



160-19.82

Doctor  
**JOSE IGNACIO ARANGO BERNAL**  
Contralor Departamental del Valle del Cauca  
Presente

**Asunto:** Alcance al Informe de Auditoria especial al Proceso de Participación Ciudadana

En atención a observaciones presentadas por el Responsable del proceso, adjunto Informe de la Auditoria especial realizada al Proceso de Participación Ciudadana, con los ajustes y complementaciones efectuadas de acuerdo a la validación.

Atentamente,

**ADELAIDA GARCÉS CALERO**  
Jefe Oficina Control Interno (E.)

Anexo: Lo enunciado (en nueve (9) folios escritos)

160-19.82

## INFORME DE AUDITORIA ESPECIAL

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Entidad:	Contraloria Departamental del Valle del Cauca
Proceso:	Participacion Ciudadana
Localización:	Contraloria Departamental del Valle del Cauca
Tipo de Auditoria:	Especial
Fecha de Auditoria:	Del 12 de Septiembre al 7 de octubre de 2017.
Tamaño de la Muestra:	100% de las peticiones y denuncias vencidas del 1 de enero 30 de mayo 2017.
Objetivo:	Determinar la conformidad en la aplicación del procedimiento recepción y tramite de peticiones y denuncias.
Criterios:	Procedimiento para recepción y tramite de peticiones y denuncias M2P4-05 versión: 16.0 del 5/09/2016 y M2P4-06.Version:8.0 de 05-09-2016.

### 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Solicitud a la Dirección Operativa de Participacion Ciudadana, la relación de las denuncias del 1 de enero al 30 de mayo de 2017.
- Solicitud a la Secretaría General de las peticiones recibidas del 1 de enero al 30 de mayo de 2017.
- Identificación de la muestra objeto de auditoria, se auditó el 100% de las denuncias y peticiones que registran vencimiento del 1 de enero al 30 de mayo de 2017.
- Solicitud a Gestión Documental de los procedimientos y documentos de las denuncias y peticiones vigentes del 1 de enero al 30 de mayo de 2017.

- Solicitud continua de información al proceso de Participación y Control Fiscal (Infraestructura y Medio Ambiente).
- Revisión en sitio de las carpetas de las denuncias y peticiones.
- Entrevista al Director Operativo de Participación Ciudadana.
- Solicitud de información aclaratoria adicional.
- Elaboración informe final.

### 3. AUDITORIA ATENDIDA POR:

PROCESO	NOMBRE
Director Operativo de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Alexander Salguero Rojas
Secretaria General	Martha Rosmery Castrillón Rodríguez
Participación Ciudadana	Amparo Collazos Polo
Secretaria General	Maria Elsy Duque
Participación Ciudadana	Luz Adriana Velez Sandoval
Dirección Técnica de Infraestructura Física	Alvaro Castillo Jiménez
Dirección Técnica de Medio Ambiente	Marcela Inés Meneses López

### 4. ASPECTOS POSITIVOS

- Para la recepción y respuestas de las denuncias, el proceso auditado desde el mes de julio de la presente anualidad está realizando autocontrol.
- En todos los oficios a los peticionarios desde el inicio del trámite, se invoca el artículo 70 de la Ley 1757 del 6 de julio de 2015.
- En la mayoría de las denuncias analizadas, el informe final se publica en la página WEB de la entidad y se incluye el plan de mejoramiento resultante de la visita fiscal.
- Las denuncias avocadas contemplan plan de trabajo y cronograma, los cuales se cumplieron en desarrollo del mismo. (Anexo 5).
- En los informes finales, se anexa la encuesta de percepción de la oportunidad en la respuesta a través de correo electrónico Link participación ciudadana. (DC-44-17-DP 1555, DC-64-17).

- Se evidenció la notificación del informe final de respuesta al peticionario en cartelera y publicación en la página Web cuando los denunciantes son anónimos o de dirección desconocida; cumpliendo lo establecido en el procedimiento, actividades 8,9,10 y 11 del mismo, ejemplo DC-16-17 de fecha 16-06-17 CACCI-3916.
- La Dirección Operativa de Comunicación y Participación Ciudadana realiza seguimiento de autocontrol y solicita periódicamente, el estado de las denuncias ciudadanas con apoyo técnico de Infraestructura.

