



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

«Vigilancia para una Gestión Pública Transparente»

SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS ENERO A JUNIO DE 2014

OSCAR FELIPE PARDO RAMOS
CONTRALOR DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

LUIS ALEJANDRO ANCHIQUE LOPEZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO GENERAL

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2. ALCANCE

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4. CONCLUSIONES

5. GRAFICA (REQUERIMIENTOS)

6. RECOMENDACIONES



INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al 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, reclamos y sugerencias del primer semestre del año 2014.

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 segundo semestre del año 2014.



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 relacionado con el cumplimiento.

1.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS:

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

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a la información que se encuentran registradas y archivada en la oficina de Atención al Ciudadano.

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 semestre del año 2014

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 relaciono 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 semestre de 2014.

Los requerimientos recibidos de la ciudadanía durante el primer semestre fueron:

REQUERIMIENTOS \ MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Quejas	0	0	1	0	2	0	3
Derechos de Peticiones de Información							0
Derechos de Peticiones de interés general	1	4	1	0	1	1	8
Derechos de Peticiones de Interés particular	3	2	3	2	3	2	15
Funciones de advertencias							0
Anónimos	1	3	1	1	1	0	7
Denuncias	15	15	10	20	21	9	90

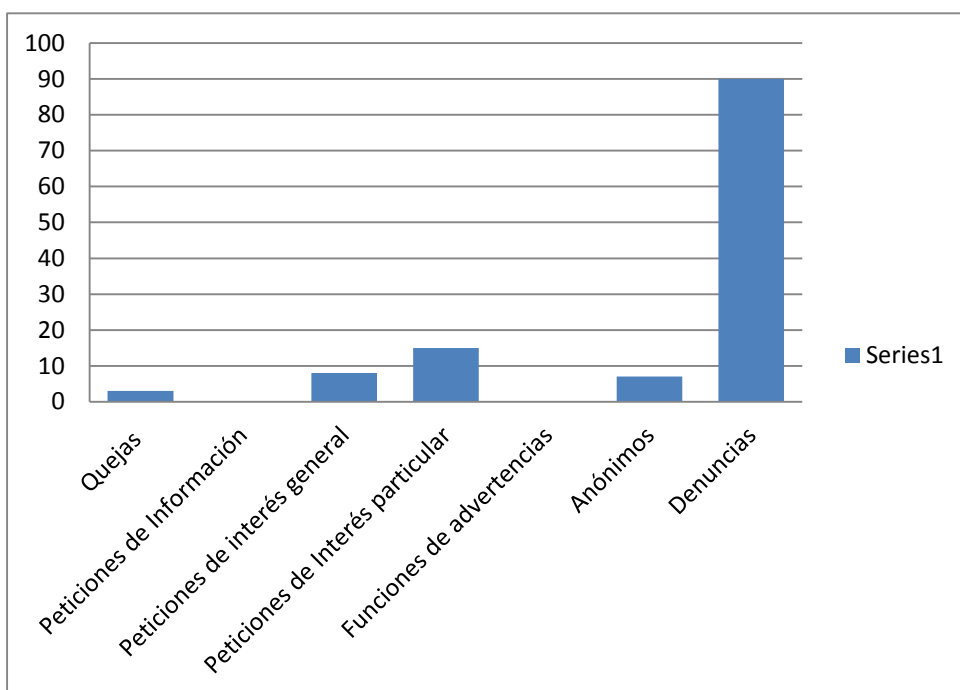
A las 90 denuncias recibidas en el primer semestre, se les dio el siguiente trámite, de acuerdo a lo establecido por el Comité de Denuncias: (37) Trasladas a otras entidades por competencia y concluidas, (08) Trasladas al Área de Responsabilidad Fiscal, (35) En trámite (en espera de respuesta o pendiente de informe), (0) Archivadas por Improcedentes y (10) Concluidas con respuesta de fondo. .

No Se emitieron funciones de advertencias, En el semestre solamente se presentó tres (3) queja; derechos de petición de información cero (0); derechos de



petición de interés general ocho (08); derechos de petición de interés particular quince (15); anónimos siete (07).

