

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
RECIBIDAS EN LA CONTRALORIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
(Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)**

PERIODO: 1 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE DE 2019

YANETH VENTÈ ARBOLEDA
Jefe de Control Interno

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
CONTRALORIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
ENERO DE 2020**

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

ALCANCE

Realizar seguimiento a las Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en la Contraloría Distrital de Buenaventura y verificar el tiempo de respuesta de acuerdo a la normatividad vigente.

PERIODO

El presente seguimiento comprende el periodo entre julio y diciembre de 2019.

RESPONSABLE

Oficina de Control Interno

1. PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno realizó el presente seguimiento teniendo como insumo la información suministrada por ventanilla en lo relacionado con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas a la Entidad, en el periodo comprendido entre el 1° de julio hasta el 30 de diciembre de 2019.

El presente seguimiento pretende identificar las fortalezas y debilidades, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, por parte de la Contraloría Distrital de Buenaventura, de acuerdo a la Normatividad vigente y el procedimiento de participación ciudadana de la Entidad.

2. GENERALIDADES

QUE ES UNA PQRS:

Es una herramienta para el control y mejoramiento continuo de los servicios y procesos que se desarrollan en una Entidad.

DENUNCIAS:

Aviso verbal o escrito sobre hechos o conductas con las que se pueda configurar un posible manejo irregular o eventual detrimento patrimonial de fondos o bienes públicos.

PETICIÓN:

Derecho constitucional que tiene toda persona para presentar solicitudes ante la autoridad respectiva en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y tener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la ley mediante comunicación escrita de la misma.

QUEJA:

Aviso sobre una presunta situación irregular de un funcionario de la Contraloría Distrital de Buenaventura, o en el cumplimiento de las funciones del Ente de Control.

RECLAMO:

Es la inconformidad sobre un producto o servicio prestado por la Entidad.

SUGERENCIA:

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de Entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:

Es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de apoderado, solicita a la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.

DERECHOS DE PETICIÓN DE CONSULTA:

Es la solicitud de pronunciamiento sobre el parecer o dictamen de la Contraloría Distrital de Buenaventura, en relación con un hecho o asunto de su competencia.

3. MEDIOS PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS ESCRITOS O VERBALES

Las solicitudes que se presenten ante la Contraloría Distrital de Buenaventura podrán ser de interés general o particular. Dichas peticiones se podrán formular verbalmente o por escrito por cualquiera de los siguientes medios:

1. Personalmente: Ventanilla Única Contraloría, CAD piso 7
2. Telefónicamente: 2416224
3. Email: contraloria@contraloriabuenaventura.gov.co
4. Web Por Internet: www.contraloriabuenaventura.gov.co
5. Con ocasión a audiencias ciudadanas, foros o capacitaciones
6. Medios de Comunicación
7. Buzón de sugerencias

4. NORMATIVIDAD

- La Constitución Política
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1757 de 2015
- Procedimiento de Participación ciudadana de la Contraloría Distrital
- Resolución interna No. 0130 de 10 de julio de 2018

5. RESULTADOS

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de diciembre de 2019, se radicaron en la Contraloría Distrital de Buenaventura, los siguientes requerimientos de acuerdo a su naturaleza:

Tipo de petición	Total	porcentaje
Solicitud a información pública	63	46%
Petición Interés General	13	10%
Queja	4	3%
Peticiones entre entidades estatales	38	28%
Denuncias	18	13%
Total	136	100%

Peticiones recibidas por canal de atención:

Canal de Atención	Total	porcentaje
Correo Electrónico	27	20%
Página web	2	1%
Radio, Televisión	1	1%
Redes sociales	0	0%
Presencial	106	78%
Total	136	100%

La ventanilla única es el principal medio de ingreso de los requerimientos por parte de los ciudadanos y las diferentes entidades, a pesar que la entidad ha dispuesto

diferentes canales de comunicación, los cuales han sido divulgados, los ciudadanos prefieren dirigir su requerimiento a las instalaciones de la Contraloría.

ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

La Ley 1755 de 2015 en su Artículo 13, contempla lo siguiente; “toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo”.

