



## **INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS – PQDC DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016**

Calle 38A Sur Nro.43-36 / PBX.3394050  
[www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co)  
[contraloria@contraloriaenvigado.gov.co](mailto:contraloria@contraloriaenvigado.gov.co)



## TABLA DE CONTENIDO

Introducción	
Objetivo General -----	4
Alcance -----	4
Disposiciones Legales sobre la Atención en PQDC -----	4
Resultados del Seguimiento y Evaluación -----	5
Comparativo de las PQDC Primer Semestre VS Segundo Semestre de 2016 ----	9
Tratamiento de Quejas y Denuncias -----	10
Conclusiones -----	14
Recomendaciones -----	15

## INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQDC que la ciudadanía y partes interesadas interpusieron ante la Entidad, durante el segundo semestre de la vigencia 2016.

En este documento se encuentra la información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQDC allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Contraloría Municipal, donde se verifica su correcto direccionamiento y el seguimiento oportuno de acuerdo en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas que tiene establecida la Oficina de Participación Ciudadana.

A continuación, se presenta el consolidado del segundo semestre de las PQDC con su respectivo análisis de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y la norma que la regula. Es importante resaltar que la información aquí expuesta corresponde a los datos suministrados por la Oficina de Participación Ciudadana quien es la encargada de tramitar y dar respuesta a los diferentes requerimientos.

**OBJETIVO GENERAL:** Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQDC que fueron presentadas por la comunidad y demás partes interesadas a la Entidad a través de la Oficina de Participación Ciudadana durante el segundo semestre de la vigencia 2016, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y realizar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Gerencia y a los responsables, contribuyendo así a la mejora continua

**ALCANCE:** Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y requerimientos – PQDC interpuestas por la comunidad o partes interesadas a la Contraloría Municipal de Envigado durante el periodo comprendido entre 1 julio al 30 de diciembre de 2016.

### DISPOSICIONES LEGALES SOBRE LA ATENCIÓN EN 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.

Calle 38A Sur Nro.43-36 / PBX.3394050  
[www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co)  
[contraloria@contraloriaenvigado.gov.co](mailto:contraloria@contraloriaenvigado.gov.co)



- 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
- 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.
- 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.

## 1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Contraloría Municipal a través de la Oficina de Participación Ciudadana, durante el segundo semestre del año 2016 recibió en total quince (15) requerimientos, de los cuales en su gran mayoría fueron de forme escrita, seguida de correo electrónico y una llamada telefónica. Es importante mencionar que algunas de ellas fueron anónimas sin datos de contacto que conllevaron a que la organización publicase las respuestas por **Notificación por Aviso**, en un lugar visible de la Entidad y en la página web.

El siguiente cuadro, evidencia el consolidado del segundo semestre de las PQDC que fueron recibidas por el Órgano de Control y que se encuentran soportadas en el formato PC-F-007 del proceso de Participación Ciudadana.

Calle 38A Sur Nro.43-36 / PBX.3394050  
[www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co)  
[contraloria@contraloriaenvigado.gov.co](mailto:contraloria@contraloriaenvigado.gov.co)



CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS Y/O CONSULTAS CIUDADANAS, SEGUNDO SEMESTRE DE 2016											
Número de Radicado	Fecha Recepción	Nombre Interesado	Área o Sector Responsable	Tipo de P/Q/D/C	Entidad o Dependencia	P	Q	D	C	Estado Pendiente/ Cerrada	Medio por el cual se Recibe
28	Julio 08 de 2016	Jorge Ovidio Cañas Jiménez	Participación Ciudadana	Petición	Contraloría Municipal de Envigado	X				Cerrada	Escrito
29	Julio 12 de 2016	Anónimo	Participación ciudadana	denuncia	Contraloría municipal de Envigado		X			Cerrada	Correo electrónico. Traslado de la Contraloría General de la República
30	Julio 07 de 2016	Hilda Elena Castaño	Participación Ciudadana	Petición	Contraloría municipal de Envigado	X				Cerrada	Escrito
31	Julio 27 de 2016	Carlos Tulio Franco Cuartas – Procuraduría Provincial del Valle de Aburrá	Contraloría Auxiliar Fiscal	Petición	Contraloría Municipal de Envigado	X				Cerrada	Correo electrónico
32	Agosto 08 de 2016	Juzgado 21 Administrativo Oral del Circuito de Medellín – Oscar David Gómez Pineda	Participación Ciudadana	Petición de información	Contraloría Municipal de Envigado	X				Cerrada	Escrito
33	Agosto 11 de 2016	Anónimo	Participación Ciudadana	Denuncia	Secretaría de Obras Públicas			X		Cerrada	Vía telefónica
34	Julio 25 de 2016	Zaida Samanta Figueroa Lizcano	Participación Ciudadana	Consulta	Contraloría Municipal de Envigado				X	Cerrada	Correo Electrónico
35	Agosto 16 de 2016	Germán Durango López	Participación Ciudadana	Queja	Secretaría de Educación		X			Cerrada	Escrito
36	Agosto 26 de 2016	Anónimo sin datos de contacto	Participación Ciudadana	Queja	Municipio de Envigado		X			Cerrada	Escrito (traslado contraloría de Itagüí)
37	Septiembre 20 de 2016	Anónimo sin datos de contacto	Participación Ciudadana	Denuncia	Municipio de Envigado			X		cerrada	Escrito (traslado de la Contraloría G de la República – gerencia Antioquia)
38	Octubre 26 de 2016	Diana Patricia Gómez Jaramillo	Participación ciudadana	Derecho de petición de información	Contraloría Municipal de Envigado	X				Cerrada	La respondió la dirección administrativa
39	Noviembre 11 de 2016	María Somérica Berrio Villegas	Participación Ciudadana	Consulta	Departamento Administrativo de Planeación				X	cerrada	Escrito
40	Noviembre 29 de 2016	María Estela Valverde Guzmán	Participación Ciudadana	Derecho de petición	Contraloría Municipal de Envigado	X				cerrada	Escrito
41	Noviembre 30 de 2016	Mónica Patiño Santa	Participación Ciudadana	Queja ciudadana	Contraloría Municipal de Envigado		X			cerrada	Correo electrónico
42	Diciembre 1 de 2016	Beatriz Eugenia Londoño Arroyave	Participación Ciudadana	Derecho de petición	Personería Municipal de Envigado	X				cerrada	Es competencia de la Personería.

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Contraloría de Envigado

La Oficina de Participación Ciudadana, de acuerdo a las exigencias dadas por los solicitantes, se basó en las disposiciones legales establecidas en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y subsiguientes, esto con el fin darle el debido trámite y tratamiento.

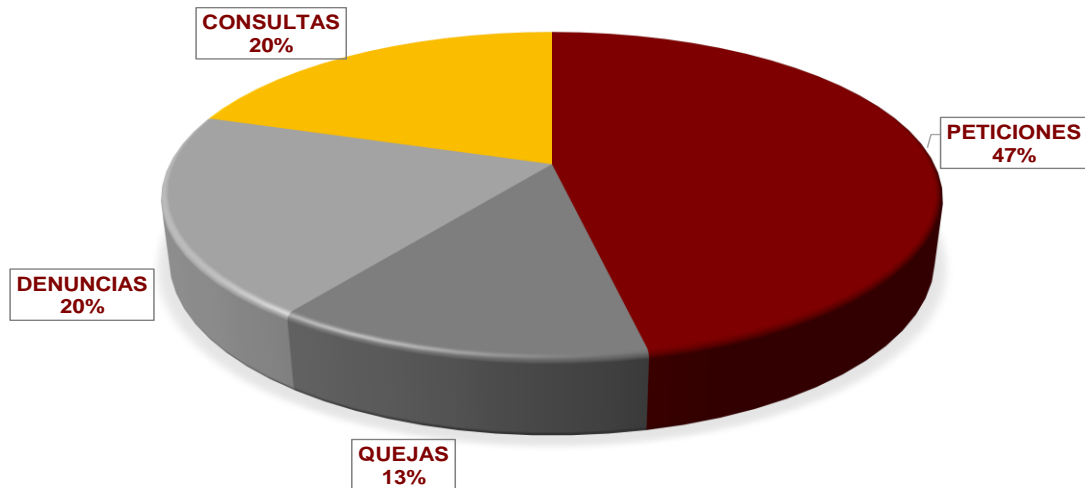
A continuación, se plasma el consolidado que realizó la Oficina de Participación Ciudadana con respecto las peticiones, quejas, denuncias y consultas – PQDC, donde se destaca que hubo un total de quince (15) requerimientos de los cuales (7) corresponden a derecho de petición, dos (2) a quejas, tres (3) denuncias y dos (2) a consultas, evidenciado así el comportamiento del segundo semestre de la vigencia 2016.

