

# INFORME PORMENORIZADO DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS

## PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020

### CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ENVIGADO

## Tabla de Contenido

Introducción.....	4
I. OBJETIVO GENERAL.....	5
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
III. ALCANDE DEL INFORME.....	5
IV. RESPONSABILIDAD.....	6
V. DISPOSICIONES LEGALES.....	7
VI. ASPECTOS GENERALES.....	7
VII. RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS....	8
i. Canales de atención de las PQDC del primer semestre 2020.....	8
ii. Modalidades de peticiones, quejas, denuncias y consultas.....	9
iii. Recepción de peticiones, quejas, denuncias y consultas en tiempos de COVID-19.....	10
VIII. TRATAMIENTO DE PQDC PRIMER SEMESTRE 2020.....	11
iv. Canales usados por los ciudadanos en el primer semestre para la radicación de sus requerimientos.....	15
v. PQDC (peticiones, quejas, denuncias y consultas) resueltas y pendientes	16
IX. TRÁMITE DE DENUNCIAS CIUDADANAS – PRIMER SEMESTRE 2020	18
X. TIEMPOS, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQDC	19

## CUADROS

- CUADRO N°1 Peticiones Recibidas por Modalidad/ Enero a 30 de junio de 2020
- CUADRO N°2 Comportamiento por Modalidad Semestre I de 2019 vs Semestre I de 2020
- CUADRO N°3 Trámite de derechos de petición, quejas, denuncias y consultas por áreas
- CUADRO N°4 Canales usados para la recepción de PQDC primer semestre 2020
- CUADRO N°5 PQDC finalizadas y pendientes
- CUADRO N°6 Tratamiento de las PQDC – primer semestre 2020
- CUADRO N°7 Denuncias ciudadanas tramitadas – primer semestre 2020
- CUADRO N°8 Consolidado de peticiones, quejas, denuncias y consultas, primer semestre 2020

## GRÁFICOS

Gráfico N°1 Cantidad por clase de petición

Gráfico N°2 Respuestas resueltas por áreas

Gráfico N°3 Porcentaje de PQDC finalizadas y pendientes

Gráfico N°4 Denuncias resueltas por la Contraloría Municipal de Envigado

## INTRODUCCIÓN

La Contraloría Municipal de Envigado dando cumplimiento a las disposiciones consignadas en la Constitución Política, en las leyes asociadas a la transparencia y el acceso a la información pública, al control fiscal participativo, a las políticas de atención al ciudadano y el establecimiento de la confianza entre ciudadano-Estado, elabora el presente informe correspondiente al trámite de los derechos de petición, quejas, denuncias y consultas presentadas por la ciudadanía, en el primer semestre de la vigencia 2020, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio.

La información que se describe en este documento, le permitirá a los diferentes grupos de valor, sujetos de control y a la oficina asesora de control interno de la Contraloría Municipal, entre otros, no solo conocer los datos principales sobre el tratamiento a los requerimientos ciudadanos, sino también los lineamientos, términos y tiempos para resolver de fondo aquellos asuntos que son de interés general o particular para los peticionarios.

Así mismo, podrán tener conocimiento acerca de las denuncias ciudadanas que connotación fiscal, han sido tramitadas por la Contraloría Municipal de Envigado de conformidad con lo señalado en los artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015, por ser asuntos de su competencia y/o función.

Las anteriores actuaciones, se encuentran soportadas en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en las Leyes 1437 de 2011, 1474 de 2012, 1712 de 2014, 1755 y 1757 de 2015, así como en lo dispuesto en el Decreto 166 de 2016, normas y guías que buscan garantizar un atención adecuada a la ciudadanía y grupos de valor. Adicional, el trámite para los requerimientos ciudadanos está descrito en el procedimiento de Participación Ciudadana del Sistema Integral de Calidad, con el Código: PC-P-001 versión 11.

Una vez consolidada la presente información el informe se publicará en la página web institucional [www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co), para que esta sea consultada por la ciudadanía, organizaciones sociales, instancias de participación, otras entidades y demás partes interesadas en este proceso participativo.

## I. OBJETIVO GENERAL

Evidenciar el estado de la atención de peticiones, quejas, denuncias y consultas, recibidas por la entidad mediante los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad en la respuestas de los requerimientos ciudadanos.

## II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reportar las denuncias ciudadanas con connotación fiscal y el trámite de los mismos, a la luz de lo señalado en el artículo 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015.
2. Informar los requerimientos ciudadanos centrados en el acceso a la información pública de la Entidad.
3. Socializar a la ciudadanía los resultados derivados de los procesos de control fiscal micro y trasladados al proceso de responsabilidad fiscal, como consecuencia de la radicación de denuncias ciudadanas con connotación fiscal.
4. Verificar la efectividad de las acciones de mejoras ejecutadas por la Oficina Asesora Jurídica durante el primer semestre de 2020 en relación con la gestión de las PQDC, producto de las observaciones y recomendaciones efectuadas en el Informe de Seguimiento.

## III. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe tiene por alcance garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la rendición de cuentas de las actuaciones misionales y administrativas de las entidades del Estado, así como el garantizar el acceso a la información pública a los ciudadanos que deseen consultar los resultados, derivados de la radicación de los requerimientos y responder a los

lineamientos propios del control interno, encargado de evaluar y seguir los controles aplicados a dicho procedimiento.

#### IV. RESPONSABILIDAD

La Contraloría Municipal de Envigado tiene establecido en el proceso de Participación Ciudadana, contenido en el Sistema de Gestión Integral, el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas, denuncias y/o consultas, PQDC, siendo la Oficina de Participación Ciudadana la responsable de desarrollar la política de operación y las actividades, y de velar por el cumplimiento de los términos contemplados en las Leyes 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la Ley 1757 de 2015 y demás disposiciones legales, para dar respuesta de fondo y definitiva a la ciudadanía.

De igual manera, tiene la tarea de velar por aquellos requerimientos donde se necesita de la intervención de otras áreas para llevar a cabo el trámite de las peticiones radicadas en la Entidad.

Es menester precisar, que si bien la Oficina de Participación Ciudadana es la responsable principal de estas actuaciones, la Subcontraloría Municipal de donde depende de manera directa dicha Oficina, tiene a cargo la revisión, aprobación y seguimiento a las respuestas dadas a los usuarios, además de impartir directrices y orientaciones frente a la competencia y el alcance del Ente de Control con respecto a las denuncias ciudadanas (artículo 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015).

Así mismo, la Oficina de Participación Ciudadana es la responsable que una vez se cuente con la revisión o visto bueno del despacho de la Subcontraloría pasa para la firma del Contralor Municipal de Envigado.

Por último, es de señalar que los derechos de petición, quejas, denuncias, consultas y reclamos presentados de manera verbal, escrita, telefónica, por correo electrónico, anónimos sin datos de contacto, se ingresan al Sistema de Gestión Transparente, software que le permite tanto a los ciudadanos como a la Entidad, monitorear cada asunto en particular y de paso, contribuye a la consolidación de

información y datos estadísticos que permiten visibilizar el cumplimiento de las actuaciones misionales de la Contraloría.

## V. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE LA ATENCIÓN DE PQDC

- ✓ Constitución Política, artículo 23
- ✓ Constitución Política, artículo 267
- ✓ Sentencia de la Corte Constitucional C-103 de 2015
- ✓ Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1755 de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye en un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- ✓ Ley 1757 de 2015 por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ✓ Decreto 1166 de 2016 por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”
- ✓ Ley 734 de 2002 o Código Único Disciplinario.
- ✓ Ley 42 de 1993, Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

## VI. ASPECTOS GENERALES

La Oficina de Participación Ciudadana en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y en las disposiciones legales que determinan los pasos para tramitar los derechos de petición (general, de información y consulta), las denuncias, quejas y

reclamos que presentan los ciudadanos de cara a las actuaciones de la función pública, dio respuesta a los requerimientos radicados ante esta Entidad, los cuales corresponden al primer semestre del año 2020.

En esta información, se detalla el número de radicado, el medio por el cual fue interpuesto el requerimiento; su tratamiento y la respuesta de fondo, otorgada al ciudadano o peticionario. Consolidado los datos, esta Oficina pone a disposición de las partes interesadas en la página web [www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co) y en el Sistema Gestión Transparente, para su consulta y fines pertinentes.

A continuación, se detalla la atención y tratamiento de las PQRS recibidas y tramitadas por la Entidad.

## VII. RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS

### i. Canales de atención de las PQDC del primer semestre 2020

La Contraloría Municipal de Envigado con el objetivo de atender los derechos de petición (de interés general, de interés particular, de información y consultas), las denuncias, quejas, consultas y reclamos, tiene habilitado para el acceso al ciudadano los siguientes canales de comunicación. Lo anterior, para garantizar que el ciudadano en tiempo real, pueda adelantar ante esta Entidad el trámite pertinente, de una manera fácil y ágil.

