

**INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS
PRIMER SEMESTRE DE 2016
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

ADRIANA DEL SOCORRO CANO LONDOÑO
Técnico Operativo

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, AGOSTO DE 2016

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETICO GENERAL.....	4
1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
2. ALCANCE.....	5
3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....	6
CONCLUSIÓN	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 – Procedimiento: Atención a Solicitudes”, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y del Documento de Apoyo “Trámite Interno de Solicitudes” de la Contraloría General de Medellín.

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

Para la realización de pruebas se tiene en cuenta el documento de apoyo vigente “Trámite Interno de Solicitudes” código D-PC-I-003”, versión 08, actualizado el 30 de junio de 2016, y el procedimiento “Atención a Solicitudes” código: P-PC-I-001, versión 08, actualizado el 5 de julio de 2016.

1. OBJETIVO GENERAL

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

1.1 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 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 presentados.
- 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 fundamentada en el trámite de las quejas y reclamos gestionados durante el período comprendido entre 01 de enero y el 30 de junio de 2016.

3. 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 02 de enero y 30 de junio de 2016. De esas SPC informadas se realizó 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.

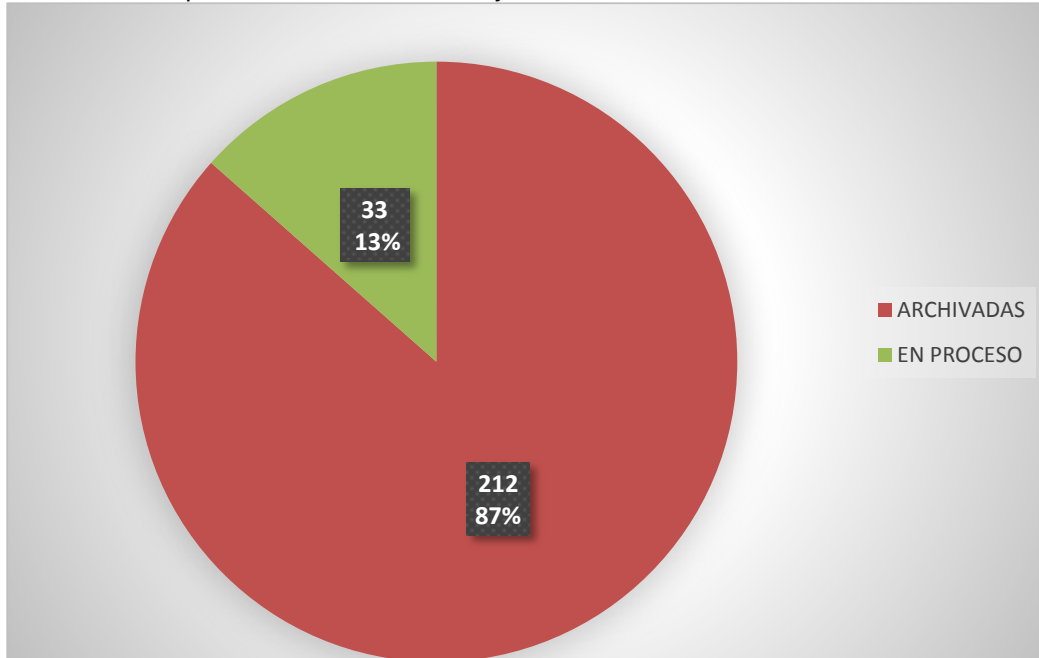
Según el procedimiento vigente, para dar trámite a las solicitudes (derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias) que sean formuladas por la comunidad por cualquier medio o forma de comunicación; una vez recibidas éstas se deben ingresar al sistema, dar una identificación alfanumérica para individualizar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

Del 02 de enero al 30 de junio de 2016, en el sistema o ruta implementada en Mercurio se recibieron 245 SPC.

Según información suministrada, de las 245 SPC recepcionadas en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se encuentran archivadas con respuesta definitiva 212, y las otras 33, en proceso de trámite en las diferentes Contralorías Auxiliares de la entidad.

La oficina Asesora de Control Interno verificó, que efectivamente para el 30 de junio del año 2016, el sistema Workflow presentó un registro de 245 SPC. Además, efectuó el rastreo en las diferentes dependencias de la Contraloría General de Medellín para efectos de 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. 1 Comportamiento de las SPC a junio 30 de 2016.



Igualmente se verificaron los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Confrontado el informe sobre el seguimiento a las SPC enviado por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana a la Oficina de Control Interno, en el cual describe: *“Cabe anotar que de la vigencia 2015, se estaban tramitando 7 SPC a las cuales se les dio respuesta definitiva quedando archivadas, debido al hallazgo enviado por la Auditoría General de la República; las cuales estaban programadas para darles respuesta por fuera de los términos de Ley incumpliendo el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015”*, se estableció, que en el contenido de dos de las respuestas se indica, que con esta respuesta da por cerrada la queja, pero como se encuentran dentro del selectivo de una auditoria regular, una vez concluya se pondrá a disposición el informe correspondiente. Situación que acontece con las SPC 543 y 485.

CONCLUSIÓN

Verificado el registro de ingreso de las diferentes SPC que llegaron a la Contraloría General de Medellín durante este primer semestre 2016, en: fecha y número de identificación de los requerimientos, medio de llegada, tipo de requerimiento, asunto, fecha límite para responder, dependencia responsable del trámite y tipo y fecha de respuesta, se evidenció, que la atención brindada por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana a los requerimientos, en términos generales cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en la normativa vigente, y se llevan a cabo de conformidad con los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

Lo anterior permite concluir, que el trámite de las diferentes SPC en la entidad, cumplen con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y en la Circular Externa No. 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.