

**INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS
SEGUNDO 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

ADRIANA DEL SOCORRO CANO LONDOÑO
Técnico Operativo

LOURDES MARIA FRANCO RIOS
Técnico Operativo

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, FEBRERO DE 2016

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	5
3. RESULTADOS DE AUDITORÍA.....	6
4. CONCLUSIÓN.....	10

INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que indica: *“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.”*, la Oficina Asesora de Control Interno de la Contraloría General de Medellín, presenta el seguimiento efectuado al proceso de Participación Ciudadana – Procedimiento: “Atención a Solicitudes”, a fin de verificar el cumplimiento normativo y del documento de apoyo “Trámite interno de solicitudes” de la entidad.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana es la dependencia encargada de coordinar, hacer el acompañamiento, control y seguimiento de las solicitudes y/o derechos de petición de la comunidad, las entidades y organismos de todo orden, además es la que se encarga de realizar el correspondiente reparto a las dependencias que les competente dar respuesta directa a las SPC que llegan a la entidad.

Para la realización del presente informe se validaron las actualizaciones del 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; así mismo se procedió a elaborar una encuesta con el fin de validar el cumplimiento y aplicación de la normativa vigente, se generó reportes de índices dinámicos, además del paso a paso del workflow del aplicativo MERCURIO.

1. OBJETIVO

Validar el cumplimiento de las obligaciones legales previstas en los artículos 76 relacionados con la “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos” y 121 con “alianzas estratégicas” (veedores ciudadanos) de la Ley 1474 de 2011, así como el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionada con “Deberes de las autoridades en la atención al público”.

2. ALCANCE

De acuerdo con la obligación establecida en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno presenta informe semestral de seguimiento al Procedimiento Atención a Solicitudes de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2016.

3. RESULTADOS DE AUDITORÍA

Actualmente la Contraloría General de Medellín cuenta con los siguientes medios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

- Correo físico: Calle 53 No. 52-16 Edificio Miguel de Aguinaga Medellín – Colombia, piso 7 oficina 707, teléfono: 403 31 60 ext. 7717.
- Correo electrónico: participa@cgm.co
- Página web: www.cgm.gov.co/pqrd/SitePages/Radique%20solicitud.aspx
- Personalmente por ventanilla,
- Línea gratuita atención al cliente 018000512111
- Canalizadas internamente (personal activo)

La línea de atención gratuita está habilitada en un horario de 7:30 a 12: 30 p.m. y de 1:30 a 5:30 p.m.; la cual es atendida por cuatro (4) funcionarios. Es de anotar, que la atención solicitada por este medio es mínima, siendo el más utilizado el correo físico.

Los informes del tercer y cuarto trimestre suministrados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, muestran el comportamiento de los medios más utilizados para radicar las diferentes SPC en estos periodos, veamos:

Cuadro 1. Medios de llegada segundo semestre 2016

Medio de llegada	Cantidad
Correo electrónico	54
Correo físico	164
Página web	16
Por taquilla	5
canalizadas internamente	11
Total	250

Fuente: aplicativo MERCURIO Índices dinámicos

De las 250 SPC recibidas en el segundo semestre de 2016, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana realizó traslado a las diferentes Contralorías Auxiliares y áreas administrativas de la entidad, como también a los entes externos cuando correspondió, dependiendo del asunto de la solicitud, así:

Cuadro 2. Traslados SPC segundo semestre 2016

Contraloría Auxiliar	Traslado	Muestra
C. A. de Apoyo Técnico	1	1
C. A. de Participación Ciudadana	113	28
C. A. de Responsabilidad Fiscal	13	5
C. A. de Talento Humano	27	5
CAAF Ambiental	2	1
CAAF Cultura y Recreación	5	1
CAAF Educación	2	1
CAAF EPM 1	2	0
CAAF EPM 2	2	2
CAAF EPM 3	3	2
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Publico	5	3
CAAF Municipio 1	2	0
CAAF Municipio 2	4	0
CAAF Municipio 3	10	2
CAAF Obras Civiles	18	5
CAAF Servicios de Salud	7	3
CAAF Telecomunicaciones	4	3
Despacho del Contralor	3	3
O.A de Control Interno	1	0
O.A de Prensa y Comunicaciones	1	0
O.A Jurídica	7	3
Sub contraloría	7	3
Direccionadas internamente	11	2
Total	250	73

Fuente: aplicativo MERCURIO Índices dinámicos

Del cuadro anterior se tomó una muestra de 73 SPC mediante muestreo aleatorio simple, equivalente al 29% del total de solicitudes recibidas durante el segundo semestre, donde se verificó el procedimiento que tiene establecido la entidad en el documento de apoyo “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.