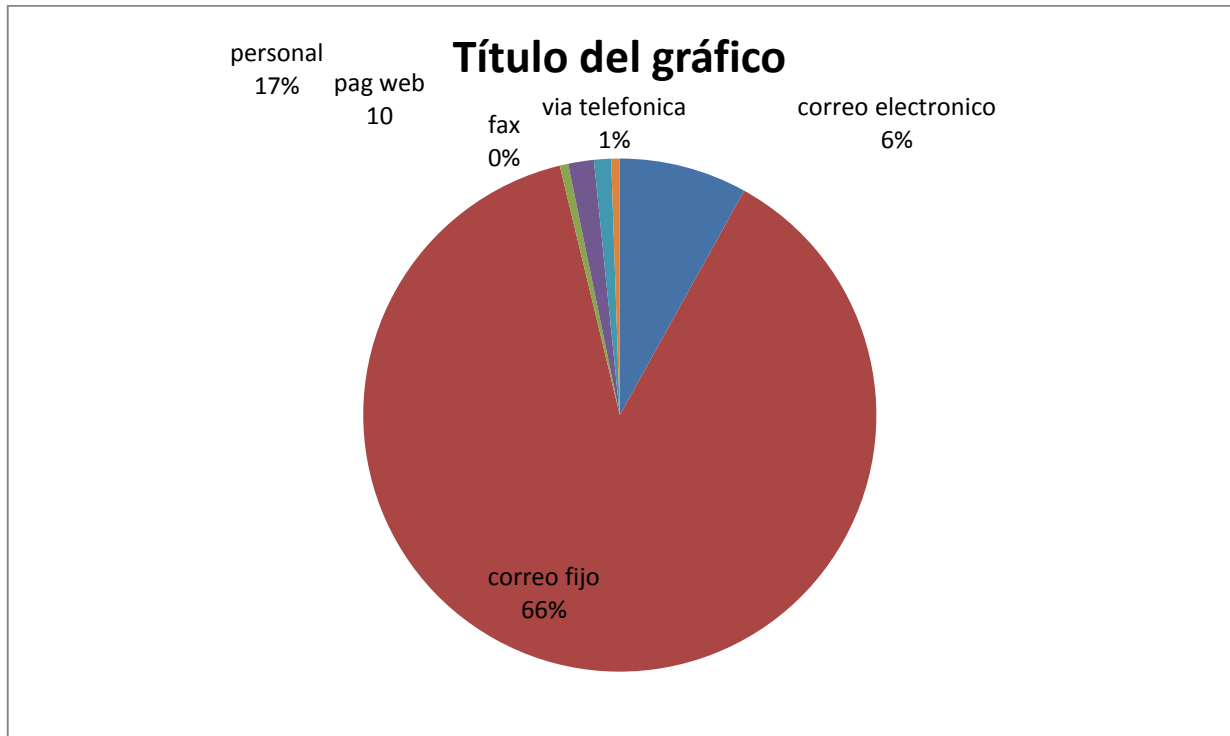
5. GRAFICA (REQUERIMIENTOS).



Teniendo en cuenta la estadística se evidencia que durante el primer semestre de 2014, las denuncias acumulan el 73% ocupan el primer lugar, seguido de los, derecho de petición de interés individual con un 12.2%, derechos de petición de interés general con un 6.5%, anónimos con un 5.7%.y funciones de advertencia cero 0%



MEDIO DE RECEPCION DE LAS SOLICITUDES EN DERECHOS DE PETICION:



En cuanto a los medios de atención al ciudadano, observamos que la mayor proporción se presenta en el correo fijo con un 66%, seguido de las solicitudes personales con el 17%, pagina web con el 10%, correo electrónico con un porcentaje del 6%, en una proporción menor se recibieron por vía telefónica 1% y por vía fax cero(0) %

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.

ORIGINAL FIRMADO

LUIS ALEJANDRO ANCHIQUE LOPEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO