



INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES EN LA CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno presenta el Informe al Seguimiento de Peticiones, quejas, reclamos y Solicitudes de la Contraloría General del Departamento del Cesar, correspondiente a la vigencia 2019, como lo establece el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) en su artículo 76.

En toda Entidad Pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, peticiones reclamos y denuncias 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. En la página Web principal de toda Entidad Publica deberá existir un link de quejas, peticiones, reclamos de fácil acceso para que los Ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las Entidades Públicas deberán contar con un espacio en su página web Principal para que los Ciudadanos presenten quejas y denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el Servicio Público.

OBJETIVO GENERAL

Verificar que la Contraloría General del Departamento del Cesar reciba, tramite y resuelva las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que los Ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión Institucional y que la atención que se preste este de acuerdo con las normas legales vigentes.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Verificar que los Ciudadanos tengan acceso fácil y oportuno para consultar el estado de las quejas y reclamos presentados.
- ✓ Evaluar la oportunidad de la respuesta dada a los Ciudadanos.

ALCANCE

Se realizó revisión a los PQRS presentadas desde el 01 de enero al 30 de junio del año 2019.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS




Dentro de las medidas que permiten asegurar el ejercicio de este control se encuentran:

- Línea telefónica para la oficina de Participación Ciudadana donde se pueden denunciar los hechos que se estimen conveniente. (5)5806642
- Ventanilla única. En este sitio se recepcionan quejas y demás peticiones que sean por correo electrónico o por correo físico (ventanilla_unica@contraloria.cesar.gov.co).
- En el sitio oficial de la entidad también existen formularios donde se pueden radicar las peticiones. www.contraloriacesar.gov.co
- Una vez es recepcionada la petición, se le informa al ciudadano el número de radicado para que este pueda hacerle seguimiento al mismo a través del correo participación_ciudadana@contraloriacesar.gov.co

NUESTRAS REDES SOCIALES

La Contraloría General del Departamento del Cesar, hace presencia a través de las redes sociales:



	https://www.youtube.com/channel/UCWkblmD2_VuUjxQWlbn9tNA
	https://twitter.com/Contraloriaces
	https://www.instagram.com/contraloriaces/

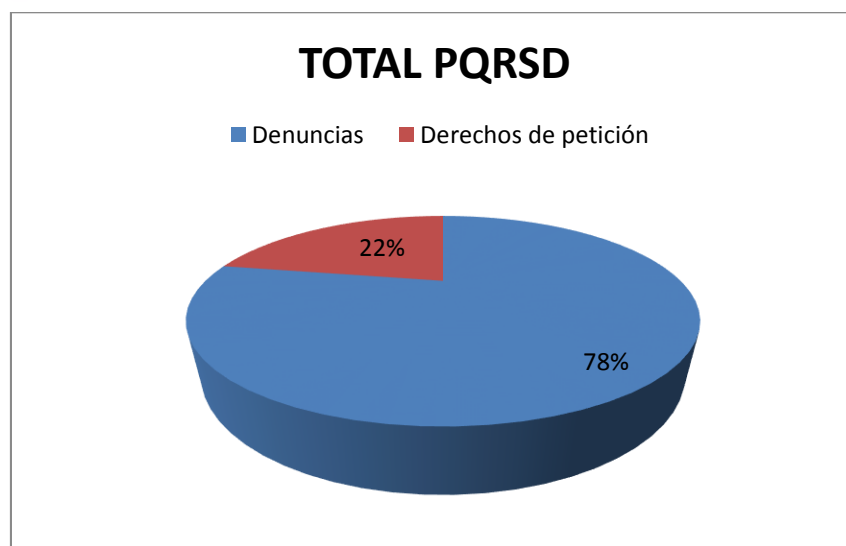
<http://www.contraloriadelcesar.gov.co/web>

ESTADISTICA Y ANALISIS DE RESULTADOS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2019

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Participación Ciudadana se encuentran registrados durante el primer semestre del año 2019 un total de 14 denuncias y 04 derechos de petición.

Se observa que el mayor número de requerimientos son denuncias equivalentes a un 77%, seguido de los derechos de petición con un 22%.