ESTADO DE LAS PQDC 2016 - ACUMULADO EN EL SGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016						
PQDC	RECIBIDAS	RECIBIDAS POR COMPETENCIA	PENDIENTE DE RESPUESTA DE FONDO POR PROCESO AUDITOR O CONTROL FISCAL	EN TRAMITE	TRASLADADAS POR COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	CERRADAS
PETICIONES	7	0	0	0	1	7
QUEJAS	2	1	0	0	0	2
DENUNCIAS	3	2	0	0	0	3
CONSULTAS	3	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1*</b>	<b>15</b>

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Contraloría de Envigado.

El siguiente gráfico indica el porcentaje de participación de las PQDC que se presentaron en el segundo semestre de la vigencia 2016.

## ESTADO DE LAS PQDC 2016 - SEGUNDO SEMESTRE DE 2016



Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Contraloría de Envigado.

En el ejercicio de seguimiento se evidenció que de los quince (15) requerimientos, sólo hubo un **Derecho de Petición** con radicado N°42-2016, el cual fue trasladado por competencia a la **Personería Municipal** luego de que realizaron el análisis y la revisión pertinente al alcance y competencia del Órgano de Control relacionado con la vigilancia de la gestión pública con ocasión de un posible daño al patrimonio.

Adicionalmente, se observa que en el periodo objeto de evaluación que la Contraloría Municipal recibió el traslado según su competencia, de tres (03) requerimientos:

***El primero*** de ellos y con radicado N°29-2016, está relacionado con una denuncia ciudadana anónima con contacto de correo electrónico que fue remitida por la Contraloría General de la República – Gerencia Antioquia en donde expresan una presunta pérdida de recursos públicos por el pago que hizo la Institución Educativa Normal Superior de Envigado a un sacerdote, para la celebración de una santa

Calle 38A Sur Nro.43-36 / PBX.3394050  
[www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co)  
[contraloria@contraloriaenvigado.gov.co](mailto:contraloria@contraloriaenvigado.gov.co)





eucaristía y el dar catequesis para los niños que hiciesen su primera comunión. Este ameritó una auditoría fiscal que implicó la modificación del Plan General de Auditoría 2016 el cual contenía un ejercicio fiscalizador a un punto de control, específicamente una Institución Educativa. Como resultado de lo anterior, la Entidad le informó al ciudadano anónimo mediante correo electrónico que dentro del alcance de la auditoría se incluiría el asunto descrito en la denuncia frente a un posible daño al patrimonio público.

**El segundo requerimiento** fue recibido y radicado como una queja ciudadana anónima sin datos de contacto, por la Contraloría Municipal de Envigado con el N°36-2016, como traslado del Órgano de Control de Itagüí. En dicha solicitud, se expresa lo siguiente: *“...preocupación por la suspensión de la Obra del Tramo 2B de Metroplus hasta conocer el fallo del Consejo de Estado tras la acción popular interpuesta por el Comité Pro Túnel Verde, por lo tanto existe incertidumbre por las posibles acciones legales del contratista, que generaría riesgos de sobrecostos que serían asumidos por el municipio...”*