Por lo anterior y con el objetivo de realizar un seguimiento efectivo se procedió a revisar el reporte generado por cada responsable de proceso, a su vez con la información reportada en el sistema de ventanilla única.

Evidenciando lo siguiente para el periodo de seguimiento:

TOTAL DE PETICIONES	ATENDIDOS	SIN ATENDER
114	114	0

Con respecto al cumplimiento de los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, de acuerdo a la modalidad de peticiones se pudo evidenciar lo siguiente:

PETICIONES ATENDIDAS	ATENDIDOS OPORTUNOS	ATENDIDOS EXTEMPORANEOS
114	109	5

Los requerimientos atendidos de forma extemporánea son los siguientes:

No.	Código	Dependencia	Importe
1	1981	Dirección financiera	14
2	1385	Control Fiscal	12
3	2294	Responsabilidad Fiscal	4
4	1948	Responsabilidad Fiscal	5
5	1804	Responsabilidad Fiscal	8
6	2134	Dirección Financiera	6
7	2232	Dirección Financiera	1
8	2453	Dirección Financiera	6

9	2567	Oficina de Planeación	1
---	------	-----------------------	---

Conforme a cuadro anterior el promedio de días de respuesta para el periodo de seguimiento fue de 6 días.

COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES

Las peticiones dirigidas a la Contraloría Distrital de Buenaventura, de acuerdo al procedimiento se radican en ventanilla y se transfieren a Direccionamiento estratégico, posteriormente se direccionan a las diferentes áreas de acuerdo a la petición.

Su frecuencia durante el segundo semestre por dependencia fue el siguiente:

Dependencia	Cantidad	%
Control fiscal	34	30%
Responsabilidad fiscal	40	35%
Dirección Administrativa y financiera	16	14%
Tesorería	6	5%
Control Interno	2	2%
Planeación	6	5%
Asesor jurídico	10	9%
TOTAL	114	100%

Durante el segundo semestre la oficina con mayor número de requerimientos es la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal con un 35%, seguido de la Dirección Operativa de Control Fiscal con un 30%, las cuales corresponden a procesos misionales de la Entidad.

Conforme a observación realizada mediante seguimiento al plan anticorrupción la ventanilla única debía aplicar correctivo donde se identificará el tipo de requerimiento que se radica, toda vez que no se estaba realizando y al sacar el

reporte no se puede clasificar, una vez revisada el aplicativo se pudo constatar que la entidad presenta un poco de mejora en esta actividad

Es importante tener en cuenta que las herramientas tecnológicas no podrán operar eficientemente si no se suministra la información pertinente y no será útil para la operatividad de la entidad.

Las quejas tramitadas durante el segundo semestre se realizaron de forma oportuna.

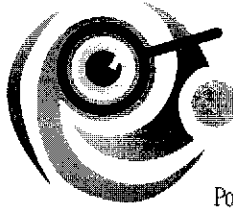
DENUNCIAS CIUDADANAS

Para el proceso de verificación de las denuncias ciudadanas se solicitó a la Oficina de Participación ciudadana los expedientes de los mismo, esta información fue verificada y cruzada con la ventanilla única, con el fin de evidenciar la correspondencia y coherencia de la información.

Durante el segundo semestre la Contraloría Distrital recibió 18 denuncias ciudadanas, las cuales se encuentran en el siguiente estado:

No.	Fecha	Denuncia	Asunto	Entidad denunciada	Estado
1	02/07/2019	010-2019	presunta irregularidad en el cumplimiento de contrato de obra y mala planeación contrato N° SAAB-OC-2018/29/11/2019 - VALOR \$ 90,769,191.	Sociedad de Acueducto y Alcantarillado	Cerrada con Respuesta de fondo
2	08/07/2019	011-2019	penal de carácter averiguatorio presuntas irregularidades del contrato de prestación de servicios n°SCS-2018-1093 CON LA Fundación Caridad	Alcaldía Distrital	Cerrada con Respuesta de fondo
3	09/07/2019	012-2019	Investigación de deuda cancelado a una persona diferente del título del cheque girado por la I.E José María Cabal durante los años 2015 y 2016.	Secretaría de Educación	Cerrada con Respuesta de fondo
4	29/08/2019	013-2019	Presuntas irregularidades en la construcción y adecuación y mejoramiento integral de la infraestructura de I.E Vasco Núñez de Balboa	Alcaldía Distrital	En trámite

