

INFORME VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS- PRIMER SEMESTRE DE 2018
(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes)

1. NÚMERO DE QUEJAS AVOCADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	4	22%
QUEJA	3	17%
DENUNCIA	11	61%
RECLAMO	0	0
SUGERENCIAS	0	0
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	18	100%

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana Primer Semestre de 2018

Después de haber revisado la relación de PQRS interpuestas durante el primer semestre de 2018 se ubican de la siguiente manera; las Denuncias obtienen el mayor porcentaje dentro del tipo de avocamiento realizados en la dependencia, seguido de los derechos de petición.

1.1 POR GÉNERO

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	16	89%
FEMENINO	2	11%
ANÓNIMO	0	0
REMITIDA POR OTRA INSTITUCIÓN	0	0
TOTAL	18	100%

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana Primer Semestre de 2018

Se logra determinar que revisadas las PQRS, se evidencia que los del género masculino son los que radicarón mayor número de PQRS en la Contraloría Departamental del Chocó, relacionados con la vigencia del primer semestre (Enero a Junio de 2018); que en términos porcentuales corresponden al 89%, sobre el total de las PQRS radicadas durante ese periodo, seguido del género femenino con un 11%.

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad
para la Paz

Calle 27 N° 6-46 Alameda Reyes
Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

www.contraloria-choco.gov.co – Email: contactenos@contraloria-choco.gov.co

1.2 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FISICO-ESCRITO	17	94%
POR CORREO ELECTRÓNICO	1	6%
VIA TELEFÓNICA	0	0
AUDIENCIA PÚBLICA	0	0
TOTAL	18	100%

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana Segundo Semestre 2017

Relacionado lo anterior se pudo evidenciar que por medio físico es como se presentan el mayor número de PQRS en este organismo de control los cuales son trasladados para trámite directamente desde la oficina de Participación Ciudadana lo cual corresponde a un 94% y un 6% recepcionadas por correo electrónico.

1.3 POR OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA

PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
CUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS	0	0%	
CONTESTADA EN TIEMPO CON RESPUESTA DE FONDO	7	39%	
PENDIENTE POR RESPUESTA DE FONDO	10	56%	DE LAS CUALES 1 SE ENCUENTRAN EN LA OFICINA DE CONTROL FISCAL, 1 EN RESPONSABILIDAD FISCAL Y LAS OTRAS 8 ESTAN ACTIVAS EN LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CON	1	6%	

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad
para la Paz

Calle 27 N° 6-46 Alameda Reyes
Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

www.contraloria-choco.gov.co – Email: contactenos@contraloria-choco.gov.co

VENCIMIENTO DE TÉRMINOS			
TOTAL	18	100%	

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana Primer Semestre 2018

Con relación al Primer Semestre de 2018 se puede evidenciar que en un 39% se ha cumplido con los términos y tiempos para dar respuesta de fondo a los quejosos con respecto a las PQRS interpuestas en este organismo de control, las cuales se están realizando dentro del tiempo estipulado por la ley; se hace reiterativo que en los casos que se presentan incumplimiento en cuanto a los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, se debe a las mismas razones, entre las cuales se tienen:

- Falta de presupuesto para realizar visitas de campo y verificación de las denuncias.
- Falta de personal por parte de la entidad ya que se cuenta con una planta muy reducida debido a que nuestro presupuesto es muy rígido.
- Por la situación geográfica y problemas constantes de comunicación (internet) en nuestro medio.
- La calidad de la información solicitada en muchas ocasiones no corresponde a lo que se requiere o carece de veracidad y en muchas casos toca reiterar para recibir información complementaria que permita brindarle respuesta oportunas y de calidad a los quejosos.

1.4 Otros diferentes a PQRS (Reconocimientos)

Felicitaciones
Reconocimientos

TOTAL (0)

En el Primer Semestre de 2018, no se recibieron reconocimientos, ni felicitaciones por escrito.

1.5 POR EL ESTADO DE GESTIÓN

Durante el primer semestre de la vigencia 2018, se avocaron 18 PQRS, de las cuales 7 están archivadas con respuesta de fondo, 10 pendientes de respuestas de fondo (activas), de las cuales **xx** se encuentran en control fiscal y **xx** en Responsabilidad Fiscal activas.

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad
para la Paz

Calle 27 N° 6-46 Alameda Reyes
Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

www.contraloria-choco.gov.co – Email: contactenos@contraloria-choco.gov.co

CONCLUSIONES

Después de hacer una revisión y análisis de las PQRS durante el primer semestre de 2018, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes conclusiones:

1. Se sigue presentando que la información se maneja en un libro en Excel, este no permite tener controles para el seguimiento de las PQRS dentro de las recomendaciones que se han hecho está que se requiere de un Software de Quejas, que contenga alarmas tempranas que den aviso para que los términos en el cumplimiento de respuestas se realice de manera oportuna.
2. Se evidenció una mayor dinámica y agilidad en cuanto a los trámites de las PQRS con relación al cumplimiento de los términos lo que permite realizar las actividades conforme a lo establecido por la ley; las PQRS que por algún motivo no se puede emitir un pronunciamiento dentro de los términos y que por su complejidad requiere mayor tiempo para resolver, se está haciendo uso de las prórrogas previa notificación al quejoso solicitando la ampliación del plazo.
3. Revisado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se revisó lo correspondiente al primer cuatrimestre dando de manera parcial hasta la fecha cumplimiento a las actividades plasmadas en el mismo, con lo cual se busca mejorar los mecanismos de atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES

Con el objetivo de continuar mejorando con relación al diligenciamiento y trámite de las PQRS que se interponen en este organismo de control, la Oficina de Control Interno pone a consideración las siguientes recomendaciones para que sean tenidos en cuenta para la mejora continua por parte de los responsables de esta dependencia.

1. De carácter urgente se requiere una base de datos de las PQRS que genere alertas para estar pendientes del vencimiento de términos de las mismas, que se había acordado realizar con el apoyo de la Ingeniera de

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad
para la Paz

Calle 27 N° 6-46 Alameda Reyes
Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

www.contraloria-choco.gov.co – Email: contactenos@contraloria-choco.gov.co

Sistemas, lo que permitiría llevar un mejor control relacionado con las actuaciones y respuestas oportunas de las PQRS.

2. Se encuentra pendiente la Capacitación a las funcionarias de esta dependencia relacionadas con la ley 1755 de 2015 y la ley 1712 de 2014, ya que se requiere tener un conocimiento más amplio con los temas relacionados con el quehacer de muchas actividades que se realizan en la dependencia.
3. Reitero que no se deben abocar PQRS que los contenidos de las mismas no sean directamente competencia de este organismo de control, los traslados por competencia se deberán realizar tan pronto se analicen las PQRS que se alleguen a la dependencia.
4. Se requiere que exista un solo modelo para trámite de las PQRS y para las respectivas respuestas, esto con el objetivo que exista unidad de criterio a la hora de emitir pronunciamientos de fondo.

Las evidencias de los soportes de las PQRS de la Oficina de Participación Ciudadana correspondiente al primer semestre de 2018 (Enero a Junio de 2018) reposan en la dependencia de Participación Ciudadana.

ORIGINAL FIRMADO

YESSICA PAOLA MORENO PACHECO

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Contraloría General del Departamento del Chocó

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad
para la Paz

Calle 27 N° 6-46 Alameda Reyes

Teléfonos (094)6711334 – Fax (094)6712474

www.contraloria-choco.gov.co – Email: contactenos@contraloria-choco.gov.co