TIPO DE RADICACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN
<b>Virtual o en línea</b>	<a href="http://www.contraloriaenvigado.gov.co">www.contraloriaenvigado.gov.co</a> - Link "PQRS"(Gestión Transparente)
<b>Físico o presencial</b>	Instalaciones de la Contraloría Municipal, ubicada en la Calle 38 A Sur N°43-36 – Sector Guanteros, Envigado.
<b>Telefónico</b>	PBX: 3394050
<b>Correo Electrónico</b>	<a href="mailto:contraloria@contraloriaenvigado.gov.co">contraloria@contraloriaenvigado.gov.co</a>

Para el caso de la radicación de los requerimientos en medio físico o de manera presencial, la Contraloría Municipal tiene un horario de atención que va de lunes a viernes desde la 7:00 a.m. hasta las 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.; si la



ciudadanía presenta sus peticiones de manera verbal o vía telefónica, lo puede hacer en el horario y días antes señalados, llamando al teléfono 3394050.

También existe la opción de la página web y correo electrónico.

Nota: cuando se radican por estos dos últimos medios los fines de semana y días festivos, la Contraloría Municipal contempla los tiempos y/o términos a partir de los días hábiles.

## ii. Modalidades de peticiones, quejas, denuncias y consultas

A la luz del artículo 23 de la Constitución Política Colombiana, todo ciudadano tiene el derecho de presentar las peticiones de forma respetuosa a las autoridades, así como la actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades. Así mismo, este artículo constitucional se encuentra soportado en otras disposiciones legales, cuyo objetivo se centra en garantizarle al ciudadano que su requerimiento será atendido y tramitado en los términos fijados por las mismas.

En ese orden de ideas, la Oficina de Participación Ciudadana relaciona las modalidades de presentación de las PQRS:

- **Escritas:** Estas son radicadas mediante oficio o comunicación en las instalaciones de Contraloría ante la Secretaria Ejecutiva de la Entidad. Así mismo, pueden ser ingresadas al Sistema Gestión Transparente.
- **Verbales:** Estas pueden ser presenciales, es decir, que el ciudadano acude a la Contraloría Municipal y presenta de manera formal su requerimiento a través de la narración de los hechos. También puede efectuarlo por teléfono.
- **Anónimas:** En este caso el ciudadano prefiere reservarse el derecho de dar sus datos y puede utilizar las anteriores modalidades para la presentación de su solicitud.
- **Anónimas con datos de contacto de correo:** Para esta modalidad, el ciudadano no releva su identidad, pero deja un medio por el cual la Entidad, debe allegar la respuesta correspondiente a su petición.

- **Correo electrónico:** Envío del requerimiento a través del correo institucional [contraloria@contraloriaenvigado.gov.co](mailto:contraloria@contraloriaenvigado.gov.co) o de cualquier funcionario de la Contraloría.
- **Soporte de las peticiones, quejas, denuncias y/o consultas**

La Oficina de Participación Ciudadana de la Contraloría en el año 2017, realizó los ajustes y emprendió acciones de mejora, previa autorización de la Alta Dirección, conducentes a optimizar tiempo, costos y recursos en la atención oportuna de las PQDC ciudadanas.

Estas acciones de mejora estuvieron sustentadas en el uso de las herramientas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TICs, que para el caso de la Contraloría Municipal de Envigado, se hace mediante el software “Gestión Transparente”, herramienta tecnológica que para la radicación de las peticiones, quejas, denuncias y/o consultas, permite al usuario presentar su solicitud sin la necesidad de desplazarse a las instalaciones de la Entidad.

Este sistema, permite entre muchas de sus bondades, consolidar la información sobre el tratamiento de las PQDC e igualmente, al usuario le garantiza poder acceder al seguimiento del requerimiento y obtener su respectiva respuesta dando link al siguiente enlace <http://envigado.gestiontransparente.com/Misional/Complaints/FormComplaintsInit.aspx> o ingresando a la página web [www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co).

### iii Recepción de peticiones, quejas, denuncias y consultas en tiempos de COVID-19

La Contraloría Municipal de Envigado atendiendo las directrices emanadas de los gobiernos nacional, regional y local, derivadas de la Emergencia Sanitaria con ocasión de los casos existentes por COVID-19, expidió las Resoluciones N°061, N°063, N°069 N°072, N°078, N°83, N°92 N°96 N°106 y las demás que se expidan en la vigencia 2020, con el objetivo de garantizar el funcionamiento de la organización, la adopción de la modalidad en casa, y la habilitación de dos canales de atención para los requerimientos ciudadanos de manera virtual, durante el aislamiento preventivo obligatorio.