## **5. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Se debe fortalecer el análisis previo del contenido de las denuncias para evitar desgaste administrativo y tener en cuenta lo establecido en el Anexo 03 "Guía", para el trámite de las mismas, cuyo procedimiento se atempera a los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio del 2015, caso puntual la denuncia DC-47-17 que surtió todo el proceso y en la conclusión del informe final se manifiesta que no es competencia de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca conocer de estos hechos.
- Debido a la dificultad en trabajo de campo en la ejecución de la auditoría sobre la identificación de la trazabilidad en carpetas de denuncias, es importante que el proceso emita directiz sobre la pertinencia de foliar las carpetas contentivas de las denuncias. Así mismo la actualización del Anexo N°6 (Trazabilidad), frente a las actividades que se realizan a la fecha de cada fase (planeación, ejecución e informe).
- Se evidenció que la dependencia que presta apoyo a las denuncias trasladadas por el proceso de participación ciudadana, en su respuesta se cita radicación diferente a la inicial, prestándose para equívocos (DC-45-17).
- En las denuncias DC-151-16 y DC-72-17, comisionadas y tramitadas en el primer trimestre del 2017 las cuales guardan relación de los mismos hechos, se debe tener en cuenta la actividad descrita en el numeral 3, inciso 3° del Procedimiento M2P4-05, Version: 16.0
- De acuerdo a la Tabla 1 se observa dos (2) denuncias con Resolución de desistimiento por fuera de los términos consagrados en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
- Se verificó respuesta de fecha 17 de mayo de 2017 con recibido directo del Petente, omitiendo su registro en la ventanilla única – CACCI, del derecho de petición 3055 del 5 de mayo de 2017.

**TABLA 1 RELACIÓN DENUNCIAS CON DESISTIMIENTO**

DENUNCIAS RESUELTAS POR DESISTIMIENTO Y ARCHIVO 2017						
DENUNCIA	FECHA DE RADICACION	FECHA DE COMISION	SOLICITUD DE PRUEBAS	FECHA DE DESISTIMIENTO	RESOLUCION #	# DE DIAS
DC-11-17 PQD: 1163520	16/01/2017	05/07/2017	07/03/2017	11/07/2017	004	176
DC-53-16	14/07/2016	02/02/2017	08/02/2017	03/05/2017	001	293

- Dar cumplimiento a los términos de la Ley 1755 de junio 30 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Peticiones y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo". Así mismo cumplir con lo estipulado en el Procedimiento seguimiento a Derechos de Petición M2P4-06,Version:8.0 de 05-09-2016, independientemente del medio de llegada, aclarando que el término empieza a correr desde la fecha de recepción del mismo en la entidad.
- Oportunidad en los traslados de denuncias al proceso auditor, teniendo en cuenta que el máximo de tiempo contemplado en el artículo 70 de la Ley 1757 del 2015 es de seis (6) meses, por lo tanto se debe evitar el traslado, cuando el término esté a punto de expirar.
- Establecer mecanismos efectivos de control en la asignación de las comisiones para trámite de denuncias, para efecto de evitar que para una misma denuncia, se surtan dos o más comisiones (ver Tabla 2).
- Uso de la herramienta "acumulación de trámite" (decantación del artículo 23 Resolución Reglamentaria No.014 del 21/12/2005 "Por la cual se reglamenta en la Contraloría Departamental del Valle del Cauca los procedimientos administrativos de orden interno relacionados con el trámite de derechos de petición, quejas y denuncias ciudadanas"), lo anterior agiliza la oportunidad en la atención del proceso.(DC-51-17 y DC-3-17). Deberá actualizarse la Resolución N°014 del 21 de diciembre del 2005 e incluirla en las referencias normativas del proceso, adoptando la normatividad vigente, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 1437 del 18/01/2011, Artículo 148 del Código General del Proceso. Téngase presente que la Ley 1755 de 30-06-2015, no contempla la acumulación.
- DC-75-17, se evidenció en la ejecución de la auditoría que la denuncia inició su trámite como Derecho de petición No.2673 recibido el 18/04/2017 presentado por la Señora Marly Janeth

Tutasaura Cáceres, Representante Legal de Dinámica Consultoría y Asesora Empresarial S.A.S, a su vez se traslada mediante oficio de fecha 19-04-17 a Participación ciudadana, iniciando su trámite el 4-05-17-CACCI-3079. No obra en carpeta de la denuncia comisión. Así mismo se evidencia que obran correos electrónicos cruzados de personas diferentes al Peticionario y en base a los mismos, liberan Informe final el 19-07-2017-CACCI-4584.