5	30/08/2019	014-2019	Presuntos malos manejos y detrimento patrimonial del meritorio Cuerpo de Bomberos	Cuerpo de Bomberos	En trámite
6	30/08/2019	015-2019	PRESUNTO DETRIMENTO PATRIMONIAL DEL MERITORIO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE BUENAVENTURA	Cuerpo de Bomberos	En trámite
7	05/09/2019	016-2019	Presuntas irregularidades presentadas en diferentes procesos de contratación vigencia 2019: contrato interadministrativo con la fundación del valle \$ 2,469,399,796, Proceso de selección SCS-SA-2019-0161, procesos: sgo-2019-1360-1359-1357-1358-1362-1354-1355-1356 (TRANSPORTE DE SERVICIOS DE TRANSPORTE ESPECIAL MARITIMO Y FLUVIAL PARA EL DESARROLLO DE LA JORNADA DE INSCRIPCION DE CEDULAS	Alcaldía Distrital	Vencida
8	09/09/2019	017-2019	Denuncia actos de corrupcion en el Meritorio Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Buenaventura por parte del señor Hector Hurtado Hinojoza	Cuerpo de bomberos	en trámite
9	12/09/2019	018-2019	Solicitud de investigación a los predios del Distrito de Buenaventura, objeto divulgados en noticias uno, por presuntas irregularidades en los registros notariales y de matrícula inmobiliaria, porque al parecer la M-I N°372-22226 corresponde a un predio adjudicado como baldío en el departamento del Meta y no en el Distrito de Buenaventura.	Alcaldía Distrital	Cerrada con Respuesta de fondo



Contraloría Distrital de Buenaventura

Por un control fiscal garante de los recursos públicos

Nit. 800.093.372-5

10	25/09/2019	019-2019	SOLICITU DE INTERVENCION POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE BUENAVENTURA.	Cuerpo de Bomberos	En trámite
11	09/10/2019	020-2019	solicitud de intervención a Admistración Distrital por corrupcion directa Denuncia a dedo para investigación	Alcaldía distrital	En trámite
12	10/10/2019	021-2019	DENUNCIA FISACAL ALCLDESA MABY YINETH VIERA EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DEL DISTRITO Y ORIANA MELO GAVIRIA EN U CALIDA DE TRIPLE CONTRATO DE SERVICIOS DE 2 DEPENDENCIAS	Alcaldía Distrital	Vencida
13	19/11/2019	022-2019	Incumplimiento pago de contrato por valor de 49.980.000	Alcaldía Distrital	En trámite
14	1/11/2019	023-2019	DENUNCIA PUBLICA PROCESO DTC- -LP-2019-0252	Alcaldía Distrital	Cerrada con Respuesta de fondo Cerrada con Respuesta de fondo
15	05/12/2019	024-2019	denuncia por revisión de contratación que está ofreciendo la empresa AGESOC a funcionarios el HLAP	Hospital Luis Ablanque de la Plata	Trasladada
16	06/11/2018	024-2018	Irregularidades en nombramientos que se están llevando a cabo en la Secretaria de Educación Distrital de Buenaventura.	Secretaria de Educación	Cerrada con Respuesta de fondo
17	08/11/2018	025-2018	Presuntos manejos inadecuados del secretario de educación de la Alcaldía Distrital de Buenaventura en la suscripción de contratos de dotación mobiliario	Secretaria de Educación	Cerrada con Respuesta de fondo
18	03/12/2019	2460	Solicitud de acceso a información pública.	Contraloria Distrital	Con archivo con respuesta definitiva al peticionario

Conforme a procedimiento de participación ciudadana el funcionario responsable del trámite de cada requerimiento debe realizar registro en el aplicativo del trámite que se surta para cada requerimiento ciudadano, hecho que no se ha realizado,

con oportunidad puesto se verificó en el aplicativo y no cuentan con dichas actuaciones.