**Y el tercero con radicado N°37-2016** fue una denuncia de ciudadano anónimo sin datos de contacto, el cual fue remitido por la Contraloría General de la República y consiste en: *“...En el Municipio de Envigado, la Secretaría de Desarrollo Económico a través del Presupuesto Participativo de la Zona 8, creó un proyecto para emprendedores de la zona, consistente en un diplomado y una contribución para la empresa. Todo se realizó muy bien, bajo los términos requeridos. Resulta que yo fui participante y mi ayuda consistía en una página web. Resulta que el proveedor designado para construirme la página web, Luis Alfonso Rincón Bedoya fue un fiasco total, se le pagaron 3.200.000 pesos y no cumplió con sus obligaciones, la página no quedó bien hecha, no la terminó, no me enseñó a usarla, la URL quedó a su nombre, es decir, él quedó como dueño de la página, y lo busco incansablemente para que me responda, pero nunca está disponible y ya me cansé*

*de la situación. Es un descarado, porque literalmente se robó el dinero del Estado y yo estoy perjudicada. Espero que lo sancionen y le ordenen devolver el dinero. Muchas gracias...”*

Concluyen que las tres (3) solicitudes fueron tramitadas por la Entidad conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, dando una respuesta oportuna y de fondo, de acuerdo con la competencia que le fue asignada a la Contraloría Municipal de Envigado.

## 2. COMPARATIVO DE LAS PQDC PRIMER SEMESTRE VS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

El siguiente cuadro refleja el comparativo del comportamiento de las PQDC que se presentaron en el primero y segundo semestre del año 2016, donde la Oficina de Participación Ciudadana atendió los requerimientos que fueron allegados a la Entidad. Al analizarlos se nota una disminución de solicitudes de un semestre a otro del **56%** al pasar de 27 a 15 como se detalla en el siguiente cuadro:

COMPARATIVO PQDC PRIMER SEMESTRE VS SEGUNDO SEMESTRE 2016					
PERIDO	PQDC	RECIBIDAS	PERIODO	PQDC	RECIBIDAS
<b>PRIMER SEMESTRE 2016</b>	Peticiones	8	<b>SEGUNDO SEMESTRE 2016</b>	Peticiones	7
	Quejas	3		Quejas	2
	Denuncias	3		Denuncias	3
	Consultas	13		Consultas	3
	<b>TOTAL</b>	<b>27</b>		<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Contraloría de Envigado.

## 3. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Igualmente, es necesario mencionar que la Oficina de Participación Ciudadana, en el segundo semestre, determinó dar traslado al Comité de Dirección dos requerimientos, un derecho de petición y una queja ciudadana anónima por medio de correo electrónico, ya que los argumentos descritos en las solicitudes se consideran con posible alcance fiscal, aspecto que es competencia de la Contraloría Municipal. Dado lo anterior, el Comité de Dirección determina la realización de efectuar los respectivos ejercicios auditores. Estos fueron informados de manera oportuna a los peticionarios conforme los establece la norma. La Entidad se apoyó de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así como en el artículo 70 parágrafo 1 de la Ley 1757 del 6 de julio de 2016, donde se dictan las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación ciudadana, el cual reza: **parágrafo 1. La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el código contencioso administrativo para las respuestas a las peticiones.**

**El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.**

En el siguiente cuadro, se plasmas los dos (02) requerimientos que cuentan con la respuesta de fondo luego de que fueron finalizados, comunicados y publicados los respectivos informes finales de los ejercicios de auditores que se llevaron a cabo.

Nro.	Tipo de requerimiento	Asunto	Traslado a comité de dirección	Respuesta parcial	Respuesta Final
29	denuncia ciudadana anónima con correo electrónico <a href="mailto:isa.cas.sol@hotmail.com">isa.cas.sol@hotmail.com</a> radicado el julio 12 de 2016	El ciudadano (a) presentó una queja donde reseña: "presunta pérdida de recursos públicos por el pago que hizo la	<b>Mediante oficio del 28 de julio de 2016,</b> se dio traslado al Comité de Dirección, que luego de analizar el	<b>Mediante oficio N°291 de julio 28</b> se dio respuesta parcial al ciudadano (a) anónimo con correo electrónico donde se	<b>Mediante oficio N°446 de diciembre 2 de 2016,</b> se le informó al ciudadano (a) anónimo (a) con datos de correo

