

**50-19.16**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN LA ATENCIÓN  
DE PQRS DE LA CONTRALORIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**

**PERIODO: ENERO A JUNIO DE 2020**

**CARMEN EDILMA PAZ CANO**  
**Jefe de Control Interno**

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

## INTRODUCCIÓN

De conformidad a la Ley 1474 de 2011, la cual contempla en su artículo 76 que es deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de las PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se entrega el presente informe.

Para el desarrollo del mismo se tuvo en cuenta la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo de los mandatos normativos y legales se tiene implementados en la Contraloría Distrital de Buenaventura durante el primer semestre 2020, para la gestión de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al marco normativo de las funciones de la Oficina de Control Interno en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana en cuanto a las PQRSD

#### 1.2 Objetivos Específicos

- Verificar la gestión realizar por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos a través del aplicativo
- Verificar la oportunidad de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de ciudadanía
- Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD

### 2. ALCANCE

Verificar la atención y tramite realizadas por la entidad a las PQRSD recibidas entre los meses de enero a junio del año 2020.

### 3. METODOLOGIA

Solicitud de información, revisión y calificación de información, consolidación y análisis de la información elaboración y socialización de información

### 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículo 23 y 74
- Ley 87 de 1993, artículo 12
- Ley 134 de 1994 “por lo cual se reglamenta los mecanismos de participación ciudadana”
- Ley 190 de 1995
- Ley 734 de 2002
- Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1755 de 2015

### 5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La base de datos en Excel sustraída del aplicativo que utiliza la ventanilla única de la Contraloría Distrital de Buenaventura, el cual se llama “**Sistema Ventanilla Única y Gestión Documental**”, contiene 693 registros recibidos por los diferentes canales de comunicación entre los meses de enero a junio del año 2020. Sin embargo, se evidenció que dicho reporte no presenta trazabilidad completa de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes allegadas a la entidad, debido a que mediante las Resoluciones No. 048, 056, 059, 064, 077, 083, 094 de 2020, se estableció como medida preventiva al interior de la Contraloría la modalidad del trabajo en casa en atención a la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID – 19, a partir del 24 de marzo hasta el 30 de junio del año en curso; en ese sentido y teniendo en cuenta que el “*Sistema Ventanilla Única y Gestión Documental*”, es interno y no permite conexión por fuera de la entidad al inicio de la cuarentena obligatoria, no se registraban las atenciones gestionadas por algunas dependencias, dado que algunas pudieron ser atendidas desde el correo electrónico institucional de cada funcionario y no se había establecido inicialmente como se debía proceder para radicar las peticiones recibidas por los canales tecnológicos y obtener la identificación de cada requerimiento atendido o tramitado durante el aislamiento. Es decir que el sistema actualmente arroja un reporte

incompleto. De igual forma se evidenció que algunos requerimientos fueron clasificados con una tipología que no es coherente con la naturaleza del asunto con el cual se radico en ventanilla única.

Teniendo en cuenta lo anterior, para poder determinar las cantidades y tipos de solicitudes que se debieron atender en el periodo analizado, la Oficina de Control Interno cruzo dicha base de datos, con el registro físico de **entrega de documentos recibidos** que maneja el Despacho del señor Contralor y el reporte de atención de PQRSD recibidas en el primer semestre 2020, rendido en el módulo SIREL del SIA Misional que administra la Auditoria General de la República. Acción que permitió ordenar por dependencias y agrupar por tipologías de las naturalezas para identificar los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes.

Analizados los resultados se estableció que de 693 registros que contiene la base de datos del “*Sistema Ventanilla Única y Gestión Documental*”, 554 corresponden a naturalezas distintas a las que son objeto de análisis del presente informe, como es el caso de las invitaciones, respuestas realizadas a requerimientos institucionales para continuar procesos y documentación que hace parte de los procesos contractuales, auditores o de responsabilidad fiscal, cotizaciones, entre otros.

En tal sentido solo 139 requerimientos radicados en el aplicativo de la ventanilla única corresponden a PQRSD y solicitudes.

De igual forma se pudo evidenciar que 31 requerimientos tramitados por algunas dependencias no han sido ingresados a dicha base de datos, por cuanto no tienen aún asignado número de CACCI.

Es importante precisar que se generó demora en la elaboración del informe de seguimiento en la atención de las PQRSD, debido a que se identificó en la base de datos Excel sustraída del aplicativo “sistema ventanilla única y gestión documental”, errores en la asignación del tipo de solicitud y área asignada, por lo que se tuvo que realizar trazabilidad a los documentos en general con todas las dependencias para así ubicar el área que le dio tramite a cada una de ellas.

## **6. VERIFICACIÓN A LA GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Se realizó verificación a la gestión, seguimiento y control de las PQRSD presentadas ante la Contraloría Distrital de Buenaventura, de acuerdo a lo

establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Resolución 0130 de 2018 expedida por la Contraloría, en cuanto a los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD.

Por lo expuesto anteriormente, se detalla a continuación los resultados de la verificación realizada:

## 6.1 GESTIÓN A LAS PQRSD

**Oficina competente:** de acuerdo a lo evidenciado los responsables del direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, son todos los funcionarios de la entidad que participan del proceso de atención de las PQRSD y la oficina competente es la Ventanilla Única.

**Recepción:** la entidad cuenta con el aplicativo “*Sistema Ventanilla Única y Gestión Documental*” el cual se implementó para asegurar la existencia de un registro que genere el número de radicado único de las comunicaciones, que de manera sistematizada facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a la entidad a través de los diferentes canales de recepción. Este mismo aplicativo es el que recepción a las PQRSD que son instauradas por la comunidad mediante la página web de la Contraloría, el cual despliega un formato electrónico diseñado para facilitar la presentación de las PQRSD que incluye todos los requisitos definidos por la normatividad.

**Canales de comunicación:** la Contraloría ha establecido los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias:

**Ventanilla única:** recepciona de manera escrita y verbal todas las PQRSD  
Buzón de sugerencias: ubicado en la recepción de las instalaciones de la Contraloría  
Atención telefónica  
Página web: link información al ciudadano PQRSD  
Red social: Facebook  
Correo electrónico institucional:  
[participacionciudadana@contraloriabuenaventura.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriabuenaventura.gov.co)  
[contraloria@contraloriabuenaventura.gov.co](mailto:contraloria@contraloriabuenaventura.gov.co)

## 6.2 SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

Los mecanismos implementados por la entidad para el seguimiento de los requerimientos presentados por los ciudadanos, es el informe mensual realizado por el líder de proceso de participación ciudadana a las dependencias sobre el número de PQRSD, tramites vencidos y atendidos oportunamente.

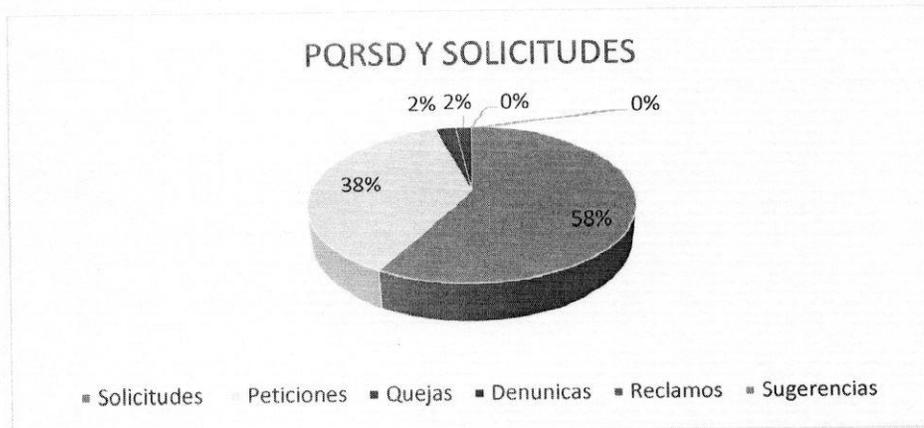
La otra herramienta que sirve para realizar el seguimiento a los requerimientos radicados en la Contraloría, es el aplicativo *Sistema de Ventanilla Única y PQRSD*, el cual en el momento está siendo subutilizado, ya que permite no solo diligenciar en detalle los requerimientos recibidos sino también consultar en detalle cada requerimiento, el estado, la respuesta emitida por la entidad en todas sus fases y los datos estadísticos en la atención y tramite de las PQRSD por periodo y por dependencia, entre otros servicios.

## 6.3 CONTROL A LAS PQRSD

Teniendo en cuenta que la Oficinas de Control Interno Disciplinario son las encargadas de adelantar las investigaciones en caso de incumplimiento a la atención de peticiones, quejas, sugerencias, y reclamos en los términos contemplados en la Ley; la Contraloría Distrital de Buenaventura estableció en la Resolución 0130 de julio 10 de 2018 en su artículo 5 parágrafo 2 y en el artículo 64, que la *“falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione, sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”*.

## 7. CLASIFICACION DE PQRS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2020

Realizada la consolidación de la información, se evidencia que, para el primer semestre del año 2020, se recibieron 167 PQRSD, de las cuales 97 corresponde a solicitudes (información, documentos, prorrogas, tramites, entre otros de carácter general) y 70 corresponde a Peticiones, Quejas, Denuncias. De acuerdo a la información verificada y los registros de la ventanilla única, durante el primer semestre 2020, no se recibieron Sugerencias ni Reclamos.



De las 27 PQRS D identificadas, el 38% corresponde a peticiones de diferentes modalidades (derecho de petición, peticiones de información, petición de documentos petición entre entidades estatales), un 3% a Quejas, y un 2% a Denuncias.

### 7.1 CLASIFICACION DE PQRS D Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR AREA

A continuación, se relaciona por área receptora el número del total de las PQRS D y solicitudes recibidas en el primer semestre 2020

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIA	SOLICITUDES	TOTAL	%
DESPACHO	19	2			1	14	36	22%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1				8	9	5%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4					2	6	4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO						2	2	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15					35	50	30%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTROL FISCAL	18	1			2	9	30	18%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL, SANCIONATORIA, COACTIVA Y DISCIPLINARIA INTERNA	4					24	28	17%
PARTICIPACION CIUDADANA	2						2	1%
INFORMATICA Y COMUNICACIONES						4	4	2%
<b>TOTALES</b>	<b>62</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>98</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

En la tabla anterior, se observa que el mayor número de PQRS D y solicitudes recibidas por las Contraloría fue redireccionadas a las siguientes áreas: Dirección Administrativa y Financiera en un 30%, Dirección Operativa de Control Fiscal en un 18%, Dirección Operativa Responsabilidad Fiscal, Sancionatoria, Coactiva y Disciplinaria Interna en un 17%, Oficina Asesora de Planeación en un 5%, Oficina Asesora Jurídica en un 4%, por los líderes de los procesos de Participación Ciudadana en un 1%, Informática y Comunicaciones en un 2% y en un 1% por la

oficina de Control Interno. De igual forma se puede observar que el 22% fueron tramitadas directamente por Despacho.

### 7.1.1 Derechos de Petición recibidos por área, tramitadas y medios de recepción.

Producto del análisis de información realizado por la Oficina de Control Interno, el cual se describió al inicio del presente informe, y teniendo en cuenta el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 “ 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” se identificó que la Contraloría recibió un total de 160 peticiones de las cuales 17 eran Derechos de Petición recepcionadas durante el primer semestre del año 2020. Los 45 restantes son peticiones de interés general o particular y 98 Solicitudes de información o documentación.

DEPENDENCIA	PETICIONES	SOLICITUDES	%
DESPACHO	19	14	31%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		8	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	2	6%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		2	0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	35	24%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTROL FISCAL	18	9	29%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL, SANCIONATORIA, COACTIVA Y DISCIPLINARIA INTERNA	4	24	6%
PARTICIPACION CIUDADANA	2		3%
INFORMATICA Y COMUNICACIONES		4	0%
<b>TOTALES</b>	<b>62</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

El medio a través por el cual fueron recibidas son ventanilla única en un 61% y por correos electrónicos institucionales un 39%.

Canal de Recepcion de las Peticiones y Solicitudes	Cant.	%
Ventanilla Unica (personal o correo postal)	97	61%
Correo electrónico institucional	63	39%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Con el objetivo de verificar el 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:

TOTAL PETICIONES Y SOLICITUDES	CON RESPUESTA DEFINITIVA Y DE FONDO AL PETICIONARIO	CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINO	PETICION SIN RESPUESTA EN TERMINO	PETICION SIN RESPUESTA Y VENCIDO EL TERMINO	PETICION EN TRÁMITE
160	148	12	0		

De 160 peticiones atendidas, 12 de ellas fueron respondidas de manera extemporánea por las siguientes dependencias:

No. ID. Radicado - CACCI	Dependencia de la Contraloría responsable de su tramite	Días de mora
98	Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal, Jurisdicción Coactiva y Sancionatorio	7
134	Dirección Administrativa Financiera y de Gestión Humana	4
155	Dirección Administrativa Financiera y de Gestión Humana	6
205	Dirección Administrativa Financiera y de Gestión Humana	4
313	Dirección Administrativa Financiera y de Gestión Humana	2
330	Dirección Administrativa Financiera y de Gestión Humana	1
423	Direccionamiento estratégico	4
444	Dirección Operativa de Control Fiscal	21
508	Direccionamiento estratégico	26
612	Dirección Administrativa Financiera y de Gestión Humana	2
667	Dirección Administrativa Financiera y de Gestión Humana	5
676	Direccionamiento estratégico	10

Es importante precisar que la Contraloría Distrital de Buenaventura, mediante la Resolución No. 0048 de 24 de marzo de 2020, determinó en su artículo 2 suspender los términos de las peticiones, quejas, denuncias y demás actuaciones administrativas en trámite y que requieran cómputo de términos, en las diferentes dependencias o Direcciones Operativas de la entidad, en atención a las medidas preventivas adoptadas después de haberse declarado la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, hasta el 13 de abril del año 2020.

El 13 de abril mediante la Resolución 0056 de 2020, en el párrafo del artículo primero, la Contraloría determinó habilitar todos sus canales tecnológicos para la recepción y trámite de las PQR, y recursos interpuestos ante el ente de control, a través de los cuales se le daría respuesta sin el CACCI de entrada y salida,

aprobado para el proceso de Gestión Documental; teniendo en cuenta que la ventanilla única de la entidad no se encontraba prestando sus servicios de manera presencial y permanente. No obstante, por solicitud de la líder del proceso de Gestión Documental se determinó que todo documento que se hubiera recibido por los diferentes canales de atención se debía radicar en la ventanilla única, proceso que las dependencias han estado cumpliendo, pero con algunas deficiencias, pues se evidenciaron algunos requerimientos sin número de radicado, no solo después de la declaratoria son también antes de iniciar las medidas de aislamiento para prevenir el contagio del COVID-19.

### 7.1.2 Quejas recibidas por área, tramitadas y medios de recepción

Durante el primer semestre 2020 solo fueron recepcionadas 4 quejas ciudadanas según indica el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	QUEJAS	%
DESPACHO	2	50%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	25%
OFICINA ASESORA JURÍDICA		0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		0%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTROL FISCAL	1	25%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL, SANCIONATORIA, COACTIVA Y DISCIPLINARIA INTERNA		0%
PARTICIPACION CIUDADANA		0%
INFORMATICA Y COMUNICACIONES		0%
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

El medio a través por el cual fueron recibidas son ventanilla única en un 75% y por correos electrónicos institucionales un 25%.

Canal de Recepcion de las Quejas	Cant	%
Ventanilla única	3	75%
Correo electrónico institucional	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Evaluated el comportamiento en los términos de respuesta de las quejas recibidas, se pudo evidenciar que de las cuatro atendidas, una fue respondida fuera del término, tal como se describe en el siguiente cuadro:

TOTAL QUEJAS	CON RESPUESTA DEFINITIVA Y DE FONDO AL QUEJOSO	CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINO	QUEJA RESPUESTA TERMINO SIN EN	QUEJA RESPUESTA VENCIDO TERMINO SIN Y QUEJA EN TRÁMITE
4	3	1		

La queja atendida en forma extemporáneas es la radicada con CACCI 436, con 18 días después de la fecha límite de respuesta, conforme lo establece el procedimiento P4 versión 7.

No. ID. Radicado - CACCI	Dependencia de la Contraloría responsable de su tramite	Días de mora
436	Dirección Operativa de Control Fiscal	18

### 7.1.3 Denuncias recibidas por área, tramitadas y medios de recepción

La Contraloría Distrital de Buenaventura dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dado que dispone de un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de las PQRSD, conforme a los parámetros establecidos por el programa Gobierno en línea, brindándole al ciudadano o comunidad en general poder presentar sus requerimientos con todos los requisitos que establece la ley para cada caso. Este mismo alimenta la herramienta con la cual se lleva el registro sistematizado de las PQRSD que se reciben por los demás canales de comunicación y a través de la cual se puede realizar el respectivo seguimiento de las mismas, no obstante, se sigue evidenciando que los responsables del trámite de las PQRSD no está realizando los respectivos registros de las actuaciones y el trámite que se ha surtido en el mencionado aplicativo, por lo tanto, dicha herramienta está siendo subutilizada.

Durante el periodo de análisis del presente informe se recibieron 3 denuncias, de las cuales 2 fueron trasladadas desde el Despacho a la Dirección Operativa de Control Fiscal por competencia, pero la denuncia anónima con CACCI 662 recibida el pasado 3 de junio de los corrientes, a través de la página web, no ha sido asignada a ninguna dependencia para trámite ni se ha dado respuesta.

DEPENDENCIA	QUEJAS	%
DESPACHO	1	33%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA		0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		0%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTROL FISCAL	2	67%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL, SANCIONATORIA, COACTIVA Y DISCIPLINARIA INTERNA		0%
PARTICIPACION CIUDADANA		0%
INFORMATICA Y COMUNICACIONES		0%
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

El medio a través por el cual fueron recibidas las denuncias este primer semestre fue ventanilla única en un 67% y por correos electrónicos institucionales un 33%.

Canal de Recepcion de las Quejas	Cant	%
Ventanilla única	2	67%
Correo electrónico institucional	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

El termino de respuesta de las dos denuncias redireccionadas a la Dirección Operativa de Control Fiscal, fueron afectadas debido a la suspensión de términos de las denuncias que estableció la Contraloria Distrital de Buenaventura mediante las Resoluciones No. 048, 056, 059, 064, 077, 083, 094 de 2020. Al momento del análisis se evidenció una (1) denuncia con respuesta definitiva y de fondo al quejoso, y dos denuncias que están en trámite:

No.	Fecha	ID Denuncia	Asunto	Entidad denunciada	Estado
1	08/01/2020	26	ANEXO TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN 2019-169850-80764-NC	Alcaldía Distrital de Buenaventura - INFIVALLE	Suspensión de términos por emergencia sanitaria COVID-19

No.	Fecha	ID Denuncia	Asunto	Entidad denunciada	Estado
2	16/03/2020	422	Denuncia pública sobre el contrato de 1.234.822.958 la empresa grupo Ibarquen S.A.S reconstrucción de adecuación y mejoramiento integral de la infraestructura de la institución educativa Vasco Núñez de Balboa.	Alcaldía Distrital de Buenaventura	La naturaleza de la denuncia ya había sido notificada a la Contraloría en el 2019, según denuncia No. 13 a la cual se lió respuesta de fondo el 02 de marzo 2020, por lo tanto, se notificó el resultado de análisis realizado por la Dirección de Control Fiscal el 19 de marzo de 2020
3	03/06/2020	662	Buen día señores entes de control tralizamos varias denuncias sobres procesos de las vigencias 2016 a 2020 que se ha venido llevando a cabo en el ente territorial y que me parecen graves y que estas denuncias sehna remitidas a todos los entes de control	Alcaldía Distrital de Buenaventura	Suspensión de términos por emergencia sanitaria COVID-19

De igual manera se realizó seguimiento a las denuncias que fueron recibidas durante el segundo semestre del año 2019 y que quedaron en trámite al cierre de la vigencia, por lo tanto, se procedió a verificar su estado:

No.	Fecha	ID Denuncia	Asunto	Entidad denunciada	Estado
1	8/07/2019	011-2019	Presunta irregularidad en la ejecución del No. SCS-2018-1093 celebrado entre la Secretaria de Convivencia de la Alcaldía Distrital y la Fundación la Caridad	Secretaria de Convivencia - Alcaldía Distrital	Sin respuesta de fondo, vencida el 8 de enero 2020
2	5/09/2019	016-2019	Presuntas irregularidades presentadas en diferentes procesos de contratación vigencia 2019: contrato interadministrativo con la fundación del Valle \$2.469.399.769, proceso de selección SCS-SA-2019-0161 procesos: SGO-2019-1360-1359-1357-1358-1362-1354-1355-1356 (transporte especial marítimo y fluvial para el desarrollo de la jornada de inscripción de cédulas)	Alcaldía Distrital de Buenaventura	Sin respuesta de fondo, vencida el 5 de marzo 2020

No.	Fecha	ID Denuncia	Asunto	Entidad denunciada	Estado
3	9/09/2019	017-2019	Denuncia actos de corrupción en el Meritorio Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Buenaventura por parte del señor Héctor Hurtado Hinojoza	Meritorio Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Buenaventura	Sin respuesta de fondo, vencida el 12 de marzo 2020
4	10/10/2019	021-2019	Denuncia fiscal alcaldesa Maby Yineth Viera en su calidad de representante legal del distrito y Oriana Melo Gaviria en calidad de tripe contrato de servicios de 2 dependencias	Alcaldía Distrital de Buenaventura	Vencía el 10 de abril de 2020 - suspensión de términos por emergencia sanitaria COVID-19
5	19/11/2019	022-2019	Incumplimiento pago de contrato por valor de \$49.980.000	Alcaldía Distrital de Buenaventura	Vencía el 08 de abril de 2020 - suspensión de términos por emergencia sanitaria COVID-19

## NO CONFORMIDADES

1. Se identificó que algunos requerimientos fueron clasificados con tipologías que no corresponden a la naturaleza del contenido del documento ni la descripción del asunto ni se asigna al área conforme a la competencia de cada una de ellas, lo que genera, deficiencias en el primer filtro que se realiza a la correspondencia recibida por la entidad y limita el proceso de clasificación de las PQRSD y solicitudes para garantizar no solo una efectiva reasignación por competencia sino también la identificación de las fechas límites para dar respuesta inicial y de fondo.
2. 31 requerimientos identificados en la rendición de cuenta del proceso de atención al ciudadano realizado en el mes de julio a través del SIA Misional, modulo SIREL, sin número de radicado, es decir que no se reflejan en el reporte que genera el aplicativo "*Sistema Ventanilla Única y Gestión Documental*".
3. No se están registrando las actuaciones realizadas a las PQRSD y Solicitudes por las diferentes dependencias en el aplicativo "*Sistema Ventanilla Única y Gestión Documental*", lo que hace que dicho software este siendo subutilizado y la entidad no cuente con una herramienta confiable para realizar el respectivo seguimiento y control a la atención y tramite de las PQRSD y requerimientos allegados a la Contraloría. Por lo anterior, se evidencia falta de controles en la segunda línea de defensa.

4. Mediante el seguimiento se observaron 13 requerimientos que se tramitaron de manera extemporánea, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, Resolución 0130 de 2018, lo cual puede haber generado inconformidad por parte de la ciudadanía, afectando la credibilidad e imagen de la entidad. Lo anterior es debido a falta de autocontrol dentro de los procesos y falta de controles en la segunda línea de defensa.
5. De igual forma, se observa que algunas dependencias continúan presentando de manera extemporánea la atención a los requerimientos, que no se está haciendo uso a las herramientas que brinda la ley para la ampliación de términos, si es el caso, ni se está informando al peticionario las razones de no haber recibido respuesta a su requerimiento.
6. Se evidencia un desmejoramiento en la utilización de las herramientas diseñadas e implementadas para el autocontrol de las dependencias.
7. A la fecha de la elaboración del presente informe, se evidenciaron requerimientos que están en proceso de radicación en la ventanilla única, razón por cual, los datos estadísticos producto del análisis realizado por la Oficina de Control Interno, pueden variar en el mes de agosto. De igual se identifica que el reporte de las PQRSD realizado en el SIA Misional, modulo SIREL, primer semestre 2020, pudo haber quedado incompleto, por la misma causa.

## CONCLUSIONES

- Durante el periodo analizado la Contraloría Distrital de Buenaventura recibió un total de 167 requerimientos ciudadanos y se tramitaron 152, lo cual es un indicador positivo ya que representa el 91% de los requerimientos. No obstante, se siguen presentando incumplimiento a los términos de las respuestas dispuesto por la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 0130 de 2018 y el procedimiento de participación ciudadana P4 versión 7
- De los requerimientos recibidos en el primer semestre 2020, tres son denuncias ciudadanas, las cuales 02 tienen suspensión de términos según lo estableció la entidad a través de las Resoluciones No. 048, 056, 059, 064, 077, 083, 094 de 2020 de 2020.

- Las denuncias No. 011, 16 y 17, radicadas en el año 2019 en la Contraloría Distrital de Buenaventura, continúan abiertas, por cuanto no se le ha dado respuesta de fondo.
- La ventanilla única sigue siendo el medio de comunicación de preferencia para la comunidad, toda vez que el 65% de los requerimientos recibidos se hizo por este medio, sin embargo, después de la declaración de la emergencia sanitaria, ha aumentado la recepción de PQRSD a través de los canales tecnológicos como son la página web y los correos electrónicos institucionales.
- Se tiene en cuenta que desde el 24 de marzo de los corrientes se suspendieron términos en el trámite de todas las PQRSD recibidas por la Contraloría Distrital, pero esta regla no aplica para los requerimientos que se le vencieron términos antes de declararse la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID – 19.

## **RECOMENDACIONES**

- Las dependencias deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario oportunamente, dentro de los términos de Ley, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
- La Oficina de Control Interno reitera la recomendación de realizar una correcta clasificación de los requerimientos al momento de radicarse en el software, de la ventanilla única, por cuanto es el primer filtro que permite determinar la fecha límite para dar la respuesta según su tipología o naturaleza. De igual forma, se recomienda realizar seguimiento a los requerimientos que las dependencias están reportando sin CACCI y a los términos que establecieron para emitir las respuestas de fondo.
- Se recomienda a la Alta Dirección determinar el área o funcionario responsable de realizar el control para el cumplimiento de los términos de las PQRSD recibidos por la Contraloría bien sea de manera semanal, quincenal o mensual, ya que en la actualidad ni en el procedimiento ni en la Resolución 0130 de julio 10 de 2018 se definió.

- La Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes, a través de los seguimientos que se presentan de manera semestral ante la Administración de la Entidad, por lo tanto, y teniendo en cuenta hasta dónde llega la competencia de la oficina de control interno, se recomienda al señor Contralor, tomar las medidas pertinentes para que se subsanen las deficiencias descritas en el presente informe, en cuanto a la atención extemporánea y la no presentación de las respuestas de fondo de las Denuncias radicadas durante la vigencia 2019 y 2020, toda vez que esto implica riesgos para la entidad y sanciones disciplinarias conforme lo establece los artículos 27 y 34 de la Ley 734 de 2000 no solo para los funcionarios responsables de la atención de las PQRSD que les hayan sido trasladadas por competencia sino también para el representante legal de entidad.



**CARMEN EDILMA PAZ CANO**  
Jefe de Control Interno