Las siguientes son denuncias que quedaron abiertas durante el primer semestre de 2019 por lo tanto se procedió a verificar su estado:

No.	Fecha	Denuncia	Asunto	Entidad denunciada	Estado
1	23/01/2019	001-2019	Presunto ejercicio ilegal del cargo de alcaldesa encargada	Alcaldía Distrital	Abierta , no fue asignada a proceso auditor, por lo tanto el trámite debía ser dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.
4	13/03/2019	005-2019	Presuntas irregularidades presentadas en el proceso de pago y liquidación de prestaciones sociales	Hospital Luis Ablanque de la Plata	Trámite , con solicitud de información para análisis
5	12/03/2019	D.C-004-2019	Solicitud de medidas por nombramiento del señor Alexis Vera Lara por favorecimiento por influencia y no por merito, así también se solicitó revisar otros casos como los encargos	Alcaldía Distrital de Buenaventura	Respuesta de fondo no tiene cacci ni se evidencia de entrega de respuesta al peticionario, sin encuesta.
6	14/03/2019	006-2019	Anomalia presentada en la demolición y construcción de la caseta comunal del barrio R9 sin la debida socialización.	Alcaldía Distrital	Tramite , con solicitud de información para análisis
7	28/03/2019	007-2019	Solicitud de intervención sobre los recursos de los fondos educativos de la I.E Juanchaco	I.E Juachaco	Tramite



Contraloría

Distrital de Buenaventura

Por un control fiscal garante de los recursos públicos

Nit. 800.093.372-5

8	07/05/2019	008-2019	Presuntas irregularidades En el proceso de venta de acciones de la Sociedad portuaria Regional de Buenaventura lo que puede generar un presunto detrimento patrimonial	Alcaldía Distrital	<u>Cerrada</u>
9	20/05/2019	009-2019	SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN POR LA NO CONTRUCCION DE 8 VIVIENDAS EN EL RIO Naya valor del contrato \$ 339,994,200	Alcaldía Distrital	<u>Cerrada</u> Con Archivo por respuesta definitiva
10	23/01/2019	180	Petición en interés general o particular	DEFENSORIA, FISCALIA, PERSONERIA, ALCALDIA DISTRTITAL DE BUENAVENTURA	Archivo traslado por competencia
11	2/04/2019	711	Solicitud de seguimiento a los recursos por valor de \$ 200.000.000 destinados al sistema eléctrico, cubierta y sistema hidrosanitario	Institucion Educativa I. E Antonio Nariño	Con respuesta definitiva y de fondo -falta encuesta.
12	05/02/2019	273	INVESTIGAVION EN PROCE INVESTIGAVION EN PROCESO INVITACION PUBLICA ABREVIADA UNPA- 02-2019 CONTRA SERVICIOS PROFESIONALES EN NETWORKING SAS-SEPRONETH SO INVITACION PUBLICA ABREVIADA UNPA- 02-2019 CONTRA SERVICIOS PROFESIONALES EN NETWORKING SAS-SEPRONETH	Universidad del Pacífico	<u>Tramite: traslado por competencia</u>
13	14/02/2019	340	Denuncia Presuntas irregularidades en la Secretaria de Tránsito de Buenaventura	Secretaria de Transito	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

14	04/06/2019	1116	Presuntas irregularidades en la Secretaria de Tránsito de Buenaventura	Contraloría Distrital	Vencida respuesta sin de fondo
15	26/06/2019	1237	Denuncia presunta corrupción en el meritorio cuerpo de bomberos con ocasión al manejo de los recursos.	Cuerpo de Bomberos	<u>Trámite: traslado</u>

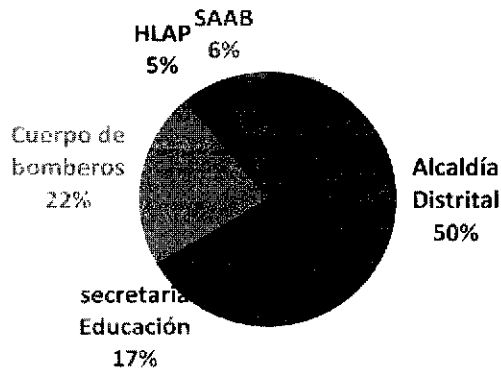
De igual forma se procedió a revisar Denuncias que quedaron abiertas de la vigencia 2018, las cuales tenían solicitud de ampliación de tiempo:

1	6/11/2018	024-2018	Irregularidades en nombramientos que se están llevando a cabo en la Secretaria de Educación Distrital de Buenaventura	Secretaria de Educación	Con primera respuesta para informar la ampliación del plazo para resolver.
2	11/12/2018	025-2018	Presuntos manejos inadecuados del secretario de educación de la Alcaldía Distrital de Buenaventura en la suscripción de contratos de dotación mobiliario	Secretaria de Educación	Con primera respuesta para solicitar información complementaria.

ENTIDAD CON MAYOR INCIDENCIA EN DENUNCIAS DURANTE LA VIGENCIA

El sujeto de control con mayor número de denuncias interpuestas ante nuestro ente de control es la Alcaldía Distrital de Buenaventura, con nueve (9) denuncias, seguido por el Meritorio Cuerpo de Bomberos con cuatro (04), seguido por la Secretaria de Educación con tres (03) denuncias.

ENTIDADES DENUNCIADAS



6. NO CONCORMIDAD

1. Mediante seguimiento a las denuncias ciudadanas se evidenció que no se están registrando las actuaciones en el aplicativo o sistema de información, lo que va en contravía del procedimiento código 30-30.18 versión 2, toda vez que dicho procedimiento define la obligación de reportar por cada funcionario responsable del trámite de un requerimiento las actuaciones realizadas, esto se genera por falta de autocontrol dentro de los procesos y falta de controles en la segunda línea de defensa.
2. Mediante seguimiento se observó nueve (09) requerimientos que se tramitaron de manera extemporánea, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, Art. 5 de la Resolución 0130 de 2018, generando inconformidad por parte de la ciudadanía, afectando la credibilidad e imagen de la entidad, lo que se genera por falta de autocontrol dentro de los procesos y falta de controles en la segunda línea de defensa.

7. CONCLUSIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Contraloría Distrital de Buenaventura durante el periodo de seguimiento recibió un total de 144 requerimientos ciudadanos y se tramitaron el 99%, lo cual es un indicador positivo para la entidad.

De los requerimientos recibidos, diez (10) corresponden a denuncias ciudadanas, las cuales han sido atendidos dentro de los términos a excepción a la denuncia DC 001-2019.

La ventanilla única sigue siendo el medio de comunicación de preferencia para la comunidad, toda vez que el 83% de los requerimientos recibidos se hizo por este medio.

Las dependencias han mejorado el control de los requerimientos recibidos mediante el formato establecido para ello, sin embargo, se evidencia la debilidad en el manejo del software el cual es una herramienta de control efectivo y que brinda un sistema de alerta.

Continúa presentando atención a los requerimientos fuera del tiempo de respuesta estipulado por la Ley y no se observa algún documento donde se le esté informando al quejoso o se continúe con el trámite del mismo.

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno reitera la recomendación de realizar una correcta clasificación de los requerimientos al momento de radicarse en el software, toda vez que este es el primer filtro y una principal herramienta de seguimiento. A su vez se recomienda citar el número de cacci del requerimiento ciudadano al momento de dar la respuesta con el fin de identificarlo fácilmente en el sistema.

La entidad deberá definir la segunda línea de defensa lo que permitirá controlar y coadyuvar en el cumplimiento de los términos de los requerimientos ciudadanos, ya que actualmente dentro del procedimiento cada funcionario (primera línea de defensa) es responsable del trámite de los requerimientos ciudadanos, pero no está definido un área o persona responsable de realizar control para el cumplimiento de estos términos (segunda línea de defensa).

Atentamente,



YANETH VENTE ARBOLEDA

Contraloría Distrital de Buenaventura
Jefe de Control Interno