

**INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS
SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SPC
PRIMER SEMESTRE DE 2017
CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**

PATRICIA BONILLA SANDOVAL
Contralora General de Medellín

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

JAIME ALBERTO PUERTA VANEGAS
Técnico Operativo

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, AGOSTO DE 2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE	7
3. RESULTADOS DEL INFORME	8
4. CONCLUSIONES	14
5. RECOMENDACIÓN	15

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Medios de entrada junio 30 de 2017	8
Cuadro 2. Relación de las SPC por mes entre enero y junio 30 de 2017.....	8
Cuadro 3. Tipo de requerimiento a Junio 30 de 2017.....	9
Cuadro 4. Estado de las SPC a Junio 30 de 2017.....	9
Cuadro 5. SPC seleccionadas para validación.....	9
Cuadro 6. SPC con plazo vencido primer semestre de 2017.....	10
Cuadro 7. Cantidad y porcentaje de SPC con plazo vencido primer semestre de 2017	11
Cuadro 8. Traslado a otras entidades a junio 30 de 2017.....	12
Cuadro 9. Traslados a dependencias de la entidad y % participación.....	12

INTRODUCCIÓN

Dando 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.”*, esta oficina realizó el seguimiento al proceso de Participación Ciudadana – Procedimiento: “Atención a Solicitudes”, a fin de verificar el cumplimiento del documento de apoyo “Trámite interno de solicitudes” de la Contraloría General de Medellín.

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 y las entidades y organismos de todo orden, así como: hacer el reparto a la dependencia o contraloría auxiliar competente, y dar respuesta directa cuando en razón de sus funciones le corresponda.

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.

1. OBJETIVO

Establecer el nivel de cumplimiento de las obligaciones legales previstas en los artículos 76 y 121 de la Ley 1474 de 2011, relacionada con la “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos” y “alianzas estratégicas (veedores ciudadanos), 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 primero de enero de 2017 y 30 de junio de 2017.

3. RESULTADOS DEL INFORME

La entidad 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.gov.co
- Página web: www.cgm.gov.co/pqrd/SitePages/Radique%20solicitud.aspx
- Personalmente por ventanilla.
- Línea gratuita atención al cliente 018000512111 habilitada en un horario de 7:30 a 12: 30 p.m. y de 1:30 a 5:30 p.m.
- Canalizadas internamente (personal activo)

Cuadro 1. Medios de entrada a junio 30 de 2017

MEDIOS	TOTAL	% PARTIC.
CORREO ELECTRONICO	86	29
CORREO FISICO	181	60
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1	0
PAGINA WEB	31	10
REDES SOCIALES	2	1
TOTAL	301	100

Fuente: Informe SPC de Participación Ciudadana a junio 30 de 2017

Validando los informes del primer y segundo trimestre suministrados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, dependencia que tiene la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público, se presenta el siguiente cuadro con las SPC radicadas en este periodo.

Cuadro 2. Relación de las SPC por mes entre enero y Junio 30 de 2017

MES	CONSECUTIVO	SPC	% PARTIC.
ENERO	1-32	32	10,6
FEBRERO	33-99	65	21,6
MARZO	97-176	55	183,3
ABRIL	152-302	50	16,6
MAYO	202-263	61	20,3
JUNIO	264-301	38	12,6
SUBTOTAL SEMESTRE		301	100

Fuente: Informe de Participación Ciudadana a junio 30 de 2017

Cuadro 3. Tipo de requerimiento a junio 30 de 2017

CONCEPTO TEMA	TOTAL	% PARTIC.
DENUNCIA	4	1
DERECHO DE PETICIÓN CONSULTAS	48	16
DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN	89	30
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	78	26
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	80	27
QUEJA	2	1
TOTAL	301	100

Fuente: Informe SPC de Participación Ciudadana a junio 30 de 2017

Cuadro 4. Estado de las SPC a junio 30 de 2017

ESTADO	TOTAL	%PARTIC.
ARCHIVADAS	277	92
PROCESO	24	8
TOTAL	301	100

Fuente: Informe SPC de Participación Ciudadana a junio 30 de 2017

De acuerdo con lo verificado en el aplicativo Mercurio, de las 301 SPC radicadas en el primer semestre de 2017, el 92% (277), fueron archivadas por tener respuestas de fondo, y 8% (24) continuaron en proceso; aclarando, que se informa al ciudadano, que la SPC está en trámite y cuando se dará respuesta de fondo.

Del total de las SPC que ingresaron en el primer semestre de 2017, se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple (Modulo para para la generación de números aleatorios enteros; oslogi@Hotmail.com(1999) consultado en internet el día 06 de septiembre de 2017), de 90 SPC, que equivalen a un 30% del total de solicitudes recibidas, para verificar el procedimiento que tiene establecido la entidad en el documento de apoyo “Trámite Interno de Solicitudes” Código D-PC-I-003”, Versión 08, y el procedimiento “Atención a Solicitudes” Código: P-PC-I-001, Versión 08, y que correspondieron a las SPC que se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro 5. SPC Seleccionadas para Validación

DEPENDENCIA	TRASLADO	% PARTIC.
C. A. de Participación Ciudadana	31	34%
C. A. de Responsabilidad Fiscal	9	10%
C. A. de Talento Humano	8	9%

CAAF Ambiental	3	3%
CAAF Cultura y Recreación	2	2%
CAAF Educación	2	2%
CAAF EPM 1	1	1%
CAAF EPM 3	2	2%
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Publico	1	1%
CAAF Municipio 1	1	1%
CAAF Municipio 2	1	1%
CAAF Municipio 3	1	1%
CAAF Obras Civiles	7	8%
CAAF Servicios de Salud	5	6%
CAAF Telecomunicaciones	1	1%
O.A Jurídica	3	3%
Sub contraloría	4	4%
CAAF Gobernabilidad y organos de control	3	3%
Secretaria general	4	4%
OA Planeación	1	1%
Total	90	100%

Fuente: Aplicativo MERCURIO Índices dinámicos

Obtenida la muestra, se procedió a verificar los reportes de los índices dinámicos y los movimientos en el workflow del aplicativo MERCURIO, para determinar sobre el cumplimiento de términos, de conformidad con el artículo 14 de Ley 1755 de 2015, y la trazabilidad de la SPC; para lo cual existe una función de alertas con colores, indicativos del trámite en que se encuentra la SPC, esto es: Gris: inicia el trámite; amarillo: en proceso (50%); y rojo: vencido, al límite 100%; donde se evidenció un incumplimiento del procedimiento, así:

Cuadro 6: SPC con plazo vencido primer semestre de 2017

No. SPC	DEPENDENCIA TRASLADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBIDO	DÍAS HÁBILES DE ATRASO	FECHA DE RESPUESTA
004	CAAF Municipio 1	2017-01-10	2	2017-01-12
025	Subcontraloría	2017-02-10	3	2017-02-15
039	O.A. Jurídica	2017-02-22	8	2017-03-06
045	C.A. de Participación Ciudadana	2017-02-14	1	2017-02-15

047	O.A. Jurídica	2017-04-17	36	2017-06-08
075	CAAF Educación	2017-02-24	4	2017-03-02
079	C.A. de Responsabilidad Fiscal	2017-03-09	1	2017-03-10
107	Subcontraloría	2017-03-17	4	2017-03-24
112	C.A. de Responsabilidad Fiscal	2017-03-22	1	2017-03-23
131	C.A. de Talento Humano	2017-04-03	4	2017-04-07
134	C.A. de Participación Ciudadana	2017-03-28	5	2017-04-03
184	C.A. de Apoyo Técnico	2017-06-05	16	2017-06-29
188	C.A. de Talento Humano	2017-06-07	1	2017-06-08
209	C.A. de Talento Humano	2017-05-19	8	2017-06-01
210	C.A. de Talento Humano	2017-05-19	15	2017-06-12
216	C.A. de Talento Humano	2017-05-23	1	2017-05-24
224	Subcontraloría	2017-05-15	2	2017-05-17
234	C.A. de Talento Humano	2017-05-15	3	2017-05-18
245	C.A.A.F de Salud/CAAF Obras Civiles	2017-07-07	34	2017-07-07
270	CAAF Obras Civiles	2017-07-26	6	2017-08-03
284	C.A. de Talento Humano	2017-07-12	5	2017-07-18

Fuente: Informe SPC marzo de 2017 – Informe Secretario General SPC julio de 2017

Cuadro 7: Cantidad y porcentaje de SPC con plazo vencido primer semestre de 2017

TOTAL SPC PRIMER SEMESTRE	Total SPC CON INCUMPLIMIENTO DE TERMINOS
301	21
100%	6.9%

Fuentes: Fuente: Informe SPC marzo de 2017 – Informe Secretario General SPC

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”, que contiene el protocolo de atención al ciudadano, el cual comprende: la carta de trato digno al usuario, que 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 la habilitación de espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos.