Obtenida la muestra, se generaron los reportes de los índices dinámicos y los movimientos en el workflow del aplicativo MERCURIO, con el fin de verificar el cumplimiento de términos, según lo estipula el Artículo 14 de Ley 1755 de junio 30 de 2015, y la trazabilidad de la SPC, donde se evidencia que la entidad da cumplimiento al procedimiento establecido para tal fin.

Para el cumplimiento de términos se tiene establecido un sistema de alertas, que funciona con colores, donde se indica el avance del términos, esto es: Gris:

cuando inicia el trámite; amarillo: está en proceso (50%); y rojo: está vencido, al límite 100%.

Para dar cumplimiento al Artículo 7 de la Ley 1437 2011 “Deberes de las autoridades en la atención al público”, la Contraloría General de Medellín posee el procedimiento “Atención a Solicitudes” código: P-PC-I-001”, donde contiene el protocolo de atención al ciudadano, como el de garantizar atención al público como mínimo 40 horas a la semana; expedir y hacer visible una carta de trato digno al usuario, la cual se encuentra en la página web de la entidad en el link transparencia y acceso a la información pública – mecanismos de atención; disponer de medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones; así como el de habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos.

Con relación al Artículo 121 de la Ley 1474 de 2011 “alianzas estratégicas”, la Contraloría General de Medellín tiene como estrategia, capacitar a los veedores, JAL, JAC y Universidades, por medio de la cual brinda conocimiento en los temas como el control fiscal y de control social.

Para el cumplimiento del Artículo 31 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, relativa a la responsabilidad por la no respuesta oportuna, donde señala: *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”*. La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana dirige comunicación escrita al Secretario General de la entidad, mediante el cual se le informa sobre las solicitudes que han sido remitidas a las dependencias y no han dado respuesta dentro de los términos legales a la petición.

Para el segundo semestre del 2016 se presentaron 18 SPC vencidas así:

Cuadro 3. SPC vencidas

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OBSERVACIÓN
C. A. de Participación Ciudadana	7	Traslado otras entidades: 3 Procuraduría, 2 Contraloría General de Antioquia, 1 Personería, 1 Área Metropolitana. El traslado se da por fuera de los términos legales.
C. A. de Responsabilidad Fiscal	4	Se da respuesta por fuera de los términos legales
C. A. de Talento Humano	3	Se da respuesta por fuera de los términos legales
CAAF Cultura y Recreación	1	Se da respuesta por fuera de los términos legales
CAAF Municipio 3	1	Traslado otras entidades: Municipio de Medellín
CAAF Obras Civiles	1	Traslado otras entidades: Municipio de Medellín
CAAF Telecomunicaciones	1	Desistimiento al requerimiento

Fuente: Reporte índices dinámicos aplicativo mercurio.

Al verificar en el paso a paso del workflow, se identificó que en algunos casos la persona responsable de dar respuesta a las SPC en las dependencias, se toman hasta el último día del vencimiento del término, sin ser ágiles en el diligenciamiento de la correspondiente respuesta al peticionario, lo que conlleva a mostrar inoportunidad en esta acción.

Según información suministrada por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, de las 250 SPC recibidas en ese periodo, se encuentran a 31 de diciembre de 2016: archivadas 230 con respuesta definitiva; 9 en proceso; y 11 fueron direccionadas al interior de la entidad, por tratarse de solicitudes de funcionarios para trámites administrativos.

4. CONCLUSIÓN

La Contraloría General de Medellín viene cumpliendo a nivel general, con los “Deberes de las autoridades en la atención al público”, conforme con lo dispuesto en el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

ÍLa entidad tiene actualizado con la normativa vigente, el documento de apoyo “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; lo que permite tener claridad de los pasos a seguir al momento de resolver las SPC que ingresan a la entidad.

A la fecha se tienen diversos canales que orientan en forma clara, precisa y concisa al usuario, en la radicación y presentación de solicitudes, quejas y reclamos ante la entidad; lo cual garantiza la atención de las solicitudes que se presentan.

Se debe dar cumplimiento a los términos legales por parte de los jefes de las dependencias, en las respuestas de las SPC que le remitan.