Por lo anterior, es importante aclarar que el recibo y las respuestas a las peticiones, quejas, denuncias y consultas, entre el 1 y el 16 de marzo atendidas por todos los canales contemplados por la Entidad para recibir las inquietudes ciudadanas y solo hubo suspensión de términos para el trámites de estos, de 7 días, establecida dicha medida en la Resolución N°063 del 17 de marzo, entre el 18 y 27 de marzo de la presente vigencia. Luego, fueron reanudados los términos para el tratamiento de las PQDC, de conformidad con lo indicado en la Resolución N°072 de abril de 2020.

### VIII. TRATAMIENTO DE PQDC PRIMER SEMESTRE 2020

La Contraloría Municipal de Envigado durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, recibió un total de 29 requerimientos, de los cuales 19 corresponden a derechos de petición, 3 a denuncias e igual número de quejas, y a 4 consultas ciudadanas.

Así mismo, se destaca que del universo de los derechos de petición, las solicitudes de información fueron el mayor número de requerimientos que la ciudadanía recepcionó ante el Ente de Control Fiscal, para un total de trece peticiones de información, seguido de los derechos de petición en interés particular y consultas con cuatro; tres quejas y dos peticiones en interés general.

En ese sentido, las solicitudes de información del total de requerimientos ciudadanos representaron en este periodo, un 44.8%, las peticiones en interés particular y general un 20.6%, las consultas un 13.7%, las denuncias y las quejas un 10.3%, como se describe en el cuadro N°1 y gráfico N°1

Cuadro N°1: Peticiones Recibidas por Modalidad/ Enero a 30 de junio de 2020

Clase de petición	Cantidad de peticiones	% Participación
Derecho de Petición Interés General o particular	6	20,6%
Derecho de petición de información	13	45%
Quejas	3	10.3%

<b>Denuncias</b>	3	10.3%
<b>Consultas</b>	4	13.8%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente. Sistema Gestión Transparente – Módulo PQDC

Gráfica N°1  
Cantidad por clase de petición (Del 1 de enero al 30 de junio de 2020)



Al comparar esta información con el total de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2019, según el informe pormenorizado de atención de peticiones, quejas, denuncias y consultas de dicho período, se observa un incremento del 31% al pasar de 20 a 29 PQDC recibidas en el primer semestre de 2020.

Así mismo, se puede observar que frente a los derechos de petición de información con relación al mismo periodo de la vigencia 2019, se denota un incremento al pasar de tres solicitudes a treces en el primer periodo de 2020, asunto que representa un incremento del 23%.

Cuadro N°2 Comportamiento por Modalidad  
Semestre I de 2019 vs Semestre I de 2020

Modalidad de petición	PQDC Semestre 2019-I	PQDC Semestre 2020-I
Peticiones en interés general y particular	4	6
Peticiones de información	3	13
Quejas	2	3
Denuncias	10	3
Consultas	1	4
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>29</b>

Fuente: Informe pormenorizado PQDC Semestre 2019-I y Sistema Gestión Transparente

Ahora bien, la Oficina de Participación Ciudadana es la responsable de velar por el trámite de las peticiones, quejas, denuncias, consultas y reclamos presentados por los ciudadanos, esta no trabaja de manera aislada.

En virtud de lo indicado en la Dimensión N°3 Gestión con valores para el resultado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, la Contraloría Municipal de Envigado tiene de la ventanilla hacia adentro, el establecimiento de los lineamientos para la respuesta oportuna y con calidad de las PQDC (peticiones, quejas, denuncias y consultas) ciudadanas. Uno de ellos, es la aplicación de lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, las disposiciones legales y de decreto que reglamentan la atención de los requerimientos y las actuaciones de mejora que se derivan de las observaciones y recomendaciones de la Oficina Asesora de Control Interno de la Entidad.

En ese orden de ideas, la Oficina de Participación Ciudadana se apoya de los diferentes funcionarios del Ente de Control para resolver las peticiones de los ciudadanos, teniendo en cuenta el alcance y/o asunto de los mismos. Este ejercicio en primer lugar responde al cumplimiento de los términos fijados para resolver los asuntos allegados a la Entidad, y en segundo lugar, a lo señalado en la dimensión en cuanto a promover el trabajo colaborativo entre el talento humano de la organización.

En concordancia con lo explicado, en el primer semestre del año 2020, estos fueron las áreas que apoyaron el tratamiento de los PQDC para resolver de fondo las mismas.

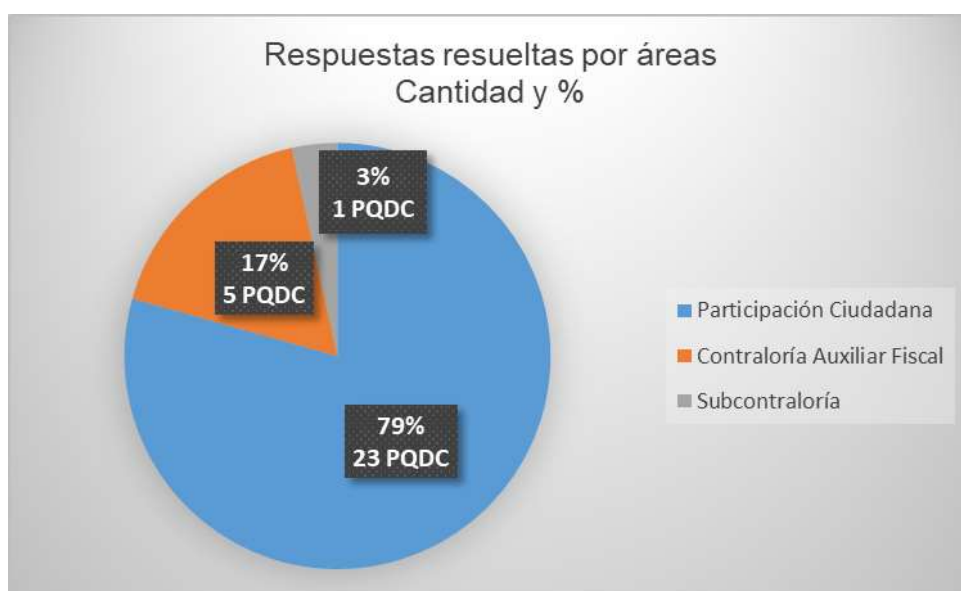
Cuadro N°3

Trámite de derechos de petición, quejas, denuncias y consultas por áreas

#	Número de Radicado	Modalidad de PQDC	Responsable para resolver la PQDC
1	CME000000148	Derecho de petición de información	Participación Ciudadana
2	CME000000149	Derecho de petición de información	Participación Ciudadana
3	CME000000150	Derecho de petición de información	Participación Ciudadana
4	CME000000151	Derecho de petición en interés particular	Participación Ciudadana
5	CME000000152	Derecho de petición en interés general	Contraloría Auxiliar Fiscal
6	CME000000153	Queja	Participación Ciudadana
7	CME000000154	Derecho de petición de información	Contraloría Auxiliar Fiscal
8	CME000000155	Denuncia	Participación Ciudadana
9	CME000000156	Derecho de petición de información	Participación Ciudadana
10	CME000000157	Consulta Ciudadana	Contraloría Auxiliar Fiscal
11	CME000000158	Consulta Ciudadana	Participación Ciudadana
12	CME000000159	Denuncia	Participación Ciudadana
13	CME000000160	Derecho de petición en interés general	Participación Ciudadana
14	CME000000161	Derecho de petición en interés general	Participación Ciudadana
15	CME000000162	Derecho de petición de información	Participación Ciudadana
16	CME000000163	Derecho de petición de información	Participación Ciudadana
17	CME000000164	Derecho de petición de información	Participación Ciudadana
18	CME000000165	Queja	Participación Ciudadana
19	CME000000166	Consulta Ciudadana	Participación Ciudadana
20	CME000000167	Derecho de petición de información	Participación Ciudadana
21	CME000000168	Denuncia	Participación Ciudadana
22	CME000000169	Consulta Ciudadana	Participación Ciudadana
23	CME000000170	Derecho de petición en interés general	Participación Ciudadana
24	CME000000171	Derecho de petición de información	Participación Ciudadana
25	CME000000172	Derecho de petición de información	Subcontraloría
26	CME000000173	Derecho de petición en interés particular	Participación Ciudadana
27	CME000000174	Consulta Ciudadana	Contraloría Auxiliar Fiscal
28	CME000000175	Derecho de petición de información	Contraloría Auxiliar Fiscal
29	CME000000176	Queja	Participación Ciudadana

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Contraloría Municipal de Envigado.

Así mismo, se destaca que del total de los 29 requerimientos, la gran mayoría (23 PQDC), fueron resueltas por la oficina de Participación Ciudadana, lo que en términos porcentuales representa el 79.3%, seguido de la Contraloría Auxiliar Fiscal que respondió de forma definitiva 5 peticiones, correspondiente al 17.2% y una que fue atendida por la Subcontraloría (3.44%). Gráfico N°2.