		Normal Superior de Envigado a un sacerdote, para la catequesis de la primera comunión de sus alumnos y la celebración de la misa; considera el ciudadano que las celebraciones eucarísticas son gratis en las iglesias”.	asunto determinó adelantar un ejercicio auditor programado para una Institución Educativa Oficial, a la Normal Superior de Envigado.	le señala las acciones a iniciar por parte de la Contraloría (auditoría fiscal), donde el alcance se incluirá el asunto descrito en la denuncia frente a un posible daño patrimonial.	electrónico sobre el ejercicio auditor, cuyo resultado frente al asunto de la denuncia, se configuró un hallazgo administrativo. Así mismo se adjuntó el informe para conocimiento y fines pertinentes del peticionario, dando cumplimiento a lo establecido en el Capítulo II. De las Veedurías Ciudadana, artículo al artículo 70, parágrafo 1 de la Ley 1757 de 2015 de Participación Ciudadana.
30	Derecho de petición presentada por la Señora Hilda Elena Castaño como coordinadora de la Veeduría N°135 Mega plan de movilidad.	La peticionaria solicita se le aclare los siguientes cuestionamientos: ¿por qué no nos ha llegado el informe de auditoría referente al error cálculo beneficio de la valorización? En caso de no haber iniciado dicha auditoría, por favor díganos los motivos de la demora. En caso de no haber realizado dicha auditoría, le pedimos el favor llevarla a acabo y darnos una	Esta no fue enviada al Comité de Dirección, toda vez que previa a la respuesta parcial, el Contralor junto con la subcontralora sostuvieron una reunión donde se amplió la petición el 25 de julio, tal y como consta en oficio de respuesta parcial enviada a través de <u>oficio N°299 del 29 de julio de 2016 y donde se determinó el inicio de una auditoría fiscal.</u>	<u>En oficio N°299 del 29 de julio,</u> la Contraloría Municipal de Envigado dio respuesta a los cuestionamientos del peticionario e igualmente, el anuncio de un ejercicio auditor que implicó la modificación del PGA 2016 y la propuesta de inicio de auditoría el 1 de septiembre del mismo año.	<u>En oficio N°445 del 2 de diciembre de 2016,</u> se le dio respuesta de fondo a la coordinadora de la Veeduría ciudadana N°135 donde se le expresa que luego del ejercicio auditor realizado por la Contraloría Municipal sobre el asunto presentado en el derecho de petición, no se dejó en firme, en el informe definitivo ningún hallazgo, el cual se encontraba publicado

		fecha de iniciación de dicha investigación.			<p>en página web de la Entidad.</p> <p>La respuesta dada al peticionario se hizo conforme con lo establecido en el Capítulo II. De las Veedurías Ciudadana, artículo al artículo 70, parágrafo 1 de la Ley 1757 de 2015 de Participación.</p>
--	--	---	--	--	---

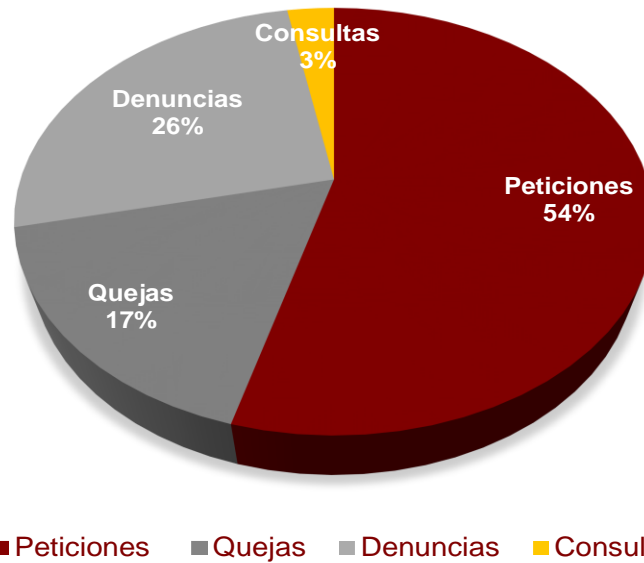
Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Contraloría de Envigado.

Por último, en el siguiente cuadro y gráfica, se plasma el comparativo del comportamiento de las PQDC del segundo semestre de la vigencia 2015 y el segundo semestre de la vigencia 2016.

