



**INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS  
CONTRALORÍA GENERAL DE CHOCÓ**

**I SEMESTRE AÑO 2020.**

**Elaborado por:  
YORLENIS MURILLO URRUTIA  
Jefe Oficina Control Interno**

**Quibdó. Julio de 2020**



## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. ALCANCE .....	3
5. MARCO NORMATIVO. ....	3
6. RESULTADOS .....	4
7. ESTADO DE LOS DERECHO DE PETICIÓN.....	4
7.1. Por género.....	5
7.2. Poe medio de recepción .....	5
7.3. Por oportunidad en el tiempo de respuesta.....	6
8. FORTALEZAS .....	6
9. RECOMENDACIONES .....	6



## 1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al mandato establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y Art. 5 del Decreto Reglamentario 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (en adelante PQRD), que, durante el primer semestre del año 2020, fueron radicados en la Contraloría general del Chocó (en adelante CGCH).

El presente documento fue elaborado a partir de información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana como dependencia encargadas de recibir y tramitar las PQRD, que ingresan a la entidad.

Una vez analizados los datos suministrados, podremos definir si efectivamente las PQRD, se están tramitando de manera oportuna, aportando así a la solución de los conflictos y necesidades de la ciudadanía.

## 2. OBJETIVO

Revisar que los trámites y procedimientos surtidos en el marco de recepción de PQRD, se ajusten a las normas vigentes, de tal forma que se puedan.

## 3. METODOLOGÍA.

Este informe se construyó a partir de la técnica de auditoria, mediante la verificación de procesos en la Oficina de participación Ciudadana y posterior cotejo con información suministrada por dicha dependencia.

## 4. ALCANCE

Análisis del cumplimiento de los términos de ley, a partir de la fecha de recepción, radicación, direccionamiento y respuesta de la PQRD, emitidas por la CGCH.

## 5. MARCO NORMATIVO.

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.



- Decreto 1737 de 1998 “Por el cual se expiden las medidas de austeridad y eficiencia y se someten a condiciones especiales la asunción de compromisos por parte de las entidades públicas que manejan recursos del tesoro público”.
- Decreto 2209 de 1998. “Por el cual se modifican parcialmente los Decreto 1737 y 1738 del 21 de agosto de 1998”.
- Ley 734 de 2002 - “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto Reglamentario 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.9 Informes. literal b, en concordancia con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

## 6. RESULTADOS

Los resultados del presente informe, son el resultado del análisis de las PQRD, radicados en la Contraloría General del Chocó, a partir del 01 de enero al 30 de junio del período 2020 y posterior verificación de los trámites adelantados por las dependencias con responsabilidad en la materia.

## 7. ESTADO DE LOS DERECHO DE PETICIÓN

Durante el primer semestre de la vigencia anual 2020, en la CGCH, se recibieron a través de ventanilla, dos (2) derechos de petición, cuatro (4) quejas y nueve (9) denuncias.

**Cuadro número 1.**

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncia	9	60%
Queja	4	27%
Peticiones	2	13%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana, I semestre 2020

Por tipología se evidencia que la mayor representatividad se encuentra en las denuncias, seguido de las quejas y en último lugar encontramos las peticiones.

#### 7.1. Por género

**Cuadro número 2.**

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	8	53%
Femenino	5	33%
Anónimo	2	13%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana, I semestre 2020

Al analizar el cuadro anterior, se puede inferir que son las personas de género masculino, quienes en mayor proporción interponen PQRD, ante la Contraloría General del Chocó, con un porcentaje de 53%, seguido del género femenino, con un porcentaje del 33% y en último lugar se ubican PQRD, interpuestas de manera anónima.

#### 7.2. Por medio de recepción

**Cuadro número 3.**

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla	8	53%
Correo electrónico	7	47%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana, I semestre 2020

Respecto a los medios utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRD, se observa que solo han utilizado dos (2) medios a saber: ventanilla y correo electrónico. La mayoría, han sido presentadas de manera física en la ventanilla de la CGCH.

### 7.3. Por oportunidad en el tiempo de respuesta

**Cuadro número 4.**

<b>TIPO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Respuesta de fondo, dentro de los términos de ley	11	73%
Denuncias en proceso de investigación	4	27%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana, I semestre 2020

## 8. FORTALEZAS

- Se observa que la entidad en general, está cumpliendo de manera oportuna con la normatividad relacionadas con la atención y el trámite de las PQRD.
- La entidad ha implementado diferentes canales en la Entidad, a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar PQRD.

## 9. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno, procede a hacer las siguientes recomendaciones:

- Efectuar los ajustes necesarios que se requieran a la base, de tal forma que se puedan diligenciar todas las casillas en banco y evidenciar el seguimiento y control ejercido por la oficina de Participación Ciudadana.
- Falta tramitar la casilla denominada “FECHA RESPUESTA DE FONDO”, en las denuncias radicadas bajo los números: 001-2020, 002-2020 y 003-2020.



- Falta tramitar la casilla denominada “FECHA LÍMITE DE RESPUESTA”, en las denuncias radicadas bajo los números: 004-2020, 005-2020 y 006-2020. Idéntica situación se refleja en las peticiones número 007-2020 y 008-2020, así como en la queja 010-2020.

***Original firmado***

**YORLENIS MURILLO URRUTIA**

Jefe oficina de Control Interno.