#### iv. Canales usados por los ciudadanos para la radicación de PQDC- Primer Semestre 2020

Entre el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2020, el canal más usados antes y durante la pandemia por los ciudadanos, fue el correo electrónico, que representa en términos porcentuales el 65.5% del total de los canales establecidos por la Contraloría Municipal para la atención de los requerimientos ciudadanos. El correo físico, aquel que se radica directamente en el Ente de Control Fiscal (17.2%), ocupa el segundo lugar, mientras que el Sistema Gestión Transparente es el tercero (13.7%), seguido del teléfono (6.8%) y por último, las redes sociales (3.44%).

Cuadro N°4  
Canales usados para la recepción PQDC- Primer Semestre 2020

Canales para la atención de PQDC	Cantidad	Porcentaje %
Correo electrónico	16	65.5%
Correo físico	5	17.2%
Gestión Transparente	4	13.7%
Teléfono	2	6.8%
Redes sociales	1	3.44%
Personalmente (presencial)	1	3.44%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

v. PQDC resueltas y pendientes – Primer semestre vigencia 2020

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, la Contraloría Municipal de Envigado de los 29 requerimientos, en lo que respecta a los derechos de petición en interés general y particular, de información, quejas y consultas, fueron resueltas de fondo a la luz de lo indicado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, un total de 24 y solo dos quedaron pendientes (a junio 30 de 2020).

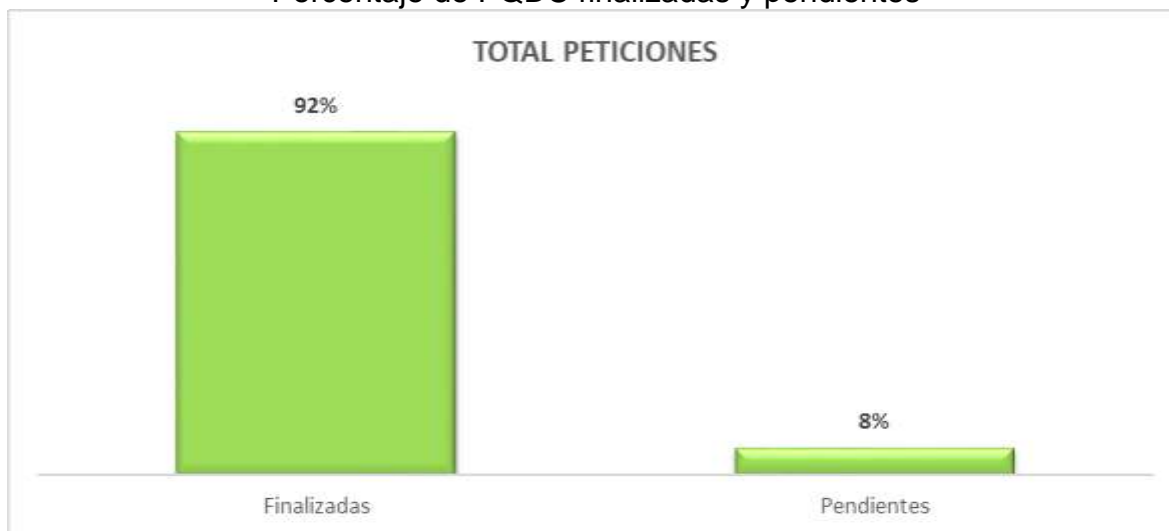
Cuadro N°5  
PQDC finalizadas y pendientes

Total de peticiones	Cantidad	%
Finalizadas	24	92%
Pendientes	2	8%
<b>Total recibidas</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente. Oficina de Participación Ciudadana



Gráfica N°3  
Porcentaje de PQDC finalizadas y pendientes



Fuente. Oficina de Participación Ciudadana

A continuación, se describe en el cuadro N°6 el consolidado de los requerimientos detallando el número de las peticiones recibidas, tramitadas, trasladadas a otras entidades por lo de su competencia o al proceso auditor.

Cuadro N°6  
TRATAMIENTO DE LAS PQDC – PRIMER SEMESTRE 2020  
(con corte al 30 de junio)

Tipo PQDC	Recibidas	Resueltas de fondo	Pendientes	Trasladadas a otras entidades
Peticiones	19	18	0	1
Quejas	3	1	1	1
Denuncias	3	2	0	1
Consultas	4	3	1	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

## XI. TRÁMITE DE DENUNCIAS CIUDADANAS – PRIMER SEMESTRE 2020

La Contraloría Municipal de Envigado mediante la oficina de Participación Ciudadana atendió en el primer semestre correspondiente a la vigencia 2020, fueron atendidas tres denuncias ciudadanas, de las cuales fueron resueltas de fondo en período citado.

