



**INFORME DE LA ATENCION Y TRAMITE
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
(Artículo 76 de la ley 1474 de 2011)**

**CÓDIGO: KCI-002
PAGINA 1 de 4**

CONTROL DE CAMBIOS


VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISOR	Entregado a	FUM
2	Informe de la Oficina de Control Interno.	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora	30 de diciembre de 2015


**INFORME DE LA ATENCION Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS
(Artículo 76 de la ley 1474 de 2011)**


DILIA ANTOLINA GALINDEZ
Profesional Especializada Encargada de las
Funciones de Control Interno.

**Arauca – Arauca
DICIEMBRE DE 2015**

¡Control Fiscal Oportuno y Participativo!

 885528 - 8856629 – 8853362 **FAX:** 8852250

 ra. 22 No. 18-32, Arauca – Colombia

 Email: cdeparauca@telecom.com.co



Introducción

Teniendo en cuenta que toda institución pública debe contar con una dependencia encargada de la recepción, trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; esta función, debe encaminarse al cumplimiento de ciertos parámetros con el fin de cumplir los requisitos contemplados en el Decreto 2641 del 2012, en concordancia con la Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción.

Es así como el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 estableció: “**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.](#) 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. (El subrayado es mío) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y 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 los 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.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.


El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo.


En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Así mismo esta entidad cuenta con la Resolución número 090 de 2010 por medio de la cual se reglamenta en la contraloría departamental de Arauca la recepción y trámite interno del

¡Control Fiscal Oportuno y Participativo!

 885 528 - 8856629 – 8853362 **FAX:** 8852250

 Cra. 22 No. 18-32, Arauca – Colombia

 Email: cdeparauca@telecom.com.co



**INFORME DE LA ATENCION Y TRAMITE
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
(Artículo 76 de la ley 1474 de 2011**

**CÓDIGO: KCI-002
PAGINA 3 de 4**

derecho de petición, quejas, denuncias y se dictan otras disposiciones, reglamenta esta en su título III la conformación del comité quejas y denuncias por los siguiente miembros:

- 1°) El Contralor Departamental de Arauca, quien lo Coordinará.
- 2°) El Coordinador del Grupo de Procesos de Responsabilidad Fiscal y de Jurisdicción Coactiva.
- 3°) El coordinador del Grupo de Vigilancia Fiscal.
- 4°) El funcionario de la Contraloría Departamental que designe el Contralor Departamental quien será el secretario del Comité de Quejas y Reclamos.

Por lo anterior, a través de este INFORME se pretende evaluar y hacer seguimiento a las quejas del segundo semestre y año completo encontradas radicadas en el despacho de la contralora, de igual manera realizar las observaciones necesarias a fin de contribuir con la mejora continua de la entidad en los diferentes procesos que competen a esta oficina de C.I.

Con el fin de indicar cada uno de los estándares que las contralorías territoriales deben adoptar, implementar, realizar el control y ajuste y verificar los riesgos que puedan surgir al momento de recibir y resolver una petición, queja, sugerencia o reclamo.

¡Control Fiscal Oportuno y Participativo!



INFORME DE LA ATENCION Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (Artículo 76 de la ley 1474 de 2011

CÓDIGO: KCI-002
PAGINA 4 de 4

1. QUEJAS

La oficina de control interno llevó a cabo evaluación al trámite de los requerimientos de la ciudadanía a la contraloría Departamental de Arauca, con corte a 30 de diciembre de 2015, de conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 con los siguientes resultados:

De conformidad con el artículo octavo de la resolución número 080 de 2010, la radicación y Recepción de las Quejas y Denuncias se efectuaran conforme al sistema de gestión procedimental que opera en la Contraloría Departamental de Arauca.

Es por ello que el artículo noveno de la misma resolución estableció los trámites previos los cuales corresponde a la contralora departamental, realizar los trámites para atender una Petición, Queja o Denuncia, tendiente a establecer su competencia de acuerdo a la inmediatez o relevancia de la misma.

A la fecha de la evaluación se habían recibido por parte del despacho de la Contralora 14 quejas, donde se observa que a comparación del Informe con corte a 30 de junio de 2015 donde no se había archivado ninguna quejas, a 30 de diciembre de la presente vigencia se archivaron las quejas números: 02, 03, 04, 05, 07 y 08 informándole a cada quejoso el archivo de ellas, también se pudo observar que se dio agilidad al traslado de las quejas, que se le analizo la fuente de financiación de las obras encontrándose que las quejas números 11, 13, y 01 correspondían a recursos de regalías por lo que se procedió a realizar el traslado a la gerencia Departamental de Arauca CGR. Quedando en trámite TRES (03) quejas las numero 06, 10 y la 14.


