

**INFORME VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS- SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**  
(Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes)

**1. NÚMERO DE QUEJAS AVOCADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	5	23%
QUEJA	0	0
DENUNCIA	17	77%
RECLAMO	0	0
SUGERENCIAS	0	0
FELICITACIONES	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

Conforme a la información suministrada se pudo evidenciar que las Denuncias obtienen el mayor porcentaje de representatividad dentro del tipo de avocamiento en la dependencia, seguido de los derechos de petición.

**1.1 POR GÉNERO**

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	16	73%
FEMENINO	2	9%
ANÓNIMO	4	18%
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 2017*

Por género 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 2017); logrando un porcentaje del 73%, sobre el total de las PQRS radicadas durante ese periodo, seguido del género femenino con un 18% y por último ocupa el puesto las anónimas con un 9%.

**1.2 POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad  
para la Paz

Calle 27 N° 6-40 Teléfonos (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)

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FISICO	18	82%
POR CORREO ELECTRÓNICO	3	14%
VIA TELEFÓNICA	1	4%
AUDIENCIA PÚBLICA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

Conforme a lo anterior se obtuvo por medio físico es como se presentan el mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en este organismo de control y obtiene un 82%, seguido de las presentadas por correo electrónico.

### 1.3 POR OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA

PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
CUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS	2	9%	
CONTESTADA EN TIEMPO CON RESPUESTA DE FONDO	8	36.3%	
PENDIENTE POR RESPUESTA DE FONDO	8	36.3%	DE LAS CUALES 4 SE ENCUENTRAN EN LA OFICINA DE CONTROL FISCAL Y LAS OTRAS 4 ESTAN ACTIVAS EN LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CON VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	4	18%	
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	

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

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad  
para la Paz

Calle 27 N° 6-40 Teléfonos (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)

En este segundo semestre de 2017 se puede evidenciar que se ha mejorado en cuanto al cumplimiento en los términos para resolver y dar cumplimiento a las respuestas de las PQRS, ya que se están realizando dentro del tiempo estipulado por la ley; adicional a esto no se puede dejar de lado que en varios casos se presentan incumplimiento en cuanto a los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por diferentes 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; entre otras, pero se están aunando esfuerzos para brindarle respuesta oportunas y de calidad a los quejosos.

#### **1.4 Otros diferentes a PQRSD (Reconocimientos)**

Felicitaciones  
Reconocimientos  
**TOTAL (0)**

En el segundo semestre de 2017, no se recibieron reconocimientos, ni felicitaciones por escrito.

#### **1.5 POR EL ESTADO DE GESTIÓN**

Durante el semestre de la vigencia 2017, se avocaron 22 PQR, de las cuales 16 están archivadas con respuesta de fondo, 2 remitidas a la oficina de control fiscal, y 4 activas.

### **CONCLUSIONES**

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

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad  
para la Paz

Calle 27 N° 6-40 Teléfonos (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. Se requiere de carácter urgente en la entidad que empiece a funcionar 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, ya que en la actualidad esta información es llevada en un libro de Excel que no permite tener estos controles. Esto también con el objetivo que los ciudadanos desde donde estén puedan tener acceso a la información de sus denuncias en tiempo real, sin tener que desplazarse a la entidad para obtener respuesta alguna; con esto se daría cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011 en su artículo 76 y la ley 1712 de 2014.
2. Para la vigencia 2018 ya se tiene programado la contratación para el tema de gestión documental, lo que generaría un mejor servicio y más eficiencia en el manejo del archivo de la entidad y para este caso de la dependencia de Participación Ciudadana.
3. Se evidenció que se han tomado medidas en cuanto a los medios para notificación, a pesar que se realizan por correo certificado, por la demora que se presenta en muchas situaciones, se están utilizando también correos electrónicos, llamadas telefónicas para poder cumplir con los términos establecidos por la ley.
4. Se están realizando revisiones continuas a todas las PQRS radicadas y tramitadas en la dependencia para evitar incumplimiento de términos, a su vez si se requiere en ciertos casos ampliación del término para resolver se les está notificando al quejoso, dependiendo la complejidad de la misma.
5. Revisado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se dieron cumplimiento a las actividades plasmadas en el, tendientes a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano conforme a lo establecido por la Ley.

## 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

Control Fiscal Transparente de Cara a la Comunidad  
para la Paz

Calle 27 N° 6-40 Teléfonos (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)

sean tenidos en cuenta para la mejora continua por parte de los responsables de esta dependencia.

1. Crear una base de datos de las PQRS en Excel que genere alertas para estar pendientes del vencimiento de términos de las mismas, de manera que se puedan realizar actuaciones constantes, esta actividad se realizaría de manera conjunta con el área de sistema de la entidad.
2. Realizar notificaciones a los sujetos de control para que a través de certificaciones indiquen teléfonos y correos electrónicos a los cuales se les puede hacer llegar la información de manera más rápida y efectiva como medida alterna al correo certificado para evitar vencimiento de términos de las PQRS.
3. Capacitaciones y socialización dirigida a las funcionarias del área relacionadas con la ley 1755 de 2015 y la ley 1712 de 2014, con el objetivo de que se tengan más claros los conceptos relacionados con las actividades desarrolladas en la dependencia.
4. Dejar de abocar procesos que no sean directamente del resorte de este organismo de control, las PQRS que se alleguen a la dependencia si no son de nuestra competencia de inmediato se deberá realizar el traslado por competencia a la entidad que corresponda.
5. Establecer y diseñar los modelos de respuestas de PQRS dependiendo de la necesidad, que esta dependencia tengan su modelo específico para que exista unidad de criterio.

Las evidencias de los soportes de las PQRS de la Oficina de Participación Ciudadana correspondiente a los 2 semestres (Enero a Junio y Julio a Diciembre 2017) reposan en un (1) CD.

  
**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° 6-40 Teléfonos (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)