**TABLA 2 RELACIÓN DE DENUNCIAS CON MULTIPLES COMISIONES**

#	DENUNCIA	FECHA INICIO	OBSERVACION
1	DC 58 2017	23-mar.-17	Comisión #1: 31/07/2017 Comisión#2: 10/08/2017 3 meses para comisionar, solo evidencia actuación en 2° comisión.
2	DC 61 2017	28-mar.-17	Comisión #1: 31/07/2017 Comisión #2: 22/08/2017 Organizada y con el anexo de trazabilidad
3	DC 65 2017	3-abr.-17	Papeles de Trabajo Doble Comisión Comisión #1:31/07/2017 Comisión #1:23/08/2017
4	DC 66 2017	5-abr.-17	Comisión #1: 31/07/2017 Comisión#2: 28/08/2017 Comisión #3: 15/09/2017 Se observa actuación en la ultima comisión. Organizada y con el anexo de trazabilidad
5	DC 68 2017	5-abr.-17	Papeles de Trabajo Presenta 3 Comisiones Se observa actuación en la ultima comisión. Organizada y con el anexo de trazabilidad.
6	DC 69 2017	5-abr.-17	Papeles de Trabajo Presenta 3 Comisiones Se observa actuación en la ultima comisión. Organizada y con el anexo de trazabilidad.
7	DC 73 2017	5-abr.-17	Comisión #1: 31/07/2017 - 3 meses Comisión #2 28/08/2017 Un mes sin actuación Comisión #3 15/09/2017 Organizada y con el anexo de trazabilidad.
8	DC 91 2017	19-may.-17	Papeles de Trabajo Doble Comisión Comisión #1:31/07/2017 Comisión #2: 18/08/2017 4 Meses para comisionar

### DENUNCIAS ANALIZADAS

Se identificaron del 1° de enero al 30 de Mayo del 2017 un total de 91 denuncias, de las cuales el 75% fueron comisionados en un tiempo mayor a un mes, con un promedio de comisión de 106 días (3,5 meses). De acuerdo a la Ley Estatutaria 1757 de Julio 6 del 2015, el tiempo máximo de respuesta es de seis meses (180 días); solo le queda al

responsable dos meses para actuar. Se debe identificar en el procedimiento, la distribución del tiempo en cada fase de atención a la denuncia, con el fin de garantizar el manejo adecuado de los seis meses y la confiabilidad de los resultados. En la Tabla 3 se presenta el consolidado y en la Tabla 4 se presenta el detalle de los tiempos de comisión.

**TABLA 3 ANALISIS DE TIEMPOS DE COMISIÓN DE LAS DENUNCIAS**

COMISION DENUNCIAS	# DENUNCIAS	%
Superior a un mes	68	75%
Igual o inferior a un (1) mes	22	24%
Sin comisión	1	1%
	<b>91</b>	

**TABLA 4 RELACIÓN DE TIEMPOS TRANSCURRIDOS EN LA COMISIÓN**

#	DENUNCIA	FECHA INICIO	FECHA COMISION	TIEMPO DIAS	TIEMPO MESES
1	DC 1 2017	22-sep.-16	18-ene.-17	118	3,9
2	DC 2 2017	28-dic.-16	1-jun.-17	155	5,2
3	DC 5 2017	10-ene.-17	17-may.-17	127	4,2
4	DC 6 2017	10-ene.-17	5-jul.-17	176	5,9
5	DC 8 2017	11-ene.-17	17-may.-17	126	4,2
6	DC 11 2017	16-ene.-17	5-jul.-17	170	5,7
7	DC 13 2017	19-ene.-17	22-feb.-17	34	1,1
8	DC 14 2017	20-ene.-17	8-mar.-17	47	1,6
9	DC 16 2017	25-ene.-17	1-jun.-17	127	4,2
10	DC 17 2017	25-ene.-17	5-jun.-17	131	4,4
11	DC 19 2017	27-ene.-17	5-jul.-17	159	5,3
12	DC 20 2017	30-ene.-17	8-mar.-17	37	1,2
13	DC 21 2017	1-feb.-17	1-jun.-17	120	4,0
14	DC 23 2017	2-feb.-17	13-jun.-17	131	4,4
15	DC 24 2017	8-feb.-17	5-jun.-17	117	3,9
16	DC 25 2017	8-feb.-17	13-jun.-17	125	4,2
17	DC 26 2017	9-feb.-17	21-jun.-17	132	4,4
18	DC 27 2017	9-feb.-17	16-jun.-17	127	4,2
19	DC 28 2017	7-feb.-17	18-ago.-17	192	6,4
20	DC 29 2017	13-feb.-17	24-mar.-17	39	1,3
21	DC 30 2017	16-feb.-17	9-may.-17	82	2,7
22	DC 31 2017	16-feb.-17	7-jul.-17	141	4,7
23	DC 33 2017	20-feb.-17	7-jul.-17	137	4,6
24	DC 34 2017	28-feb.-17	13-jun.-17	105	3,5
25	DC 35 2017	28-feb.-17	13-jun.-17	105	3,5
26	DC 36 2017	2-mar.-17	23-jun.-17	113	3,8
27	DC 38 2017	6-mar.-17	7-jul.-17	123	4,1
28	DC 39 2017	6-mar.-17	31-jul.-17	147	4,9