En conclusión de las catorce quejas radicadas en el despacho de la contralora a través de diferentes medios de comunicación se encuentra archivadas ocho quejas que conforme al universo de las mismas corresponden al 57,14%, y el 21.43% a quejas trasladadas a la CGR y el otro 21.43% restante se encuentran en trámite.


CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:


En la evaluación llevada a cabo al trámite de los requerimientos de la ciudadanía a la Contraloría Departamental de Arauca, se evidenció que dicho trámite cumple con los requisitos de acuerdo con las normas vigentes y los procesos y procedimientos reglamentados en la entidad, lo que permite observar que se esta dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Sin embargo para la vigencia 2016, es necesario continuar con el proceso de socialización con la comunidad, a fin que pueda dejar claro la competencia que tiene esta entidad en cuanto a las obras que se ejecutan de acuerdo con la fuente de los recursos que sean financiadas, con el único objetivo de evitar desgastes administrativos por parte de esta

¡Control Fiscal Oportuno y Participativo!

 885 528 - 8856629 – 8853362 FAX: 8852250

 Cra. 22 No. 18-32, Arauca – Colombia

 Email: cdeparauca@telecom.com.co



**INFORME DE LA ATENCION Y TRAMITE
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
(Artículo 76 de la ley 1474 de 2011**

**CÓDIGO: KCI-002
PAGINA 5 de 4**

entidad y de igual manera evitar expectativas en la comunidad en la solución de problemas que están fuera del alcance de nuestra competencia por los recursos de financiación.

También se deberá insistir durante el 2016 en las socializaciones, o con cualquier mecanismo de comunicación la importancia de tener claridad sobre la terminología que se use al momento de radicar cualquier inconformismo por parte de la comunidad en las obras que se desarrollan en el departamento por parte de los sujetos vigilados.

Así mismo la importancia del acompañamiento por parte de la entidad en tiempo real y sobre campo de las posibles quejas que se puedan formular, esto con el fin de poder actuar en tiempo presente, en razón a que la competencia que se tenía del control de advertencia fue declarada inexecutable por la corte constitucional, en un fallo del 11 de marzo de 2015 donde se permitía a la Contraloría emitir funciones de advertencia para alertar sobre posibles riesgos de pérdida de recursos públicos en medio de la ejecución de un contrato.

Es necesario precisar que los posibles acompañamientos que se realicen a las quejas o antes de ellas, por parte de esta entidad siempre apuntarán al logro de objetivos constitucionalmente legítimos, relacionados con la eficacia y la eficiencia de la vigilancia fiscal encomendada a esta entidad, siempre velando porque los objetos contractuales se desarrollen para lo cual fueron contratados y genere impacto social en nuestra comunidad.

En ningún momento esta oficina quiere decir que se entre a coadministrar será solo de ilustrar a la comunidad los posibles pasos o procedimientos a seguir a fin de preservar los recursos públicos.


Se sigue insistiendo en el programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad. (Dentro de las posibilidades económicas de la entidad) El paréntesis es mío en razón al conocimiento del escaso recurso humano de la entidad.

Lo anterior en cumplimiento de los Riesgos que establece la norma donde la oficina de control interno de la contraloría territorial debe presentar un informe sobre las principales debilidades y los principales riesgos de las propias contralorías para el cabal cumplimiento del decreto a fin de mantener la mejora continua.


Se debe continuar insistiéndole a la comunidad en general los siguientes términos y sus significados.

PETICIÓN: Son solicitudes respetuosas que se les hace a las autoridades por motivos de interés general o particular y frente a las cuales se busca obtener una pronta resolución. Existen diversas modalidades de petición tales como: Solicitud de información, copias, examen de documentos, certificaciones, consultas, denuncias, quejas, entre otras.

¡Control Fiscal Oportuno y Participativo!

 885 528 - 8856629 – 8853362 **FAX:** 8852250

 Cra. 22 No. 18-32, Arauca – Colombia

 Email: cdeparauca@telecom.com.co



**INFORME DE LA ATENCION Y TRAMITE
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
(Artículo 76 de la ley 1474 de 2011**

**CÓDIGO: KCI-002
PAGINA 6 de 4**

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.


RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.


SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.


DILIA ANTOLINA GALINDEZ

Profesional Especializada Grupo Administrativo y Financiero.
Con funciones de Control Interno.

¡Control Fiscal Oportuno y Participativo!

 8852250 - 8856629 - 8853362 **FAX:** 8852250

 Cra. 22 No. 18-32, Arauca - Colombia

 Email: cdeparauca@telecom.com.co