



**INFORME DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES)**

Alcance: 1 de enero a 30 de junio de 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Preparado por

MONICA BEATRIZ MURILLO MORENO

Jefe Oficina de Control Interno

Quibdó, Julio de 2017

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 N° 6 – 40 - Teléfono (094)6711334 – Fax (094)6712474

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

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	2	
QUEJA	3	
DENUNCIA	13	
RECLAMO	0	
SUGERENCIA	0	
FELICITACIONES	0	
TOTAL	18	

Fuente: Información suministrada por la Oficina de participación Ciudadana primer semestre 2017

Por tipología se registra que las denuncias son las que tienen mayor representatividad, en segundo lugar, las quejas, seguido del Derecho de petición.

1.3. Por género

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	13	72.2%
FEMENINO	2	11.1%
ANONIMO	2	11.1%
REMITIDA POR OTRA INSTITUCION	1	5.5%
TOTAL	18	

Fuente: Información suministrada por la Oficina de participación Ciudadana primer semestre

2017

Por género se encuentra que son los hombres quienes ejercer mayor número PQRSD ante la Contraloría Departamental, con un porcentaje del 72.2% sobre el total de las quejas recepcionadas seguido la queja anónima y por último la remitida por instituciones igual

1.4. Por medio de recepción

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
FISICO	16	88.8
ELECTRONICO	1	5.5
AUDIENCIA PUBLICA	1	5.5

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 N° 6 - 40 - Teléfono (094)6711334 - Fax (094)6712474

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

TOTAL	18	100
-------	----	-----

Fuente: Información suministrada por la Oficina de participación Ciudadana primer semestre 2017

Por medio de recepción se encuentra que en medio físico se presentan el mayor número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

1.5. Por oportunidad en el tiempo de repuesta

SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE	OBSERVACION
CUMPLIMIENTO TERMINOS	5	27.7%	
CONTESTADA EN TIEMPO SIN RESPUESTA DE FONDO	3	16.6%	Se emitió respuesta pero no - respecto de lo que se ha solicitado, de una manera clara, precisa y congruente
PENDIENTE POR CONTESTAR Y CON VENCIMIENTO DE TERMINOS	13	72.2%	
TOTAL	18	100% (Casilla 1 más la 2)	

Fuente: Información suministrada por la Oficina de participación Ciudadana primer semestre 2017

Se observa un reiterado incumplimiento en los términos para resolver las PQRSD incumpliendo así lo establecido la Ley 1755 de 2015, la cual en su artículo 14 reza lo siguiente:

(...) Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación*

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 N° 6 – 40 - Teléfono (094)6711334 – Fax (094)6712474

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

en cuanto a la transparencia de la información creando un link en la página oficial para interponer peticiones, quejas, reclamos por parte de los usuarios.

2. Se debe implementar para el tratamiento de la información de la dependencia la metodología de Gestión Documental de conformidad con la ley 594 de 2000 ley de archivos, con el objeto de garantizar un servicio de remisión eficiente y dentro de los términos a los funcionarios competentes de responder.
3. La entidad debe fortalecer los medios de comunicación externa para que la comunidad conozca el trámite y pueda hacer seguimiento a la inversión de los recursos públicos.
4. Es menester implementar la política de comunicaciones de conformidad con el eje transversal de información y comunicación como lo estipula el decreto 943 de 2014.
5. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, publicado por el ente de control fiscal incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la ley.
6. No se evidencia control a los tiempos señalados en el procedimiento para gestionar la respuesta a las PQRSD.
7. No existe evidencia de la implementación de acciones preventivas y correctivas que eviten incumplir los términos señalados en la ley para el trámite y respuesta de las PQRSD.

RECOMENDACIONES:

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 N° 6 - 40 - Teléfono (094)6711334 - Fax (094)6712474

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

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición y denuncias, interpuestos ante la Contraloría, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias como líderes del fomento y aplicación del modelo estándar de control interno.

1. Por este motivo este despacho recomienda que la entidad brinde una capacitación a todo el personal en la ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016 (regulación de peticiones verbales) así mismo se fortalezca la capacitación en cuanto a la ley 734 de 2002 en cuanto a los deberes y prohibiciones consagrados en el artículo 34 ,35 y siguiente estrategia de prevención interna para mantener actualizado al personal.
2. Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de las PQRSD, relacionados con la respuesta y/o solución definitiva, con el fin de implementar acciones encaminadas a evitar moras en el trámite y resolución de los requerimientos
3. Emitir pronunciamiento de fondo a los Derechos de Petición; entendido este de conformidad con lo establecido en la **Sentencia T-831A/13**

DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION-Contenido y alcance

La jurisprudencia constitucional ha señalado en este mismo sentido que la respuesta a los derechos de petición, la cual puede ser favorable o no para el peticionario, (i) debe ser reconocido como un derecho fundamental que se encuentra en conexidad con la garantía de otros derechos fundamentales; (ii) debe ser resuelto en forma oportuna, esto es, dentro del término legal que se tiene para resolver; (iii) debe dársele una respuesta de fondo respecto de lo que se ha solicitado, de una manera clara, precisa y congruente; (iv) como ya se indicó en el párrafo anterior, debe ser dada a conocer al peticionario; y (v) se aplica por regla

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 N° 6 - 40 - Teléfono (094)6711334 - Fax (094)6712474

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

general a entidades públicas pero también a organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

Así las cosas encontramos que la respuesta que se dé en ocasión a un derecho de petición, debe dar una solución efectiva, debe conducir a la solución, o por lo menos al esclarecimiento de lo solicitado en el derecho de petición.

La respuesta a un derecho de petición debe ser puntual, precisa, pertinente; no se debe dar una respuesta evasiva, vaga y que no ofrezca nada al peticionario

Algunas entidades equivocadamente consideran que han garantizado el derecho de petición con el envío de una simple nota al peticionario, sin ofrecer solución de fondo alguna, es decir, dejando al peticionario en las mismas.

Si la entidad no puede ofrecer una solución junto con la respuesta al derecho de petición, debe explicar o sustentar el porqué de la imposibilidad de dar una solución de fondo, y obviamente que esa explicación debe ajustarse a la realidad.

4. Tramitar las distintas solicitudes de la ciudadanía aplicando los pasos y controles señalados en el procedimiento
5. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
6. Adoptar el manual de comunicaciones internas y externas y actualizarlo con la ley 1712 de 2014 y ley 1474 de 2011.
7. Determinar la competencia frente a las quejas a tramitar y el trámite que se le debe dar a las mismas se observa como está remitiendo a los personeros sin indicarles el tema a resolver y se archiva en ocasiones sin satisfacer la parte misional de la entidad, sin establecer si hay o no detrimento en lo informado en las PQRD.

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad para la Paz

Calle 27 N° 6 – 40 - Teléfono (094)6711334 – Fax (094)6712474

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

8. Argumentar, Documentar y soportar de manera suficiente los distintos trámites de la oficina.
9. Ajustar Todas las decisiones que se tomen a Derecho

Se adjunta soporte de expediente participación ciudadana 2017 (primer semestre) de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones en (1) CD.

Al igual que Llamado de atención del Consejo de Estado a Procuraduría y Contraloría para que actúen con celeridad en casos que afecten el patrimonio público. (1 Folio)

Monica R. Murillo
MONICA BEATRIZ MURILLO
Jefe Oficina de Control Interno
Contraloría