

Barranquilla, 19 de julio de 2024

Doctora
YADIRA MORALES RONCALLO
Contralora
Contraloría Departamental del Atlántico

GC-040- 2024

**ASUNTO: INFORME SEMESTRAL LEY 1474 DE 2011 ARTICULO 76-
SEGUIMIENTO SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
DENUNCIAS DEL PERIODO ENERO A JUNIO 2024**

1. **PROCESO /AREA:** ATENCIÓN AL CIUDADANO, FORTALECIMIENTO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y OFICINA JURIDICA.
2. **ASUNTO:** Informe de seguimiento de términos de PQRSD de la Contraloría Departamental Del Atlántico.
3. **FECHA DE ELABORACIÓN:** El presente informe fue realizado entre el 1 y 18 de julio del 2024.
4. **DIRECTIVO RESPONSABLE DEL PROCESO:** Tiana Camelo- Sub Contralora Departamental, Juan Carlos Hernández Sub Secretario Jurídico.
5. **DESTINATARIO:** TODOS LOS PROCESOS, COMUNIDAD EN GENERAL, ORGANOS DE CONTROL.
6. **OBJETIVO:** Hacer seguimiento al control de términos de respuestas de los requerimientos gestionados en la entidad, a fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas brindadas al ciudadano y demás partes interesadas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.
7. **ALCANCE:** Seguimiento al control de términos de las respuestas de los requerimientos trasladados a la Sub-Contraloría y Oficina Jurídica, en el periodo comprendido enero a junio de 2024.

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

8. **METODOLOGIA:** Como metodología aplicable se procedió a revisar el tablero de control que contiene información detallada de los requerimientos recibidos en las áreas específicas, teniendo en cuenta fecha de radicado, fecha de envío al área, fecha de respuesta y fecha de traslados por competencia.

9. **CRITERIO:**

- Constitución Política Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones de interés general o particular.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*
- Ley Estatutaria 1755/2015, 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. TITULO II Derecho de Petición. Capítulos I, II y III.
- Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia y acceso a la información.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, con relación a lo preceptuado en el IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. D. CONTROL: *“(...) ii. Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.*
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". *“ARTÍCULO 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien*

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”

- Ley 962 de 2005, Art 6, inciso 3 tramite por medios electrónicos
- Ley 1437 de 2011
- Procedimientos estandarizados: ECAC-F 01, Versión 1.0, Aprobado 13/02/2006
- Séptima Dimensión de MIPG, el Control Interno, se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Decreto 1499 de 2017 actualización MIPG.

10.RESULTADOS:

10.1 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODO ENERO A JUNIO DE 2024:

La Contraloría Departamental del Atlántico recibió **141** requerimientos durante el periodo de enero a junio de 2024, de acuerdo con lo especificado en el cuadro a continuación:

DENUNCIAS	115
PETICIONES	26

Con relación al canal de atención utilizado para la recepción de los requerimientos, los resultados mostrados en el siguiente cuadro permiten establecer que los canales más utilizados son: PAGINA WEB DE LA ENTIDAD Y CORREO ELECTRONICO.

CANAL	RECEPCIÓN
Correo certificado	6
Página Web	54
Personal	6
Otros	15
Correo electrónico	54
Medio masivo (oficioso)	6
TOTAL	141

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

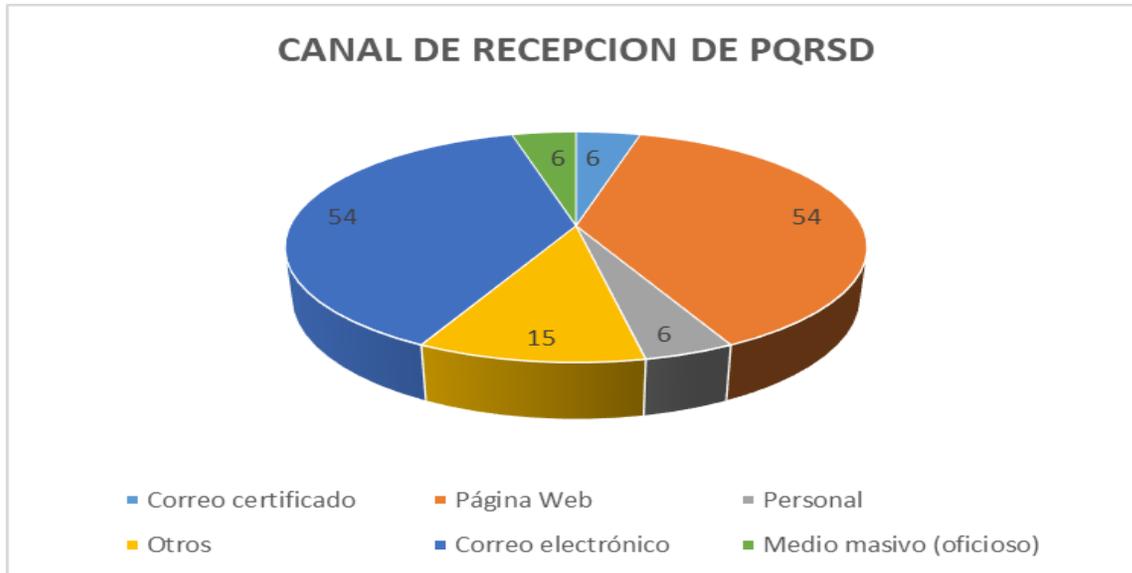


CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO

NIT:890103037-4



SC3896-1



10.2 TRASLADO POR COMPETENCIA DE PQRSD:

Dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades (14) requerimientos; a las siguientes entidades: Contraloría General, Procuraduría General, Hospital de Malambo.