Tipo requerimiento	Total	%
Denuncias	14	77,78%
Derechos de petición	4	22,22%



DENUNCIAS ARCHIVADAS Y CON RESPUESTA DE FONDO AÑO 2019

NUMERO DENUNCIA	ENTIDAD	FECHA DE RECIBIDO EN LA ENTIDAD	ASUNTO (BREVE DESCRIPCION)	PRIMERA RESPUESTA DE TRAMITE	ESTADO ACTUAL
D19-003	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY	08/02/2019	Presuntas irregularidades con relación a la ambulancia de placas OXV-144 adscrita al Hospital San Roque de El Copey, la cual se encuentra abandonada en el taller Sinautos de Valledupar, deteriorándose y generando costos por concepto de parqueo y reparación. .	13/02/2019	Respuesta de fondo- Junio 12/2019
D19-004	INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA	07/02/2019	Presuntas irregularidades en el Instituto de Tránsito , en virtud del contrato de concesión, por el manejo del cobro de las infracciones de tránsito y por el pago de los funcionarios encargados de realizar estos trámites.	13/02/2019	Respuesta de fondo- Junio 11 de 2019.
D19-006	ALCALDIA MUNICIPIO DE ASTREA.	21/01/2019	Presuntas irregularidades en la ejecución de los convenios No.008 de 2018, 018 de 2018, 011 de 2018 y el Contrato SAMC No. 008 de 2017 suscritos entre el municipio de Astrea y la Fundación de Educación y Talentos Especiales.	13/02/2019	Respuesta de fondo – Mayo 23 de 2019.
D19-007	ALCALDIA MUNICIPIO DE PELAYA.	08/03/2019	Presuntas irregularidades en el municipio de Pelaya, por cuanto la Empresa de Servicios Públicos ENSOPEL, no está dando el debido tratamiento al agua, ni ha cancelado la nómina al personal que se retiró en Diciembre de 2018.	15/03/2019	Respuesta de fondo- Abril 8-2019



DENUNCIAS EN OFICINA DE CONTROL FISCAL AÑO 2019

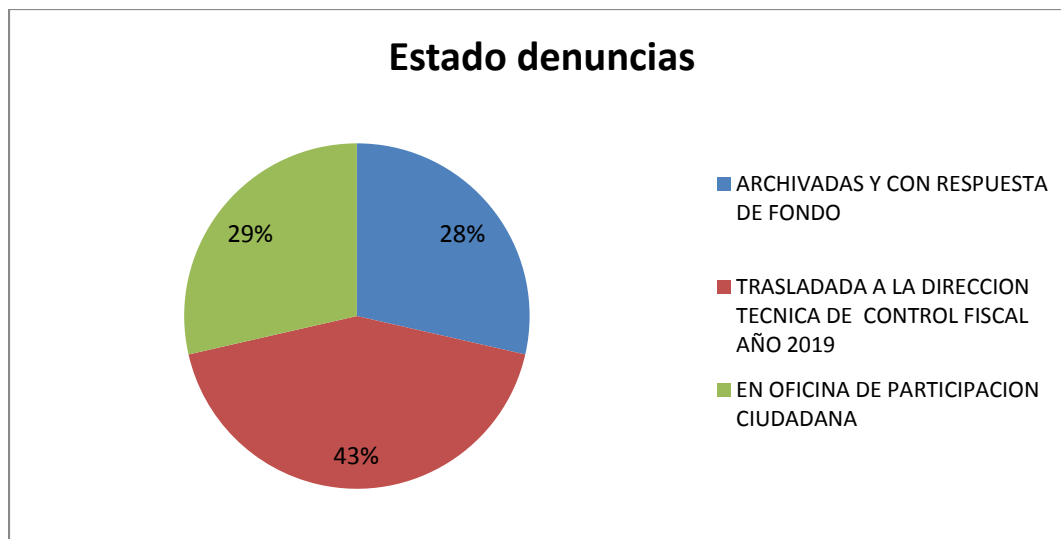
NUMERO DENUNCIA	ENTIDAD	FECHA DE RECIBIDO EN LA ENTIDAD	ASUNTO (BREVE DESCRIPCION)	PRIMERA RESPUESTA DE TRAMITE	ESTADO ACTUAL
D19-001	MUNICIPIO AGUSTIN CODAZZI	07/02/2019	Presuntas irregularidades en la ejecución del Contrato No. MC- 027 de 2018 y los convenios de cooperación números 027 del 22 de Marzo de 2017 y 046 del 20 de Abril de 2017.	08/02/2019	Traslado a Control Fiscal Junio 6-2019
D19-005	GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR.	19/02/2019	Presuntas irregularidades, por funcionarios que se hacen nombrar en encargos temporales, sin cumplimiento de requisitos, nunca ejercen las funciones del nuevo cargo, pero si cobran la diferencia de sueldo y sobresueldo.	22/02/2019	Traslado a Control fiscal. Abril 22-2019.
D19-008	INSTITUCIONES EDUCATIVAS MUNICIPIO DE AGUACHICA.	04/04/2019	Presuntas irregularidades por la mala alimentación que se les está dando a los niños de las Instituciones Educativas del municipio de Aguachica.	10/04/2019	Traslado a Control Fiscal – Junio 6 -2019.
D19-010	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CODAZZI- EMCODAZZI E.S.P.	20/05/2019	Presuntas irregularidades en la celebración de más de 20 contratos de prestación de servicios ficticios durante vigencia 2019 e irregularidades en las cuentas de pago de la vigencia 2018.	21/05/2019	Traslado a Control Fiscal-junio 6 de 2019.
D19-011	GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR.	24/05/2019	Presuntas irregularidades por deficiencias en la gestión adva en el recibo y no traspaso de vehículos adquiridos a la firma PREVENCAR de Colombia, según contrato No. 242 de 2008.	27/05/2019	Traslado a Control Fiscal – Mayo 27 -2019
D19-012	GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR- Oficina de Rentas.	27/05/2019	Presuntas irregularidades en el pago del impuesto departamental correspondiente al periodo de Enero – Abril 2019, evidenciándose la existencia de 47 recibos con sellos de la Gobernación que presuntamente no son reales.	29/05/2019	Traslado a Control Fiscal Mayo 29-2019.



