

**INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2015
CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**

PATRICIA BONILLA SANDOVAL
Contralora General de Medellín

EFIGENIA SUESCÚN VEGA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Coordinador General del Informe

LUZ EMILSEN YEPES RAMÍREZ
Técnico Operativo

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, FEBRERO DE 2016

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETICO GENERAL.....	6
1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
2. ALCANCE.....	7
3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....	8
CONCLUSIÓN	10

LISTA DE GRAFICOS

pág.

Grafico No. 1. Comportamiento de las SPC a diciembre de 2015. 9

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno, en atención al Calendario de Obligaciones Legales Administrativas, y a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, realizó seguimiento al “Proceso Participación Ciudadana”, en lo relacionado con las quejas y reclamos, a fin de verificar el cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, y a lo establecido en el Documento de Apoyo y en el procedimiento correspondiente.

La metodología aplicada para tal efecto, consiste en realizar un análisis sobre la forma como se desarrolla el proceso, verificando que en la ejecución del mismo se cumpla con los requerimientos formales y se dé respuesta oportuna a los interesados sobre los diferentes asuntos objeto de las quejas y reclamos. Así mismo, se verifica la información contenida en la base de datos de las SPQ que maneja la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, a través del aplicativo MERCURIO.

Para la realización de las pruebas se tuvo en cuenta el documento de apoyo “Trámite Interno de Solicitudes” código D-PC-I-003, versión 07, actualizado el 18 de agosto de 2015, y el procedimiento “Atención a Solicitudes” código: P-PC-I-001, versión 08, actualizado el 19 de enero de 2016.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la Contraloría de Participación Ciudadana, reciba, trámite y controle que se resuelvan las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan; que tengan relación con el cumplimiento de la misión institucional, o en desarrollo de un proceso administrativo; y que la atención que brinda sea de conformidad con las normas legales vigentes.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la efectividad de los controles establecidos para el tratamiento de las solicitudes presentadas por los diferentes usuarios a la Contraloría General de Medellín.
- Verificar, que en la clasificación de las quejas y reclamos se realice el trámite pertinente, esto es, para aquellas que son competencia de la entidad se dirija a la dependencia competente, y las que son de competencia de otras entidades sean direccionadas ante las instancias que correspondan.
- Verificar, que los ciudadanos tengan acceso fácil y oportuno para consultar el estado de las quejas y reclamos presentados.
- Evaluar la oportunidad en la respuesta otorgada a los ciudadanos por las Contralorías Auxiliares y demás dependencias de la Contraloría General de Medellín, respecto de las quejas y reclamos presentadas.
- Verificar la interacción presentada entre la Contraloría Auxiliar de Participación ciudadana con las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal y demás dependencias de la Contraloría, para dar cumplimiento al trámite de las quejas y reclamos.

2. ALCANCE

La realización de pruebas de auditoría, fue fundamentado en el trámite de las quejas y reclamos gestionados durante el período comprendido entre 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015.

1. RESULTADOS DE AUDITORÍA

El desarrollo de la auditoría se inició con la información suministrada por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, respecto del total de SPC gestionadas durante el período comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2015. De las SPC suministradas se realizó el seguimiento al 100% de las mismas, tomando para el efecto la ruta (Workflow) de trámites, establecida en el documento de apoyo y en el procedimiento; siendo necesario verificar la información en diferentes Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal y demás dependencias de la Contraloría que interactúan conjuntamente con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, para gestionar la respuesta al usuario.

Según el procedimiento vigente, para dar trámite a las solicitudes (derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias) que sean formuladas por la comunidad, por cualquier medio o forma de comunicación; una vez recibidas éstas se deben ingresar al sistema, dar una identificación alfanumérica para individualizar el trámite y realizar el correspondiente seguimiento a cada una; al igual que controlar, en qué rol de responsabilidad se encuentra en la dependencia competente para gestionar la respuesta.