En cumplimiento del 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, donde brinda conocimiento en temas como el control fiscal y control social; además, promueve en los ciudadanos las iniciativas dirigidas a proteger y garantizar los diferentes niveles de participación en la vida política, administrativa, económica, social y cultural de la sociedad.

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, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana dirige comunicación escrita al Secretario General de la entidad, informando al respecto.

De las 301 SPC recibidas en el primer semestre de 2017, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana realizó traslado a las dependencias de la entidad, y a otros organismos estatales, dependiendo del asunto de competencia de cada una de ellas, tal como lo muestran los siguientes cuadros:

Cuadro 8. Traslado a otras entidades a junio 30 de 2017

ENTIDAD	AÑO-2017
	TOTAL
CONTRALORIA GENERAL DE ANTIOQUIA	4
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO MPIO. DE MED.	2
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN	2
INDER	1
OTRA	5
PERSONERÍA	13
PROCURADURÍA	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	6
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	1
UNE	1
TOTAL	42

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

Cuadro 9: Traslados a dependencias de la entidad y % participación

DEPENDENCIA	AÑO - 2017	
	TOTAL	% PARTIC.

C. A. de Participación Ciudadana	137	46%
C. A. de Apoyo Técnico	2	1%
C. A. de Recursos Físicos y Financieros	1	0%
C. A. de Responsabilidad Fiscal	17	6%
C. A. de Talento Humano	30	10%
CAAF Ambiental	4	1%
CAAF Cultura y Recreación	3	1%
CAAF Educación	11	4%
CAAF EPM 1	2	1%
CAAF EPM 2	3	1%
CAAF EPM 3	4	1%
CAAF Filiales Aguas	2	1%
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Publico	6	2%
CAAF Municipio 1	15	5%
CAAF Municipio 2	4	1%
CAAF Municipio 3	3	1%
CAAF Obras Civiles	14	5%
CAAF Servicios de Salud	8	3%
CAAF Telecomunicaciones	2	1%
O.A Jurídica	7	2%
O.A. Asesora de Prensa y Comunicaciones	1	0%
Despacho del Contralor	6	2%
Sub contraloría	9	3%
CAAF Gobernabilidad y Órganos de control	3	1%
Secretaria general	6	2%
OA Planeación	1	0%
TOTAL	301	100%

Fuente: aplicativo MERCURIO Índices dinámicos

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana es la dependencia que atiende el mayor porcentaje de SPC, esto es, 46% que corresponde a un total de 137, cifra que incluye las 42 SPC que desde esta Contraloría se traslada a otros organismos.

4. CONCLUSIONES

- La Contraloría General de Medellín no dio cumplimiento al 100% de las SPC que ingresaron durante el primer semestre; toda vez, que se atendió de fondo y de manera oportuna el 93% de las solicitudes que ingresaron a la entidad.
- Los líderes de las dependencias y sus enlaces de SPC, son responsables del cumplimiento del procedimiento, por tanto, la oportunidad legal en las respuestas de SPC es de competencia de cada uno de ellos.
- La entidad tiene actualizado, conforme 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; no obstante, actualmente se viene estudiando la mejora de estos procedimientos por parte de varias dependencias; como parte de la dinámica de mejoramiento continuo.
- Se cuenta con diversos canales que orientan en forma clara, precisa y concisa al usuario en la radicación y presentación de solicitudes, quejas y reclamos. Siempre la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana al responder al ciudadano lo invita a participar por medio de los canales que la entidad ha dispuesto para ello; lo que permite una intervención oportuna por las partes interesadas.
- El aplicativo Mercurio permite llevar a cabo una eficiente trazabilidad de las SPC; lo que permite observar en un momento determinado el estado del trámite en que se encuentra la correspondiente solicitud.

5. RECOMENDACIÓN

Se deben analizar las causas del incumplimiento de términos de SPC, a fin de establecer controles que garanticen la respuesta dentro de los términos que la norma establece.

Es de anotar, que esta recomendación no será registrada en el Módulo de Mejoramiento de Isolución; toda vez, que se detalló una actividad para dar tratamiento a la acción correctiva número 73, producto de una No Conformidad identificada en Auditoría Interna de calidad 2017, y que tiene como fecha de cierre propuesto el 29 de diciembre de 2017.