DENUNCIAS EN OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA AÑO 2019

NUMERO DENUNCIA	ENTIDAD	FECHA DE RECIBIDO EN LA ENTIDAD	ASUNTO (BREVE DESCRIPCION)	PRIMERA RESPUESTA DE TRAMITE	ESTADO ACTUAL
D19-002	HOSPITAL SAN JOSE DE BECERRIL	08/02/2019	Presuntas irregularidades con relación a la ambulancia de placas OXV-105 adscrita al Hospital San José de Becerril, la cual se encuentra abandonada en el taller Sinautos de Valledupar, deteriorándose y generando costos por concepto de parqueo y reparación. .	13/02/2019	En documentación.
D19-009	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA	23/04/2019	Presuntas irregularidades por parte del Jefe de Enfermería en el manejo de los teléfonos móviles de la institución.	25/04/2019 notificación por aviso	En documentación.
D19-013	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN MARTIN – CESAR.	12/06/2019	Solicitud de auditoria especial por presuntas irregularidades en el manejo de los recursos girados por la alcaldía de San Martín , por concepto de subsidios del Sistema General de Participaciones vigencia 2018.	12/06/2019	En documentación.
D19-014	GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR	11/06/2019	Presuntas demora por parte de la Gobernación del Cesar en la contratación del servicio de vigilancia en el Instituto Técnico Industrial “Laureano Gómez Castro” de Aguachica, siendo objeto de un robo de bienes.	14/06/2019. Notificación por aviso	En documentación.

Denuncias	Total	%
ARCHIVADAS Y CON RESPUESTA DE FONDO	4	28,6%
TRASLADADA A LA DIRECCION TECNICA DE CONTROL FISCAL AÑO 2019	6	42,9%
EN OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA	4	28,6%



Las Denuncias con respuesta de trámite y de fondo se encuentran archivadas y relacionadas en cada carpeta con su respectivo oficio, todas las denuncias fueron llevadas a comité de Participación Ciudadana.

El 100% de las denuncias recibidas se han tramitado dando la primera respuesta al denunciante oportunamente, se les ha dado el trámite respectivo, verificación y traslado a los entes pertinentes.

Los derechos de petición han sido tramitados dentro de los términos, en un promedio de 15 días hábiles.

DERECHOS DE PETICIÓN AÑO 2019

RADICADO	FECHA DE RECIBIDO EN LA ENTIDAD	ASUNTO (BREVE DESCRIPCION)	ESTADO ACTUAL	ENTIDAD CUESTIONADA O REQUERIDA	RESPUESTA DE FONDO
DP-001	23/01/2019	Solicitud de información relacionada con las Contralorías Territoriales correspondiente a los periodos 2005 a 2017..	Con archivo por respuesta de fondo	Contraloría General Departamento del Cesar	12/02/2019
DP-002	25/02/2019	El Tribunal Administrativo del Cesar, Solicita copia de todos los informes realizados en esta entidad, sobre el impuesto de alumbrado público en el municipio de Becerril.	Con archivo por respuesta de fondo.	Contraloría General Departamento del Cesar	27/02/2019



RADICADO	FECHA DE RECIBIDO EN LA ENTIDAD	ASUNTO (BREVE DESCRIPCION)	ESTADO ACTUAL	ENTIDAD CUESTIONADA O REQUERIDA	RESPUESTA DE FONDO
DP-003	25/02/2019	El Sr. Norberto Soto Torres solicita copias a su costa del Proceso de Responsabilidad Fiscal No. 025 de 2012 adelantado en su contra.	Con archivo por respuesta de fondo	Contraloría General del Departamento del Cesar	01/03/2019 02/05/2019
DP-004	26/02/2019	El Dr. Alcides Manjarrés Campo, radica petición en contra de la Gerente del Hospital San Andrés de Chiriguana, por incumplimiento a pago de sentencia judicial y acuerdo de pago por demandas laborales.	Con archivo por respuesta de fondo	Contraloría General del Departamento del Cesar	19/03/2019

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Contraloría General del Departamento del Cesar, cuenta con varios canales de comunicación por medio de los cuales los usuarios y/o ciudadanos pueden interponer PQRSD, el canal más usado por la ciudadanía es el correo físico y electrónico.

OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

De las 14 denuncias recibidas a 30 de junio de la vigencia 2019 cuatro tiene respuesta de fondo a la Dirección Técnica de control fiscal se trasladaron seis para hacerles auditorias y cuatro se encuentran en la oficina de Participación Ciudadana en solicitud de información.

A la fecha en la oficina de participación Ciudadana no se encuentran Denuncias ni Derechos de Petición vencidos.

TRAMITE DE DENUNCIAS

Tramite	Total
Con primera respuesta de tramite	14
Con respuesta definitiva y de fondo	4



AVANCES

- La Contraloría General del Departamento del Cesar ha mejorado en dar trámite y respuesta de fondo a las Denuncias y Derechos de Petición lo cual demuestra una buena Gestión por parte de esta administración.
- La entidad dispuso de un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea, y que en la actualidad se cumple con lo establecido en la ley 1712 del 2014.
- Se diseñó un formato electrónico que facilita la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

- Celeridad en el trámite de las PQRSD y dar respuesta de trámite y de fondo al denunciante dentro de los términos previstos en la Ley.
- Continuar con el cumplimiento a la resolución No.0000298 del 08 de noviembre del año 2016 donde indica que una vez realizado el comité de Participación Ciudadana se debe informar al ciudadano las actuaciones adelantadas dentro de los cinco días siguientes al radicado, después de lo establecido en el comité.
- La Oficina de Participación Ciudadana es la encargada de darle respuesta a las denuncias que se encuentran sin trámite ni decisión de fondo, lo que generaría insatisfacción en los usuarios y por ende la pérdida de credibilidad de estos hacia el ejercicio del Control Fiscal.
- Todos los expedientes de denuncias y de Derecho de Petición deben ser foliados y organizados cronológicamente como lo indica la ley de archivo.
- Cuando se resuelva de trámite y de fondo una denuncia o petición que haya sido trasladada desde otra autoridad, se deberá comunicar al peticionario y la entidad que la trasladó a esta Contraloría.

Yomaira Bohórquez Araujo
Jefe Oficina de Control Interno