Dichos requerimientos tuvieron el siguiente tratamiento:

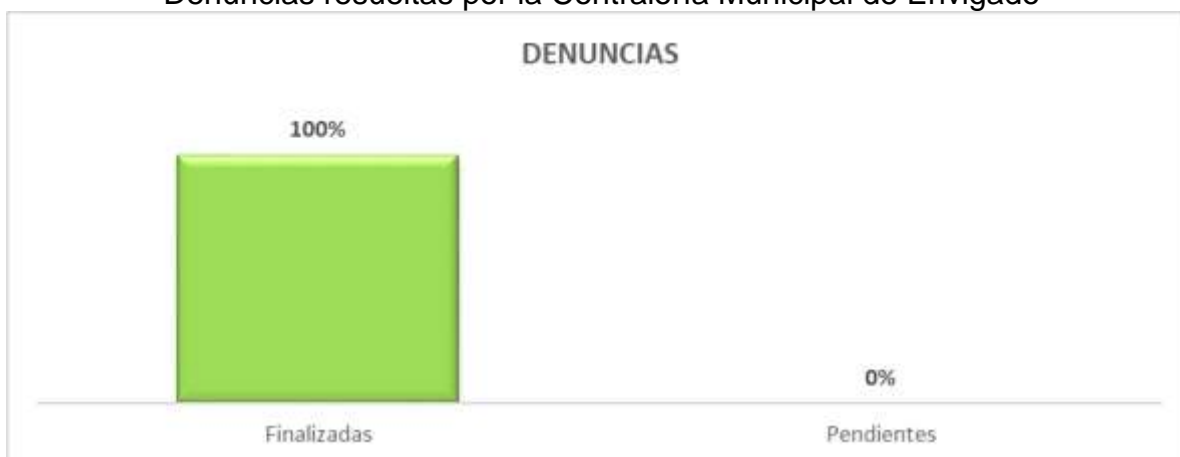
Cuadro N°7 Denuncias ciudadanas tramitadas primer semestre vigencia 2020

#	Requerimiento CME	Tipo de petición	Tratamiento	Respuesta
1	CME000000155	Denuncia ciudadana	Traslado a otra entidad por ser asunto de su competencia	4 de marzo de 2020
2	CME000000159	Denuncia Ciudadana	Resuelta de fondo por la Contraloría	6 de mayo de 2020
3	CME000000168	Denuncia Ciudadana	Resuelta de fondo por la Contraloría	4 de junio de 2020

Es importante indicar que las denuncias CME000000159 y CME000000168 fueron resueltas por el Ente de Control Fiscal a la luz de lo indicado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, subrogado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, mientras que la denuncia con radicado CME000000155 fue trasladada para que la autoridad competente diera respuesta de fondo al ciudadano. Esta actuación se resolvió en concordancia con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y archivada en la carpeta N°1 de atención a los requerimientos.

En conclusión, la Contraloría tramitó en el periodo rendido, el 100% de las denuncias ciudadanas.

Grafico N°4  
Denuncias resueltas por la Contraloría Municipal de Envigado



#### X. TIEMPOS, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQDC (peticiones, quejas, denuncias y consultas) – PRIMER SEMESTRE 2020

La Contraloría Municipal de Envigado cuenta con el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas, denuncias y consultas, cuya política de operación y el desarrollo de las actividades para el tratamiento de los requerimientos ciudadanos, se encuentra respaldado de las leyes, decretos y normas que reglamentan la atención de peticiones. Dicho disposiciones legales, además de enfatizar la importancia de responder a las inquietudes de la ciudadanía, también establece los tiempos para que las mismas sean resueltas o trasladadas a las autoridades competentes.

En ese orden de ideas, la Oficina de Participación Ciudadana hace una relación de lo antes descrito para consulta, seguimiento y acciones de mejora por parte de la Alta Dirección y de la Oficina de Control Interno de la Entidad, así como para el acceso de grupos de valor y la ciudadanía en general. Lo anterior, responde a lo indicado en el artículo 11 literal h) de la Ley 1712 de 2014 sobre el contenido del informe "... todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado".

## CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS CIUDADANAS, PRIMER SEMESTRE 2020

#	IDENTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO	FECHA DE RECIBIDO	TIPO REQUERIMIENTO	MEDIO DE LLEGADA	FECHA RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS HÁBILES	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRAMITE	ESTADO DEL TRAMITE	TRAMITADAS EN PROCESO AUDITOR	TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES
1	CME000000148	02/01/2020	Solicitud de información	Correo fisico	17/01/2020	17/01/2020	10 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	NO
2	CME000000149	14/01/2020	Solicitud de información	Correo electrónico	23/01/2020	28/01/2020	7 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	SI
3	CME000000150	16/01/2020	Solicitud de Información	Correo fisico	23/01/2020	23/01/2020	10 días	Oficina de Participación	Cerrado	NO	NO
4	CME000000151	06/02/2020	Derecho de petición en interés particular	Correo Físico	14/02/2020	13/02/2020	11 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	SÍ
5	CME000000152	10/02/2020	Derecho de petición en interés general	Correo fisico	14/02/2020	24/02/2020	4 días	Contraloría Auxiliar Fiscal	Cerrado	NO	NO
6	CME000000153	17/02/2020	Queja	Correo electrónico	25/02/2020	24/02/2020	6 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	SÍ
7	CME000000154	24/02/2020	Solicitud de información	Correo electrónico	04/03/2020	09/03/2020	7 días	Contraloría Auxiliar Fiscal	Cerrado	NO	NO
8	CME000000155	26/02/2020	Denuncia	Gestión Transparente	04/03/2020	04/03/2020	5 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	SI
9	CME000000156	26/02/2020	Solicitud de información	Correo fisico	04/03/2020	11/02/2020	5 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	NO
10	CME000000157	03/04/2020	Consulta	Correo electrónico	24/04/2020	20/05/2020	13 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	NO
11	CME000000158	03/04/2020	Consulta	Correo electrónico	29/04/2020	20/05/2020	16 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	NO
12	CME000000159	15/04/2020	Denuncia	Telefónica	06/05/2020	07/05/2020	14 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	NO
13	CME000000160	16/04/2020	Derecho de petición en interés particular	Gestión Transparente	06/05/2020	08/05/2020	12 días	Oficina de participación	Cerrado	NO	NO
14	CME000000161	17/04/2020	Derecho de	Correo	11/05/2020	11/05/2020	15 días	Oficina de	Cerrado	NO	NO

			petición en interés particular	electrónico				participación				
15	CME000000162	22/04/2020	Solicitud de información	Correo electrónico	29/04/2020	07/05/2020	5 días	Oficinas de participación	Cerrado		NO	NO
16	CME000000163	21/04/2020	Solicitud de información	Correo electrónico	29/04/2020	06/05/2020	6 días	Oficina de participación	Cerrado		NO	NO
17	CME000000164	27/04/2020	Solicitud de información	Correo electrónico	04/05/2020	12/05/2020	4 días	Oficina de participación	Cerrado		NO	NO
18	CME000000165	05/05/2020	Queja	Correo electrónico	20/05/2020	27/05/2020	11 días	Oficina de participación	Cerrado		NO	NO
19	CME000000166	08/05/2020	Consulta	Correo electrónico	12/05/2020	25/06/2020	2 días	Oficina de participación	Cerrado		NO	NO
20	CME000000167	13/05/2020	Solicitud de información	Correo electrónico	20/05/2020	28/05/2020	5 días	Contraloría auxiliar fiscal	Cerrado		MO	NO
21	CME000000168	13/05/2020	Denuncia	Correo electrónico	04/06/2020	04/06/2020	15 días	Oficina de participación	Cerrado		NO	NO
22	CME000000169	14/05/2020	Consulta	Personal	01/07/2020	01/07/2020	30 días	Oficina de participación	Cerrado		NO	NO
23	CME000000170	26/05/2020	Derecho de petición en interés general	Correo físico	29/05/2020	17/06/2020	11 días	Oficina de participación	Cerrado		NO	NO
24	CME000000171	29/05/2020	Solicitud de información	Redes Sociales	10/06/2020	12/06/2020	8 días	Oficina de participación	Cerrado		NO	NO
25	CME000000172	10/06/2020	Solicitud de información	Correo electrónico	23/06/2020	26/06/2020	7 días	Subcontraloría	Cerrado		NO	NO
26	CME000000173	22/06/2020	Derecho de petición en interés particular	Gestión Transparente	24/06/2020	15/07/2020	1 día	Oficina de participación	Cerrado		NO	NO
27	CME000000174	24/06/2020	Consulta	Gestión Transparente	-	10/08/2020	-	Contraloría Auxiliar Fiscal	Pendiente		NO	NO
28	CME000000175	24/06/2020	Solicitud de información	Correo electrónico	01/07/2020	09/07/2020	4 días	Contraloría Auxiliar Fiscal	Cerrado		NO	NO
29	CME000000176	30/06/2020	Queja	Telefónica	06/07/2020	07/07/2020	4 días	Oficina de participación	Cerrado		NO	SI

Fuente. Sistema de Gestión Transparente – Módulo PQDC (control social)