COMPARATIVO PQDC PRIMER SEMESTRE VS SEGUNDO SEMESTRE 2016					
PERIDO	PQDC	RECIBIDAS	PERIODO	PQDC	RECIBIDAS
<b>Segundo Semestre de 2015</b>	Peticiones	19	<b>SEGUNDO SEMESTRE 2016</b>	Peticiones	7
	Quejas	6		Quejas	2
	Denuncias	9		Denuncias	3
	Consultas	1		Consultas	3
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>		<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

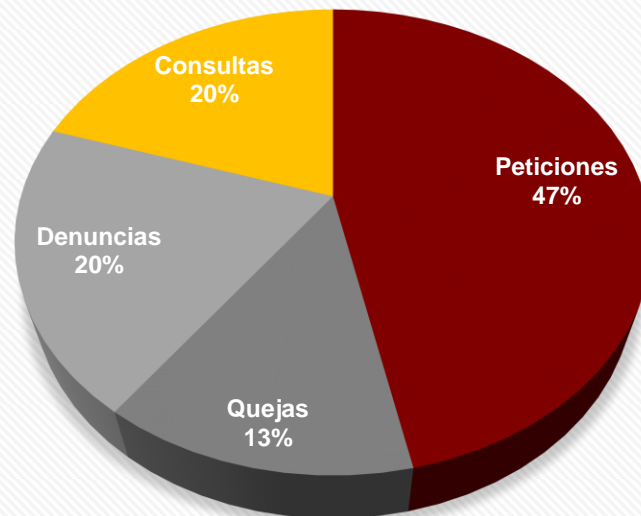
Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Contraloría de Envigado.

## COMPORTAMIENTO DE LAS PQDC DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016



Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Contraloría de Envigado.

### COMPORTAMIENTO DE LAS PQDC DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016



■ **Peticiones** ■ **Quejas** ■ **Denuncias** ■ **Consultas**

Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Contraloría de Envigado.

### CONCLUSIONES

- La Líder de Participación Ciudadana durante el segundo semestre de 2016, tramitó, gestionó y dio respuesta las PQDC conforme a las exigencias de norma.
- La Contraloría Municipal de Envigado, viene actualizando y ajustando la página Web de la Entidad, con el fin de ofrecer un mejor servicio a todos los usuarios y especialmente aquellos que aprovechan este medio para interponer sus peticiones, quejas, denuncias y consultas - PQDC.

- Al comparar los dos semestres de la vigencia 2016, se evidencia que se presenta una disminución del 56%. Con respecto al mismo periodo de 2015 y 2016 se refleja una reducción del 42.85%

## RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, denuncias y/o consultas por presuntos acto de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la Contraloría Municipal de Envigado, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por el responsable del proceso y procedimiento:

- Es importante que la Contraloría Municipal de Envigado, realice los últimos ajustes a la página Web en lo referente a la PQDC, para que a los usuarios se les preste un mejor servicio y pueda acceder de forma ágil y efectiva por medio de este mecanismo que tiene implementado la Entidad.
- Es importante que la Oficina de Participación Ciudadana, divulgue a través de los diferentes medios de comunicación con los cuenta la Entidad, el alcance e importancia de las PQDC, así mismo el rol que desempeña el ente de control, esto con el fin de evitar desgastes administrativos que no contribuyen a las necesidades y expectativas de quienes interponen una solicitud.
- Es importante que la Contraloría Municipal de Envigado, determine claramente las condiciones de seguridad de la información para aquellos sujetos que interponen PQDC, con el fin de que se cumpla a las exigencias de norma.
- Continuar con el monitoreo permanente de la página web y el correo institucional, con el fin de determinar si existen PQDC para que sean resueltas de forma oportuna.





INTEGRIDAD • RESPETO • OBJETIVIDAD

**GLORIA MARÍA LÓPEZ OCHOA**  
Asesora de Control Interno



Calle 38A Sur Nro.43-36 / PBX.3394050  
[www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co)  
[contraloria@contraloriaenvigado.gov.co](mailto:contraloria@contraloriaenvigado.gov.co)

