



160-19-74

Doctora  
**LEONOR ABADIA BENITEZ**  
Contralora Departamental del Valle del Cauca.  
Presente.

Asunto: Informe Final de Peticiones Quejas y Denuncias Segundo Semestre del 2019.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, me permito anexar el informe del asunto para su conocimiento, revisión y publicación en la página web de la entidad.

Atentamente

  
**LUIS FERNANDO RESTREPO GUZMAN**  
Jefe Oficina Control Interno.

Anexo lo enunciado en seis (6) folios escritos doble cara

Proyecto: Adelaida Garces Calero  
Profesional Universitaria.

160-19.74

**CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS  
CIUDADANAS**

**SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**LUIS FERNANDO RESTREPO GUZMÁN  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**SANTIAGO DE CALI, FEBRERO DE 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
4. MARCO NORMATIVO
5. CONSOLIDADO DE DENUNCIAS RECIBIDAS, TRAMITADAS Y MEDIOS DE RECEPCIÓN EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO 1 Y DICIEMBRE 31 DE 2019
6. DENUNCIAS TRASLADADAS POR COMPETENCIA/DEPENDENCIA CDVC RESPONSABLES DE SU TRÁMITE
7. QUEJAS ALLEGADAS A CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
8. DERECHOS DE PETICIÓN
9. CONDUCTAS MAS DENUNCIADAS SEGUNDO SEMESTRE 2019
10. DENUNCIAS RECEPCIONADAS Y TRÁMITADAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE VIGENCIA 2019.
11. DERECHOS Y REQUERIMIENTOS TRASLADADOS A OTRAS INSTANCIAS O DEPENDENCIAS.
12. CONCLUSIONES

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se rinde en cumplimiento del artículo 76 Capítulo I. Medidas Administrativas para la lucha contra la corrupción de la Ley 1474 del 2011 que reza:

“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página Web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

**PARÁGRAFO.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de peticiones, quejas, Sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

## 2. OBJETIVO

El objetivo de la presente auditoria es el de verificar el comportamiento de las quejas en contra de Servidores Públicos de la entidad, peticiones y denuncias ciudadanas, durante el segundo semestre del 2019, de acuerdo con los términos definidos en la Ley 1755 de junio 30 de 2015, en concordancia con el artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 del 6 julio de 2015 y artículo 115 de la Ley 1474 del 12 de julio del 2011, guía y los procedimientos y referencias normativas establecidas por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca e informar a la Alta Dirección de la Entidad sobre los resultados evidenciados.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- A través de correo electrónico de fecha 13 de enero del 2020, se le solicita colocar a disposición las denuncias DC-12-19,DC-26-19,DC-23-19 y DC-37-19, con el fin de verificar el informe final de respuesta al petente; para ser verificadas en este

informe del Segundo Semestre puesto que en la auditoria especial que se adelanto al proceso de fecha 14-11-2019-CACCI-6886, no se pudieron verificar. Auditoria que comprendia el periodo del 3 de enero al 30 de septiembre del 2019.

- Mediante oficios de fechas 17 de diciembre con registros CACCI-7500, 7501 y 7502 del 2019, se solicita a la Dirección de Participación Ciudadana, Secretaría General y Oficina de Control Interno Disciplinario la información pertinente como insumo para la elaboración de este informe.
- Se le hace seguimiento a matriz en excel que consolida las denuncias del Segundo Semestre de 2019, periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre del 2019.
- Se verifica matriz en excel que consolida las denuncias que fueron trasladadas por competencia a las diferentes Instancias y dependencias de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en el Segundo Semestre de 2019.
- Se elaboran gráficos que registran medios de llegada, estado actual de las denuncias y conductas más denunciadas durante el Segundo semestre de 2019.
- Con fundamento en la información suministrada mediante correos electrónicos de fechas 3, 8, 16 y 31 de enero de 2020 por la Dirección Operativa de Participación Ciudadana, Secretaría General, Oficina de Control Interno Disciplinario. y de acuerdo a los registros de las denuncias verificadas en el aplicativo Excell, base de datos y software de trazabilidad por denuncia del proceso. Se realizó el informe de Peticiones, Quejas y Denuncias correspondiente al segundo semestre de 2019.

#### **4. MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de Colombia (Artículo 23, Artículo 74).
- Parte primera de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de los Contenciosos Administrativo. (Artículo 13 y 14 Título II, Capítulo I).
- Artículo 76 Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012.
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 artículo 7 Literal 2 al 8
- Ley estatutaria 1757 de julio 6 del 2015 artículo 70 parágrafo 1.
- Ley 594 de 2000. Ley General de Archivo.
- Ley 1755 del 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 87 de 1993
- Ley 190 de 1995.
- Ley 734 de 2002.
- Ley 134 de 1994, "Por lo cual se reglamenta los mecanismos de participación ciudadana"

**5. CONSOLIDADO DE DENUNCIAS RECIBIDAS, TRAMITADAS Y MEDIOS DE RECEPCIÓN EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO 1 Y DICIEMBRE 31 DE 2019**

De acuerdo a información allegada a la Oficina de Control Interno por parte de la Dirección Operativa de Participación Ciudadana, donde se suministra la matriz de denuncias ciudadanas correspondientes al Segundo semestre de 2019, evidenciándose un total de cuarentain (41) denuncias recepcionadas, con una disminución de dieciséis (16) denuncias frente al Primer Semestre de 2019. Observar Cuadro No. 1.

**Cuadro No.1 Comparativo de denuncias**

	Cantidad
<b>I Semestre 2019</b>	57
<b>II Semestre 2019</b>	41

Fuente: Dirección Operativa de Participación Ciudadana

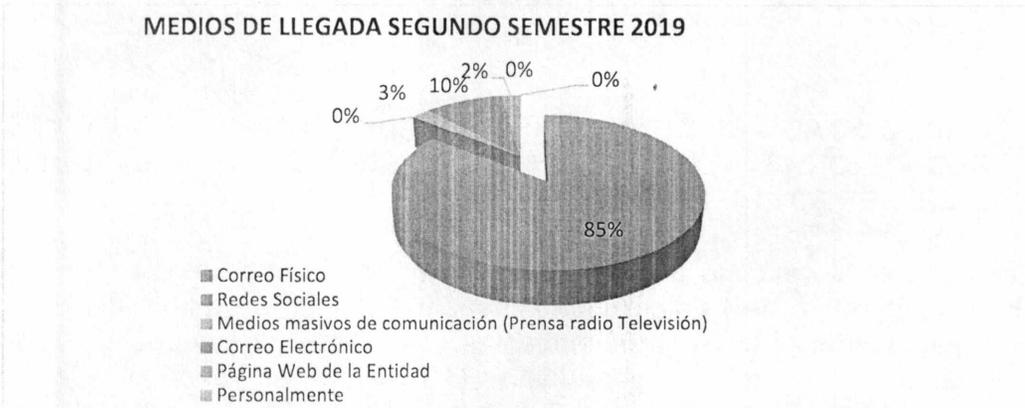
De acuerdo con el cuadro No 2, el medio de llegada de las denuncias para este primer semestre fue correo físico, con una participación del 85%, página web de la Entidad con el 2,4%, los medios masivos de comunicación con el 2,4%, personalmente 0% y correo electrónico con el 9,8% y redes sociales 0%.

**Cuadro No.2. Cuadro Comparativo Medios de Llegada**

Medio de Llegada / I Semestre 2019	Cantidad	%	Medio de Llegada /II Semestre 2019	Cantidad	%
Correo Físico	41	72	Correo Físico	35	85
Redes Sociales	1	2	Redes Sociales	0	0
Medios Masivos de comunicación (prensa, radio y televisión)	1	2	Medios masivos de comunicación (Prensa radio Televisión)	1	2,4
Correo electrónico	6	11	Correo Electrónico	4	9,8
Página Web de la Entidad	6	11	Página Web de la Entidad	1	2,4
Personalmente	2	4	Personalmente	0	0
Vía telefónica	0	0	Vía Telefónica	0	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Dirección Operativa de Participación Ciudadana

**Grafico N° 1**  
**MEDIOS DE LLEGADA SEGUNDO SEMESTRE 2019**



Fuente: Dirección Operativa de Participación Ciudadana

## 6. DENUNCIAS TRASLADADAS POR COMPETENCIA/DEPENDENCIA CDVC RESPONSABLE DE SU TRÁMITE

Del total de las cuarenta y un (41) denuncias recepcionadas en el período objeto de este informe, según la información suministrada por la Dirección Operativa de Participación Ciudadana la dependencia responsable de su trámite es el Proceso de Participación, por tal motivo no se presentaron traslados a otras dependencias.

Adicionalmente se evidenció el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, dado que la Contraloría Departamental del Valle del Cauca dispone de un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de peticiones y denuncias, conforme con los parámetros establecidos por el programa Gobierno en línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)), con el formato electrónico que facilita la presentación de requerimientos por parte de los clientes de la entidad. De igual manera tiene implementada un software como sistema de registro ordenado de las denuncias.

Asimismo, en la página web de la Entidad, se informa a la comunidad sobre los medios de atención con los que cuenta para recepción de peticiones y denuncias.

## 7. QUEJAS ALLEGADAS A CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Durante el período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre del 2019, la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca adelantó catorce (14) procesos por trámites de quejas contra funcionarios de la entidad, evidenciándose una disminución de un (1) proceso, con respecto al primer semestre de 2019, que fueron quince (15). Ver cuadro No.3

**Cuadro No.3**

CANT	PROCESOS	FUENTE	ETAPA	AUTO	ESTADO
01	110-23-05-004-2019	Anonimo	Inhibitorio	036-2019	Archivado
02	110-23-05-005-2019	Servidor Publico	Pruebas	005-2019	Activo
03	110-23-05-006-2019	Servidor Publico	Pruebas	006-2019	Activo
04	110-23-05-007-2019	Queja Ciudadana	Cierre Definitivo	007-20019	Archivado
05	110-23-05-035-2019	Servidor Publico	Cierre Definitivo	035-2019	Archivado

CANT	PROCESOS	FUENTE	ETAPA	AUTO	ESTADO
06	110-23-05-036-2019	Servidor Publico	Cierre Traslado A Superior	021-2019	Archivado
07	110-23-05-038-2019	Servidor Publico	Pruebas	038-2019	Activo
08	110-23-05-039-2019	Servidor Publico	Inhibitorio	002-2019	Archivado
09	110-23-05-040-2019	Servidor Publico	Apertura De Investigacion Disciplinaria	027-2019	Activo
10	110-23-05-041-2019	Servidor Publico	Pruebas	041-2019	Activo
11	110-23-05-042-2019	Servidor Publico	Pruebas	042-2019	Activo
12	110-23-05-043-2019	Queja Ciudadana	Pruebas	043-2019	Activo
13	110-23-05-044-2019	Servidor Publico	Pruebas	044-2019	Activo
14	110-23-05-045-2019	Queja Ciudadana	Pruebas	045-2019	Activo

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

## 8. DERECHOS DE PETICIÓN

En cuanto a la información suministrada por la Secretaría General, adjunta relación de Derechos de Petición trasladados a la Dirección Operativa de Participación Ciudadana, del período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2019 y consolidado de la vigencia 2019, dando cumplimiento al procedimiento interno M2P4-05, versión: 18.0 de fecha 17-10-2017 y lo preceptuado en el artículo 14 y siguientes de la Ley 1755 de 2015.

Se estableció que en el segundo semestre de 2019, la Secretaría General recibió ciento cuarenta y seis (146) derechos de petición, representando un aumento de setenta y seis (76) derechos de petición con respecto a los setenta (70) recepcionados en el primer semestre de 2019. Ver cuadro N°4

Cuadro N°4 Comparativo Derechos de Petición

Periodo	Total Derechos de petición	Con respuesta definitiva y de fondo al peticionario	Con respuesta por fuera de término	Peticiones sin respuesta en término	Respuestas Parciales	Petición sin respuesta y vencido el término
I Semestre 2019	70	47	02	06	14	01
II semestre- 2019	146	144	01	01	04	06

Cuadro N°5 Consolidado Derechos de Petición Vigencia 2019

Total Derechos De Peticion	Con Respuesta Definitiva y de Fondo al Peticionario	Con Respuesta Por Fuera De Termino	Peticiones Sin Respuesta En Termino	Respuesta Parciales	Peticion Sin Respuesta Y Vencido El Termino
216	191	01	7	10	07

Fuente: Secretaría General

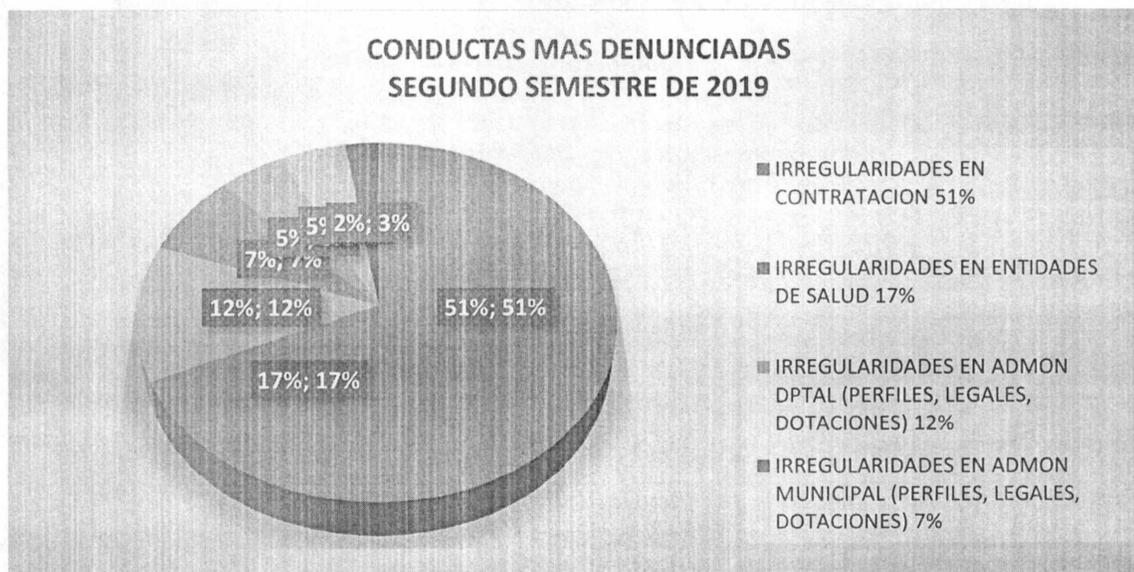
## 9. CONSOLIDADO CONDUCTAS MAS DENUNCIADAS SEGUNDO SEMESTRE 2019

Se evidenció que las conductas más denunciadas durante el Segundo Semestre del 2019, son las presuntas irregularidades en la contratación, representado por el 51%, seguido por presuntas irregularidades en entidades de Salud 17%, Irregularidades en Admon Dptal (perfiles, legales, dotaciones) con el 12%, Irregularidades en Admon Municipal (Perfiles, Legales, Dotaciones) con el 7%, Irregularidades en Instituciones educativas con 5%, irregularidades en Gerencia 5% y por ultimo Irregularidades en Empresas de Serv. Pub. Domic.ESP con el 2%. Ver cuadro No.6 y Gráfico 2.

Cuadro N° 6

CONDUCTA	%	Cantidad de DC
IRREGULARIDADES EN CONTRATACION	51%	21
IRREGULARIDADES EN ENTIDADES DE SALUD	17%	7
IRREGULARIDADES EN ADMON DPTAL (PERFILES, LEGALES, DOTACIONES)	12%	5
IRREGULARIDADES EN ADMON MUNICIPAL (PERFILES, LEGALES, DOTACIONES)	7%	3
IRREGULARIDADES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS	5%	2
IRREGULARIDADES EN LA GERENCIA	5%	2
IRREGULARIDADES EN EMPRESAS DE SERV. PUB. DOMIC.ESP	2%	1
<b>Total General</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>

Grafica N° 2

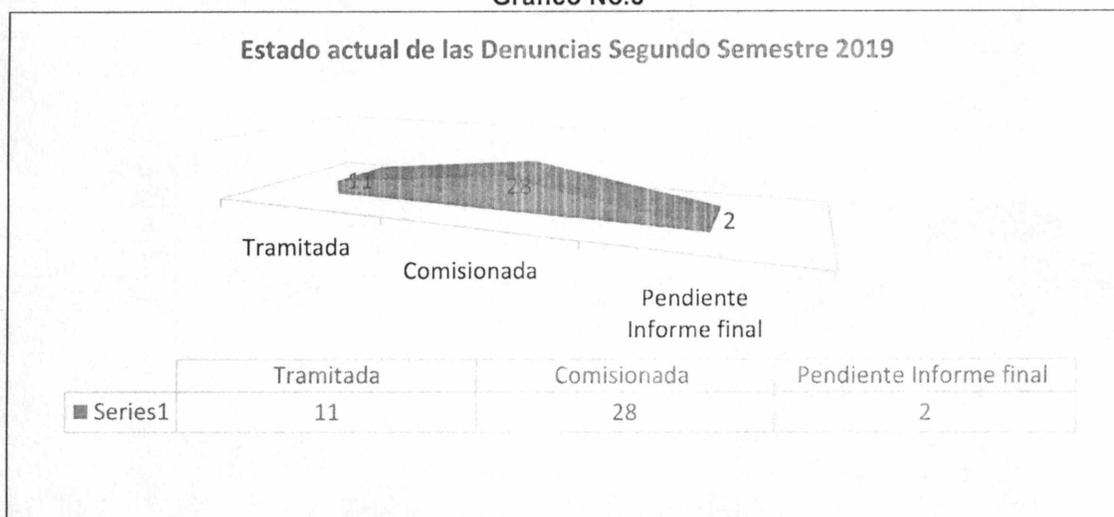


Fuente: Dirección Operativa de Participación Ciudadana.

## 10. DENUNCIAS RECEPCIONADAS Y TRÁMITADAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE VIGENCIA 2019

De acuerdo a información allegada a la Oficina de Control Interno por parte de la Dirección Operativa de Participación Ciudadana a través de correo electrónico del 16 de enero de 2020, donde se suministra la matriz de denuncias ciudadanas correspondientes al periodo julio 1 al 31 de diciembre de 2019, se recibieron cuarenta y una (41) denuncias. Donde se verificó el estado actual de las mismas de acuerdo a los ítems descritos, identificándose en el gráfico No. 3: once (11) tramitadas, veintiocho (28) comisionadas, y dos (2) denuncias pendientes de informe final.

Gráfico No.3



Fuente: Dirección Operativa de Participación Ciudadana

## 11. DERECHOS Y REQUERIMIENTOS TRASLADADOS A OTRAS INSTANCIAS O DEPENDENCIAS

De los setenta (70) requerimientos recibidos del 1° de julio al 31 de diciembre del 2019, remitidos por competencia a otras dependencias e instancias, se evidenció en nueve (9) peticiones, falta de oportunidad en su trámite. Así mismo en lo que corresponde al primer semestre de enero al 30 de junio de 2019, se observó que de los ciento cuarenta y dos (142) recepcionados, veintitres (23) presentaron falta de oportunidad en el trámite para su traslado, incumpliendo el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se detallan en el cuadro siguiente:

Cuadro No.7

Requerimientos con vencimiento de términos para su traslado por competencia			
Primer semestre 1° enero a 30 de junio 2019		Segundo semestre 1° Julio al 31 de Diciembre 2019	
No.	CACCI	No.	CACCI
1	158	1	5880
2	845	2	6008
3	1188	3	6160

Requerimientos con vencimiento de términos para su traslado por competencia			
Primer semestre 1° enero a 30 de junio 2019		Segundo semestre 1° Julio al 31 de Diciembre 2019	
4	142	4	6146
5	261	5	6202
6	373	6	6520
7	461	7	6745
8	1442	8	7040
9	849	9	6974
10	1197		
11	1472		
12	1521		
13	2088		
14	2158		
15	2203		
16	2202		
17	2232		
18	2222		
19	2223		
20	2883		
21	2229		
22	454		
23	356		
<b>TOTAL 23</b>		<b>TOTAL 9</b>	

Fuente: Control Interno

## 12. CONCLUSIONES

- En el informe PQD del primer semestre de 2019 de fecha 31 de julio de 2019 con radicación CACCI 4456 presentó un total de 23 requerimientos con vencimientos de términos para su traslado a las instancias pertinentes habiéndose suscrito plan de mejoramiento en su momento por el proceso.

Así mismo se determinó que mediante auditoria especial al proceso de Participación Ciudadana sobre Denuncias, Requerimiento y Peticiones periodo comprendido del 3 de enero al 30 de septiembre de 2019 se determinó un total de seis (6) requerimientos con vencimiento. Por el cual el proceso suscribe plan de mejoramiento.

- En cuanto al informe PQD Segundo Semestre 2019 se determina un vencimiento de nueve (9) requerimientos detallados en el cuadro No 7 del punto 11 del informe. No trasladando a las instancias pertinentes los requerimientos después de los cinco (5) días contados a partir de la recepción del mismo, incumpliendo así con los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

- Analizadas las cuarenta y un (41) denuncias recibidas y tramitadas durante el segundo semestre del 2019, se verificó que once (11) denuncias tramitadas, se determinó el cumplimiento a los términos preceptuados en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, evidenciándose en las mismas, oportunidad en el trámite y respuesta de fondo al peticionario.
- Se pudo constatar que durante el Segundo Semestre de 2019 de las 41 denuncias recepcionadas ninguna fue trasladada a instancia interna de la Contraloría Departamental para su trámite; estas son tramite directo por parte del Proceso de Participación Ciudadana.
- De otro lado se pudo establecer que las cinco (5) denuncias recepcionadas y pendientes de verificar del Primer Semestre 2019, que señala el punto 1 de las actividades desarrolladas cumplieron con los términos de Ley establecidos en el artículo 70 Ley 1757 de 2015.
- En razón de lo anteriormente enunciado el Proceso de Participación Ciudadana deberá suscribir plan de mejoramiento ante la Oficina de Control Interno, dentro de los cinco (5) días siguientes a la socialización del presente informe.