

**INFORME VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS- SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

**(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes)**

**1. NÚMERO DE QUEJAS AVOCADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

<b>TIPO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DENUNCIA	20	91%
DERECHO DE PETICIÓN	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

Revisada la información suministrada por la dependencia se pudo evidenciar que las Denuncias obtienen el mayor porcentaje de representatividad dentro del tipo de avocamiento en la dependencia obteniendo un 91%, y los derechos de petición obtuvieron un 9%.

**1.1 POR GÉNERO**

<b>GENERO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MASCULINO	11	50%
FEMENINO	3	14%
ANÓNIMO	8	36%
REMITIDA POR OTRA INSTITUCIÓN	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

Se pudo determinar que los del género masculino son los que radicaron mayor número de PQRS en la Contraloría Departamental del Chocó, correspondiente a la vigencia del segundo semestre (Julio a Diciembre de 2018); logrando un porcentaje del 50%, sobre el total de las PQRS radicadas durante ese periodo, seguido por las anónimas con un 36% y por último las del género femenino con un 14%.

### 1.2 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FISICO-ESCRITA	20	91%
POR CORREO ELECTRÓNICO	2	9%
VIA TELEFÓNICA	0	0%
AUDIENCIA PÚBLICA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

Conforme a lo anterior se obtuvo por medio físico (ESCRITA) es como se presentan el mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en este organismo de control y obtiene un 91%, seguido de las presentadas por correo electrónico CON UN 9%.

### 1.3 POR OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA

PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
CUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS	0	%	
CONTESTADA EN TIEMPO CON RESPUESTA DE FONDO	17	77%	
PENDIENTE POR RESPUESTA DE FONDO	4	18%	DE LAS CUALES 3 SE ENCUENTRAN EN LA OFICINA DE CONTROL FISCAL Y 1 SE ENCUENTRA ACTIVA EN LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CON VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	1	5%	
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	

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

**Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz**

I

En este segundo semestre de 2018 analizada la información suministrada en el libro radicador se ha avanzado con relación al cumplimiento en los términos para resolver y dar respuesta de fondo a las PQRS, ya que se están realizando dentro del tiempo estipulado por la ley; se observa que a veces por la complejidad de las PQRs se requiere de mayor análisis y recolección de información para dar respuesta oportuna lo que genera en algunos casos incumplimiento en cuanto a los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por lo anterior se están haciendo solicitudes de prórrogas a los peticionarios para mantenerlos informados del estado de su PQRS.

#### **Otros diferentes a PQRS (Reconocimientos)**

Felicitaciones

Reconocimientos

**TOTAL (0)**

En el segundo semestre de 2018, no se recibieron reconocimientos, ni felicitaciones por escrito.

#### **1.4 POR EL ESTADO DE GESTIÓN**

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, se avocaron 22 PQRs, de las cuales 16 están archivadas con respuesta de fondo, 3 remitidas a la oficina de control fiscal, 1 remitida a Secretaría General para apertura de proceso sancionatorio y 2 se encuentran activas.

#### **CONCLUSIONES**

Revisados los resultados de la gestión de las PQRS, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes conclusiones:

**Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz**

Carrera 2 N° 24 – 68 Piso 2° - **Teléfono** (094)6711334 – Fax (094)6712474  
[www.contraloria-choco.gov.co](http://www.contraloria-choco.gov.co) –Email: [contactenos@contraloria-choco.gov.co](mailto:contactenos@contraloria-choco.gov.co)

1. Verificado y revisado el libro radicador de PQRS, se evidenció que la atención brindada por la Contraloría General del Departamento del Chocó, a los requerimientos en términos generales cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad lo que permite concluir que se está dando cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de 2011.
2. Revisado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se dieron cumplimiento a las actividades plasmadas en él tendientes a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano conforme a lo establecido por la Ley.
3. Se observa que las recomendaciones realizadas en los informes anteriores fueron tenidas en cuenta para mejorar los procesos y procedimientos internos de la dependencia de Participación Ciudadana.

Original Firmado

**YESSICA PAOLA MORENO PACHECO**

*Jefe Oficina de Control Interno (E)*

*Contraloría General del Departamento del Chocó*