En cuanto al cumplimiento de los términos para el traslado por competencia, de los requerimientos trasladados a otras entidades, las denuncias exceden los cinco (5) días establecidos en la ley en 1437 de 2011 requerimientos correspondientes al semestre de enero a junio de 2024.

10.3 TRÁMITE INTERNO DE PQRSD:

A continuación, se relacionan las peticiones y denuncias recepcionadas y gestionadas por: Subcontraloría y subsecretaría Jurídica. Tal y como se describe a continuación:

	INTERNO	RESPONSABLE
PETICIÓN	26	SUB-SECRETARIA JURIDICA
DENUNCIA	115	SUB CONTRALORIA

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia



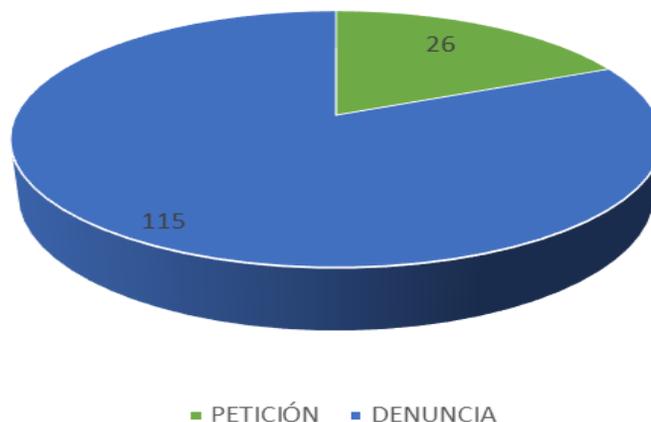
CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL
DEL ATLÁNTICO

NIT:890103037-4



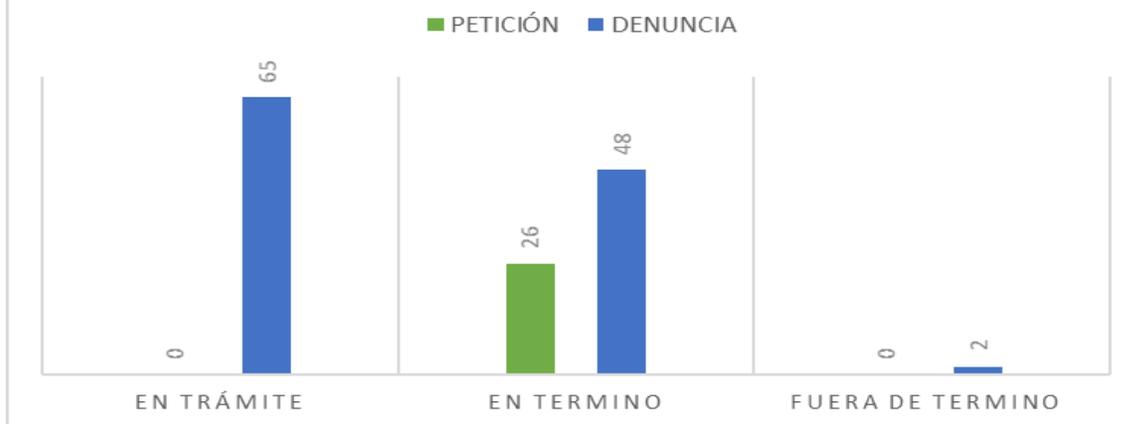
SC3896-1

RELACION PQRS ATENDIDAS



	EN TRÁMITE	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO
PETICIÓN	0	26	0
DENUNCIA	65	48	2

RELACION DE TERMINOS PQRS



“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

11. CONCLUSIONES:

- Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor. (Disponer de un Escáner, para agilizar el archivo digital y disposición de las denuncias recepcionadas y tramitadas en el proceso).
- Formular e implementar lineamientos en materia de PQRSD (Manual, Procedimiento)
- Actualizar el mapa de riesgos conforme a los lineamientos expedidos por el DAFP versión 6.
- Implementar herramientas de evaluación de la percepción ciudadana.
- Se evidencia software de gestión documental integrasoft, implementado en la entidad, para la recepción y control de la documentación, sin embargo, dicho instrumento no está siendo utilizado de manera efectiva, pues la recepción de peticiones se realiza de forma manual y su distribución se realiza por varios canales (virtual, físico, etc). Así mismo, en cuanto a la atención de denuncias dicho canal no está siendo utilizado por el proceso, en materia general la no utilización del software, dificulta tener un mejor control de las PQRSD que se recepcionan.

Lo anterior será previsto en el plan de mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano y Fortalecimiento a la Participación Ciudadana con ocasión a la auditoria ejecutada en la vigencia 2024.



KELLY PAOLA MADRID PALOMINO

Gerente de Control Interno

Proyecto: Kelly Madrid/Emiro Gastelbondo

Reviso: Kelly Madrid

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

www.contraloriadelatlantico.gov.co

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia