MARZO DE 2019

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

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

ABRIL 2019



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	5
1.1. GENERAL	5
1.2. ESPECIFICOS	6
2. ALCANCE	6
3. CRITERIOS DE EVALUACION	6
4. INFORMACION DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS	6
4.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN	6
4.2. RECEPCION DE PETICIONES POR MEDIOS:	8
5. CONCLUSIONES	10
6. RECOMENDACIONES	10

3



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 trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias correspondientes al cuarto trimestre enero a marzo de 2019.

La Ley 1474 de 2011, establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera en su artículo 76, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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 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.

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.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir una Link de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.



GLOSARIO

CANALES DE ATENCION

De acuerdo con lo establecido en Resolución Interna **No.0424 de 2016**, la Contraloría Departamental de Bolívar cuenta con tres canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, correo electrónico institucional y el portal web de la CDB.
- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la CDB, cuando estos accedan a las instalaciones físicas de la entidad.
- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la CDB, a través de los medios disponibles para tal fin.

DERECHOS DE PETICION

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Demanda al acceso de información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.



- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración de la CDB un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

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 trimestre del año 2019.

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 los diferentes canales de atención de la entidad.

1. OBJETIVOS

1.1. GENERAL

Acatar el requerimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno de un informe semestral (en este caso trimestral) de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias,



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. ESPECIFICOS

Lograr que la ciudadanía en general tenga fácil acceso a la página web principal de la entidad, donde debe aparecer un link de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, 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

Contraloría Departamental de Bolívar, primer trimestre del año 2019.

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.
- Ley 1437 de 2011, artículo 14

4. INFORMACION DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS D).

4.1. PQRS D RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

En el periodo de enero a marzo de 2019 fueron recibidas en la CDB un total de 80 requerimientos, distribuidas de la siguiente manera: 60 solicitudes de información y 20 denuncias No se presentaron quejas, reclamos ni sugerencias.



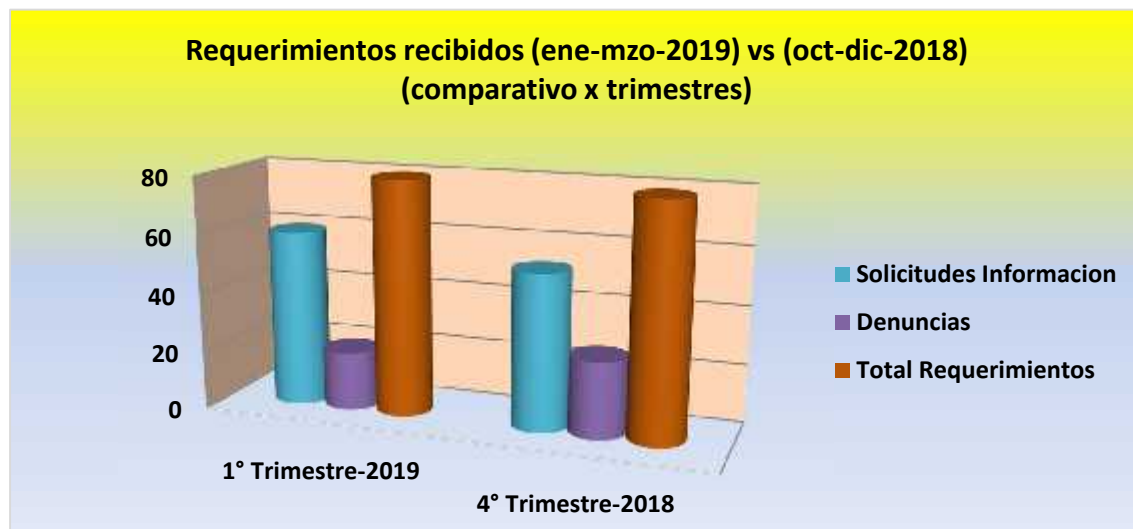
REQUERIMIENTOS	COMPARATIVO				
	Ene-mzo-2019		Oct-dic-2018		Diferencias
	N°	%	N°	%	
Solicitudes de Información	60	75%	53	67%	+7
Denuncias	20	25%	26	33%	-6
TOTAL REQUERIMIENTOS	80	100%	79	100%	+1

A los 80 requerimientos recibidos en el primer trimestre, se les dio el siguiente trámite, de acuerdo a lo establecido por el Comité de Denuncias:

- (66) Trasladas a otras áreas o entidades por competencia y concluidas.
- (06) Trasladas al área de Responsabilidad Fiscal y concluidas.
- (02) Trasladas al área de Auditoria Fiscal.
- (06) En trámite (en espera de respuesta o pendiente de informe).
- (00) Concluidas con respuesta de fondo y atendidas dentro de los términos por el área de Participación Ciudadana.



Teniendo en cuenta el grafico siguiente se observa que las Solicitudes de Información representan el 75% del total de requerimientos y las Denuncias el 20%.



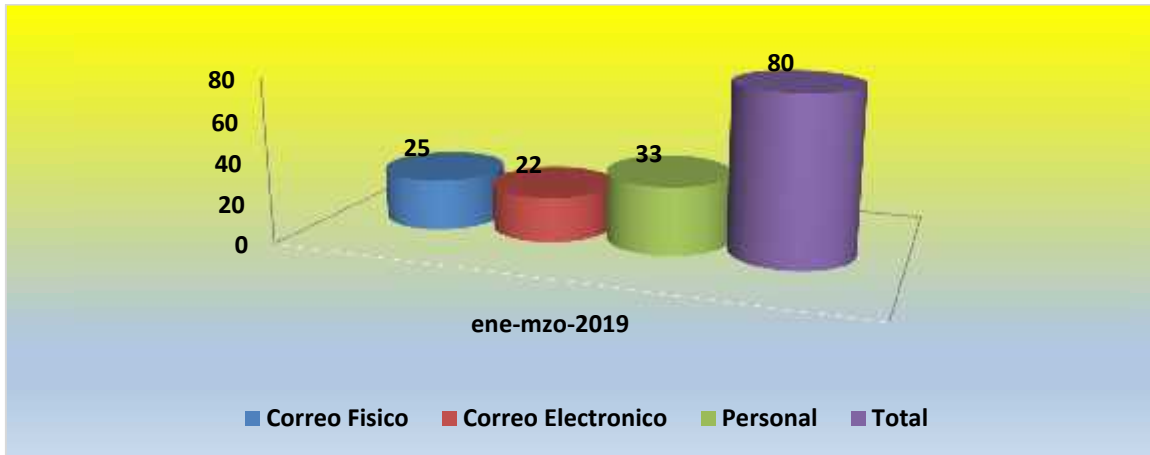
4.2. RECEPCION DE PETICIONES POR MEDIOS:

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

MEDIOS	CANTIDAD	%
Correo Físico	25	31%
Correo Electrónico	22	28%
Personal	33	41%
Totales	80	100%

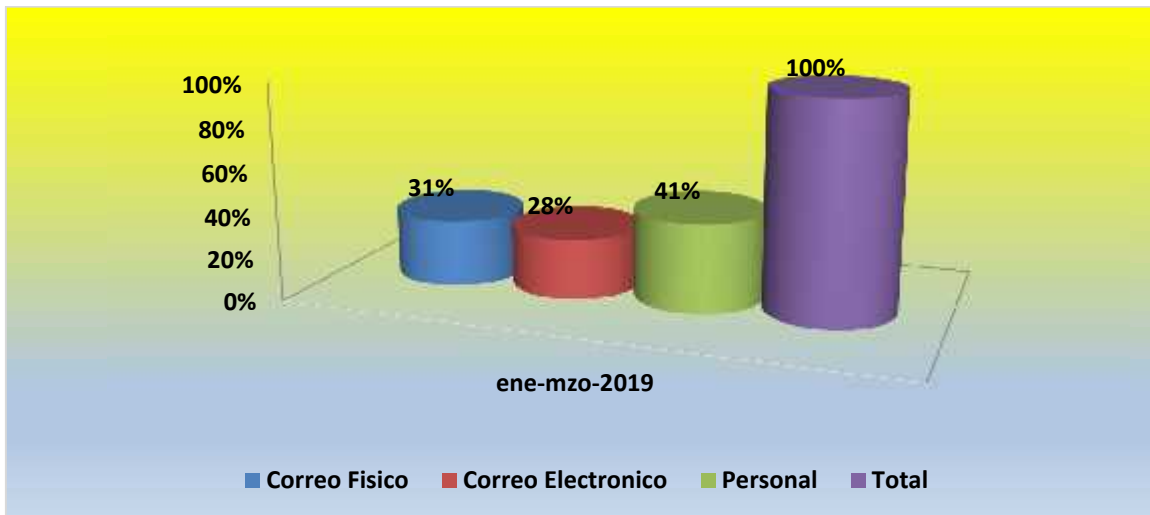


Recepción de requerimientos por medios



En cuanto a los medios por los cuales se canaliza la recepción de los requerimientos de los ciudadanos, observamos que la mayor proporción se presenta Personalmente con un 41%, seguido del Correo Físico con un 31% y por último el Correo Electrónico con un 28%; los demás requerimientos no tienen participación en los medios de recepción. (Ver gráfico siguiente):

Recepción de requerimientos por medios (%)





5. CONCLUSIONES

La oficina de Atención al Ciudadano tiene registro documentado de las estadísticas de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias 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.

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.

Verificar y tabular las respuestas de la atención al ciudadano para medir su satisfacción.

ORIGINAL FIRMADO

LUIS ALEJANDRO ANCHIQUE LOPEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO