



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 31 de diciembre 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/

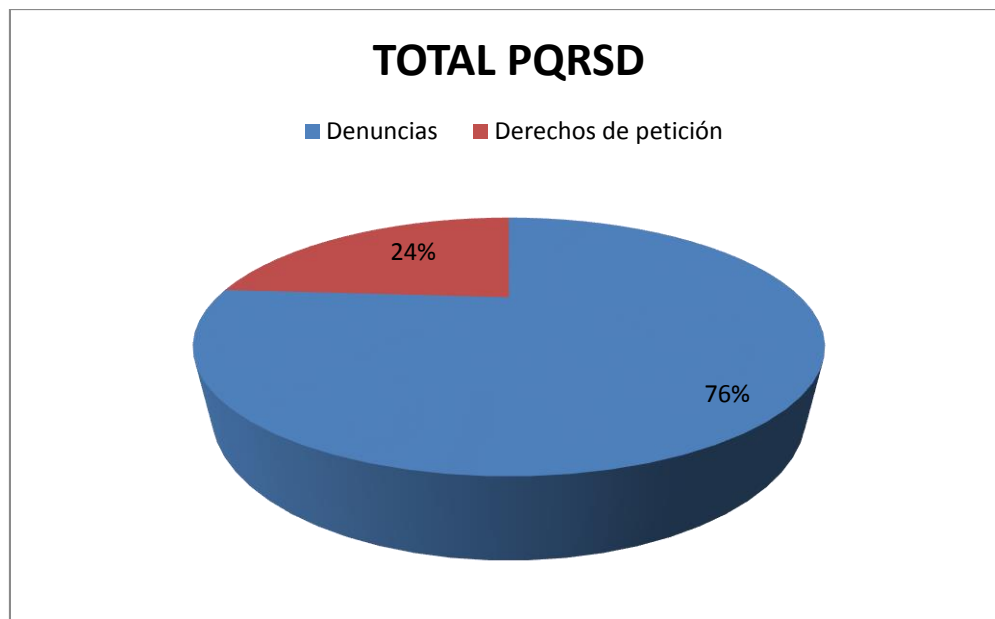
<http://www.contraloriadelcesar.gov.co/web>

ESTADISTICA Y ANALISIS DE RESULTADOS PQRSD VIGENCIA 2019

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Participación Ciudadana se encuentran registrados durante la vigencia 2019 un total de 35 denuncias y 11 derechos de petición.

Se observa que el mayor número de requerimientos son denuncias equivalentes a un 76.9%, seguido de los derechos de petición con un 23.91%.

Tipo requerimiento	Total	%
Denuncias	35	76,09%
Derechos de petición	11	23,91%



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
D19-001	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	RESPUESTA DE FONDO 08/08/2019
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	RESPUESTA DE FONDO 09/07/2019
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



NUMERO DENUNCIA	ENTIDAD	FECHA DE RECIBIDO EN LA ENTIDAD	ASUNTO (BREVE DESCRIPCION)	PRIMERA RESPUESTA DE TRAMITE	ESTADO ACTUAL
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.
D19-005	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	RESPUESTA DE FONDO 05/08/2019
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
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	Respuesta de fondo. 25/07/2019
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	Respuesta de fondo. 24/09/2019
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	respuesta de fondo 13/09/2019
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	Respuesta de fondo 06/08/2019
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	Respuesta de fondo. 12/08/2019



NUMERO DENUNCIA	ENTIDAD	FECHA DE RECIBIDO EN LA ENTIDAD	ASUNTO (BREVE DESCRIPCION)	PRIMERA RESPUESTA DE TRAMITE	ESTADO ACTUAL
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 alcaldia de San Martín , por concepto de subsidios del Sistema General de Participaciones vigencia 2018.	12/06/2019	Respuesta de fondo 18/07/2019
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	Respuesta de fondo 17/10/2019
D19-015	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PELAYA- EMSOPEL E.S.P.	08/07/2019	Presuntas irregularidades administrativas en EMSOPEL E.S.P, tales como incrementos salariales sin la debida justificación o acto advo que lo respalde, en el 2019.	11/07/2019. Notificación por aviso	Respuesta de fondo
D19-016	ALCALDIA MUNICIPAL DE EL PASO	17/07/2019	Presuntas irregularidades ocurridas en la actual administración en el municipio de El Paso- Cesar.	17/07/2019	Respuesta de fondo. 19/12/2019
D19-017	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN MARTIN	24/07/2019	Presuntas irregularidades en la ejecución del contrato de obra pública No. 005 de 2018, donde se advierten irregularidades técnicas en las obras contratadas.	26/07/2019	Respuesta de fondo. 17/09/2019
D19-018	ALCALDIA MUNICIPIO DE PELAYA	24/07/2019	Presuntas irregularidades en la ejecución de recursos de los contratos suscritos con la Fundación Acción Vital y la Fundación Sembremos paz Colombia.	30/07/2019 (Notificación por aviso)	TRASLADADA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA- CESAR. 30/07/2019
D19-019	I.E. JOSE MARIA CAMPO SERRANO DE AGUACHICA.	05/08/2019	Presuntos malos manejos de los recursos de la I.E. José Maria Campo Serrano por parte del rector.	08/08/2019	Respuesta de fondo 21/10/2019
D19-020	SECRETARIAS DE SALUD DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL.	16/08/2019	Presunta contaminacion y malos olores a causa de un caballo muerto.	20/08/2019	Trasladada a Corpocesar 20/08/2019
D19-021	LUIS HERNANDO LASCARRO TAFUR	22/08/2019	Presunta invasión de tierras pertenecientes a la I.E. Técnico Agrícola del municipio de tamalameque	28/08/2019	respuesta de fondo 05/11/2019
D19-022	ALCALDIA MUNICIPAL DE AGUACHICA	23/08/2019	Presunta desviación de los recursos de la sobretasa bomberil en el 2018	30/08/2019	respuesta de fondo 10/01/2020



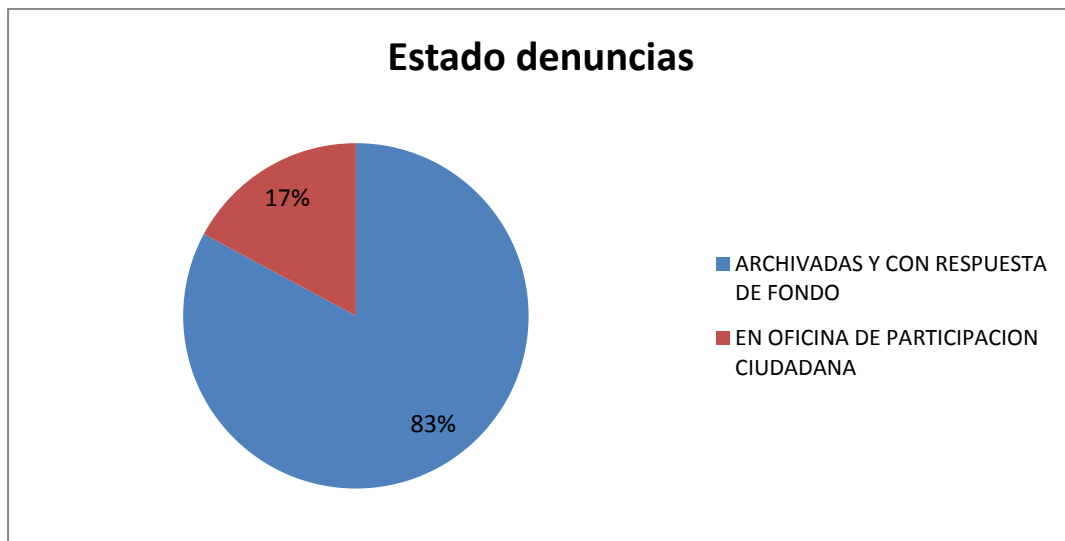
NUMERO DENUNCIA	ENTIDAD	FECHA DE RECIBIDO EN LA ENTIDAD	ASUNTO (BREVE DESCRIPCION)	PRIMERA RESPUESTA DE TRAMITE	ESTADO ACTUAL
D19-024	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA	17/09/2019	Presuntas irregularidades del gerente del hospital, al realizar conexión eléctrica desde la red de la entidad, para suministrar energía a una construcción de su propiedad ubicada en la parte oeste del hospital.	25/09/2019	Respuesta de fondo 05/11/2019
D19-025	ALCALDIA DE MANAURE CESAR	17/09/2019	Presuntas irregularidades en la suscripción y ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales No. 0048 y 0044 de 2015.	26/09/2019 (Notificación por aviso)	Respuesta de fondo 29/11/2019
D19-026	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE REHABILITACION Y EDUCACION ESPECIAL DEL CESAR. IDREEC	30/08/2019	Presuntas irregularidades por pérdidas operacionales y netas, por ineficiencia en la utilización social y económica de los recursos del sector salud.	26/09/2019	Respuesta de fondo 03/12/2019
D19-029	MUNICIPIO DE EL PASO.	09/10/2019	Presuntas irregularidades en el Proceso de Selección de Mínima Cuantía No. CMC-038-2019 suscrito entre el municipio de El Paso y el Sr. José Mario Mieles Peinado.	04/10/2019	Respuesta de fondo 20/12/2019
D19-031	MUNICIPIO DE CURUMANÍ	08/10/2019	Presuntas irregularidades en la ejecución del contrato de Mínima Cuantía No. 17 del 23 de Mayo de 2019 suscrito entre el municipio de Curumaní y el Sr. Robinson Chica Vega.	15/10/2019	Respuesta de fondo 17/12/2019
D19-032	GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR	21/10/2019	Presuntas irregularidades por la situación de los habitantes de la Vereda Entrerios-corregimiento de Caracolicito, por el colapso del puente del Río Ariguanicito, toda vez que el contrato suscrito por la gobernación del Cesar para la construcción del puente sigue sin ejecutar.	25/10/2019	Respuesta de fondo 18/12/2019
D19-035	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CODAZZI-EMCODAZZI E.S.P.	21/06/2019	Presuntas irregularidades en la empresa de servicios públicos de Codazzi Esp	recibida en el Proceso Auditor realizado al municipio de Codazzi. Junio 21-2019	Respuesta de fondo 20/12/2019



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
D19-023	CASA DE LA CULTURA DEL MUNICIPIO DE BECERRIL	03/09/2019	Presuntas irregularidades ocurridas en la Casa de la Cultura de Becerril, debido a los constantes hurtos presentados en la vigencia 2019.	12/09/2019	EN ETAPA DE DOCUMENTACION
D19-027	ALCALDIA MUNICIPIO DE SAN MARTIN	23/09/2019	Presuntas irregularidades en la apropiación de los recursos destinados a los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 provenientes del SGP.	01/10/2019 Notificación por aviso	EN ETAPA DE DOCUMENTACION
D19-028	GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR	26/09/2019	Presuntas irregularidades relacionadas con el direccionamiento de contratos a la empresa Asoevent.	01/10/2019	EN ETAPA DE DOCUMENTACION
D19-030	GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR Y EL CONSORCIO CHIMICHAGUA 2017	01/10/2019	Presuntas irregularidades en la ejecución del contrato de obra No. 2017-02-1150 suscrito entre la Gobernación del Cesar y el Consorcio Chimichagua 2017.	09/10/2019	EN ETAPA DE DOCUMENTACIÓN
D19-033	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA	21/10/2019	Presuntas irregularidades administrativas ocurridas en el Hospital San Juan Bosco.	25/10/2019	EN ETAPA DE DOCUMENTACION
D19-034	GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR.	28/10/2019	Presuntas irregularidades en la ejecución del contrato de obra No. 2014-02-1260 suscrito entre la Gobernación del Cesar y el Consorcio Construvias Cesar.	01/11/2019	EN ETAPA DE DOCUMENTACION

Denuncias	Total	%
ARCHIVADAS Y CON RESPUESTA DE FONDO	29	82,9%
EN OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA	6	17,1%



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	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
		municipio de Becerril.			
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
DP-005	21/03/2019	Solicitud de información sobre procesos o expedientes que se adelantan en su contra a nivel departamental.	Con archivo por respuesta de Fondo	Contraloria General del Departamento del Cesar.	09/04/2019
DP-006	22/03/2019	Solicitud de información sobre presentación de licitaciones públicas en el año 2018 y 2019 por parte de las personas jurídicas DAFER y B.S.A.S y DISTRIMATERIALES SALAZAR.	Con archivo por respuesta de fondo	Contraloria General del Departamento del Cesar.	09/04/2019
DP-007	05/07/2019	Solicitud de información sobre la denuncia D18-026 presentada ante la Contraloria General del Departamento del Cesar, por presuntas irregularidades en el contrato de obra No. 005 de 2015 suscrito en el municipio de la Gloria Cesar.	Con archivo por respuesta de fondo	Contraloria General del Departamento del Cesar	10/07/2019
DP-008	16/07/2019	Solicitud de información sobre apertura en la Contraloria General del Departamento del Cesar, sobre Proceso de Responsabilidad Fiscal en contra del municipio de Chimichagua y el Departamento del Cesar, por la no culminación de la obra de construcción de los sistemas de alcantarillado	Con archivo por respuesta de fondo.	Contraloria General del Departamento del Cesar.	29/07/2019



RADICADO	FECHA DE RECIBIDO EN LA ENTIDAD	ASUNTO (BREVE DESCRIPCION)	ESTADO ACTUAL	ENTIDAD CUESTIONADA O REQUERIDA	RESPUESTA DE FONDO
		sanitario de los corregimientos de las Vegas y el Guamo.			
DP-009	09/08/2019	Solicitud de información y de copias sobre las actuaciones asignadas originadas por la indagación preliminar No. 21-05-0430, en desarrollo del convenio de Cooperación No. 2016-03-0120 de Septiembre de 2016 celebrado entre el Departamento del Cesar y la Fundación SER MEJOR, para el desarrollo de salud sexual y reproducción y salud mental en las I.E. del Departamento del Cesar.	Con archivo por respuesta de fondo	Contraloría General del Departamento del Cesar	14/08/2019
DP-010	29/08/2019	Solicitud de información general sobre la Contraloría General del Departamento del Cesar	Solicitud de prórroga en Septiembre 18 de 2019. Se archivo con respuesta de fondo el 8 de Octubre de 2019.	Contraloría General del Departamento del Cesar- Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal.	08/10/2019
DP-011	18/12/2019	Solicitud de investigación por presuntas irregularidades por parte de funcionarios y contratistas del municipio de Chiriguana Cesar.	Con archivo con respuesta de fondo.	Contraloría General del Departamento del Cesar.	26/12/2019

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 35 denuncias recibidas a 31 de diciembre de la vigencia 2019 veintinueve tiene respuesta de fondo y seis 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	35
Con respuesta definitiva y de fondo	29

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 entidad.
- 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.

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

Original Debidamente Firmada