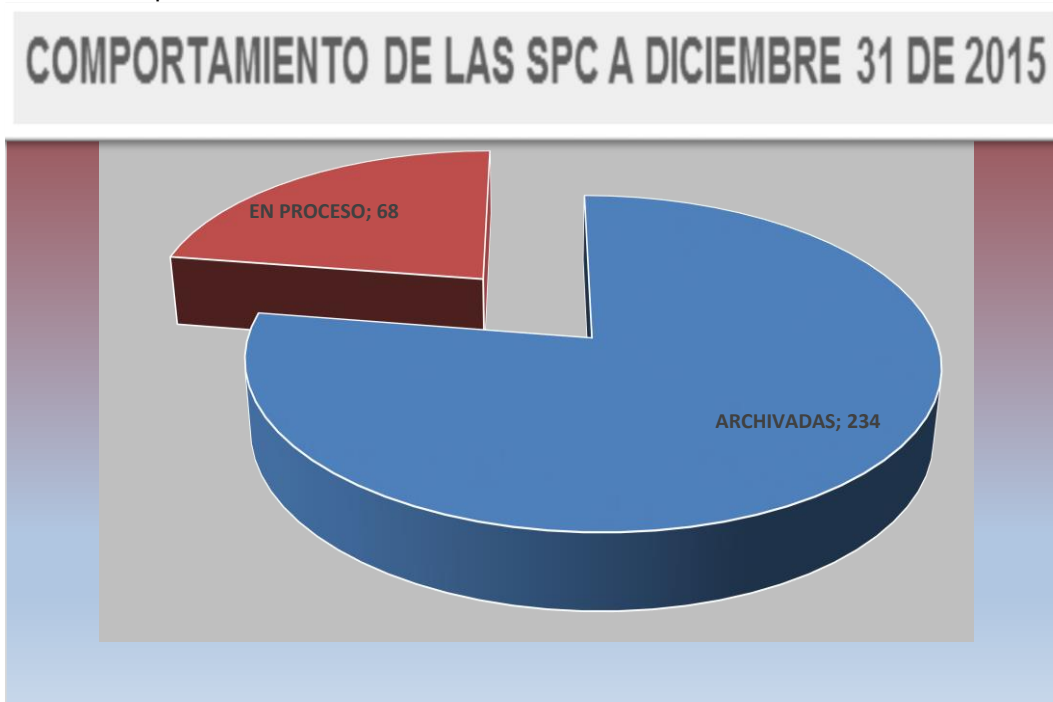
Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2015, en el sistema o ruta implementada en Mercurio se recibieron 302 SPC.

Según información suministrada, de las 302 SPC recepcionadas en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se encuentran archivadas con respuesta definitiva 234, y las otras 68, en proceso de trámite en las diferentes Contralorías Auxiliares de la entidad.

Luego de que la oficina Asesora de Control Interno realizará el seguimiento, se pudo verificar, que efectivamente para el 31 de diciembre del año 2015, se habían registrado 302 SPC en sistema Workflow.

Además, se efectuó el rastreo a las diferentes dependencias de la Contraloría General de Medellín, para confrontar la información suministrada por cada una de ellas; constatando, que efectivamente la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana ha dado traslado a las dependencias, de acuerdo con lo dispuesto en el documento de apoyo y en el procedimiento “Atención a Solicitudes”.

Gráfico Comportamiento de las SPC a diciembre 31 de 2015.



Fuente: Contraloría Auxiliar de participación Ciudadana.

CONCLUSIÓN

Las acciones adelantadas por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana contribuyen a mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño del proceso, medido por la cantidad de SPC a las cuales se les ha dado respuesta definitiva, y también por las que se encuentran en proceso de desarrollo por medio de las auditorías especiales o regulares.

Igualmente se registran avances altamente satisfactorios en el cumplimiento de las quejas evacuadas en el tiempo oportuno.

El procedimiento atención a solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, ha obtenido por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana grandes modificaciones que han permitido mejorar y agilizar en toda la entidad este proceso.