



**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**

| <b>VERSION</b> | <b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>             | <b>REVISO</b>  | <b>Entregado<br/>a</b> | <b>FUM</b>          |
|----------------|---|--|------------------------|---------------------|
| 2              | Informe de la Oficina de Control Interno. | Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I. | Contralora             | 01 de Julio 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  
JULIO DE 2015**

**¡Control Fiscal Oportuno y Participativo!**



## 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!**



**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 primer semestre 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!**



85 528 - 8856629 – 8853362 FAX: 8852250

ra. 22 No. 18-32, Arauca – Colombia



Email: [cdeparauca@telecom.com.co](mailto:cdeparauca@telecom.com.co)



## 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 Junio 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 efectuarán 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 11 quejas, donde se observa que no ha sido archivada ninguna, encontrándose todas en trámite, de acuerdo a las carpetas revisadas.

Al respecto es necesario precisar:

De las 11 quejas radicadas 08 quejas corresponden a radicación mediante oficio remitido directamente al despacho de la contralora, una (1) procedente de un traslado que realizó la Contraloría General de la República, Una (1) traslada de la Supersalud, y una (1) mediante correo electrónico. (Se anexa a manera de Ilustración el Estado de cada Queja, contenido en 7 folios).

### **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 está dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Sin embargo al observarse que solo se encuentra QUEJAS radicadas en el despacho de la contralora se hace necesario que se realice un ajustes de los Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de acuerdo con el Decreto 2641 de diciembre de 2012, donde la revisión de los mecanismos de participación ciudadana de las contraloría cumplamos con los requisitos allí establecidos de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Sistemas para dar respuesta a Cualquier petición, en los 15 días siguientes a la recepción.

**¡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 5 de 4**

2. Sistemas para dar respuesta a la Petición de documentos, en los diez días siguientes a la recepción.
3. Sistemas para dar respuesta a Consultas de materia a cargo de la entidad, en los 30 días siguientes a la recepción.
4. Sistemas para dar respuesta a Peticiones de otras autoridades, en los 10 días siguientes a la recepción.
5. Un 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 mio en razón al conocimiento del escaso recurso humano de la entidad.
6. Un mecanismo de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
7. Un registro público sobre los derechos de petición (Circular externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial).
8. Un sistema para identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
9. Integrado los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
10. Sistema para elaborar trimestralmente, informes sobre quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta a entidad y racionalizar el uso de los recursos.
11. Un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
12. Sistema para evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
13. Sistema para facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.
14. Sistema para publicar las acciones adelantadas, el 31 de enero, 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano. Para nuestro caso existe la página web de la entidad sin embargo se debe dar aplicabilidad a la publicación trimestral por parte de los encargados del proceso.

**¡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 6 de 4**

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.

También es necesario que se establezca o socialice a la comunidad en general los siguientes términos y sus significados con el fin de que no todo se convierta en una QUEJA.

**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.

**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.

**¡Control Fiscal Oportuno y Participativo!**



88 528 - 8856629 – 8853362 FAX: 8852250

Cra. 22 No. 18-32, Arauca – Colombia



Email: [cdeparauca@telecom.com.co](mailto:cdeparauca@telecom.com.co)