#	DENUNCIA	FECHA INICIO	FECHA COMISION	TIEMPO DIAS	TIEMPO MESES
29	DC 40 2017	6-mar.-17	31-jul.-17	147	4,9
30	DC 42 2017	7-mar.-17	27-jul.-17	142	4,7
31	DC 43 2017	7-mar.-17	1-jun.-17	86	2,9
32	DC 44 2017	7-mar.-17	23-jun.-17	108	3,6
33	DC 45 2017	7-mar.-17	5-jul.-17	120	4,0
34	DC 47 2017	2-mar.-17	27-jul.-17	147	4,9
35	DC 48 2017	8-mar.-17	17-jul.-17	131	4,4
36	DC 50 2017	13-mar.-17	25-jul.-17	134	4,5
37	DC 51 2017	13-mar.-17	27-jul.-17	136	4,5
38	DC 52 2017	13-mar.-17	31-jul.-17	140	4,7
39	DC 55 2017	22-mar.-17	31-jul.-17	131	4,4
40	DC 56 2017	22-mar.-17	18-ago.-17	149	5,0
41	DC 58 2017	23-mar.-17	31-jul.-17	130	4,3
42	DC 59 2017	27-mar.-17	31-jul.-17	126	4,2
43	DC 60 2017	28-mar.-17	18-ago.-17	143	4,8
44	DC 61 2017	28-mar.-17	18-ago.-17	143	4,8
45	DC 63 2017	21-mar.-17	25-jul.-17	126	4,2
46	DC 64 2017	29-mar.-17	18-ago.-17	142	4,7
47	DC 65 2017	3-abr.-17	23-ago.-17	142	4,7
48	DC 66 2017	5-abr.-17	28-ago.-17	145	4,8
49	DC 67 2017	5-abr.-17	28-ago.-17	145	4,8
50	DC 68 2017	5-abr.-17	28-ago.-17	145	4,8
51	DC 69 2017	5-abr.-17	28-ago.-17	145	4,8
52	DC 71 2017	28-abr.-17	2-jun.-17	35	1,2
53	DC 72 2017	5-abr.-17	8-may.-17	33	1,1
54	DC 73 2017	5-abr.-17	15-sep.-17	163	5,4
55	DC 76 2017	5-may.-17	7-sep.-17	125	4,2
56	DC 78 2017	20-ene.-17	11-may.-17	111	3,7
57	DC 79 2017	5-may.-17	31-jul.-17	87	2,9
58	DC 80 2017	8-may.-17	31-jul.-17	84	2,8
59	DC 81 2017	10-may.-17	31-jul.-17	82	2,7
60	DC 82 2017	10-may.-17	7-jul.-17	58	1,9
61	DC 83 2017	10-may.-17	27-jul.-17	78	2,6
62	DC 84 2017	16-may.-17	6-sep.-17	113	3,8
63	DC 85 2017	16-may.-17	31-jul.-17	76	2,5
64	DC 86 2017	18-may.-17	7-jul.-17	50	1,7
65	DC 87 2017	18-may.-17	27-jul.-17	70	2,3
66	DC 88 2017	23-may.-17	27-jul.-17	65	2,2
67	DC 89 2017	23-may.-17	15-sep.-17	115	3,8
68	DC 91 2017	19-may.-17	18-ago.-17	91	3,0



## 6. HALLAZGOS DETERMINADOS EN EL PROCESO

### No Conformidad #1: Requisitos incumplidos ISO 9001 -MECI:

- ✓ 7.1 Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio MECI – 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.
- ✓ 7.5.1 Control de la producción de la prestación del servicio.
- ✓ 8.2.4 Seguimiento y medición del proceso y/o servicio – MECI 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

### Descripción de la No Conformidad #1

Se verificó que 18 Denuncias tienen tiempo de vencimiento superando los 180 días, incumpliendo el artículo 70 Ley 1757 de 2015. A continuación se relaciona en la Tabla 5, tiempo de atención en días y meses, así:

**TABLA 5 RELACIÓN DE DENUNCIAS CON VENCIMIENTO DE TÉRMINO**

#	DENUNCIA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	TIEMPO DIAS	TIEMPO MESES
1	DC 1 2017	22-sep.-16	12-sep.-17	355	11,8
2	DC 2 2017	28-dic.-16	13-jul.-17	197	6,6
3	DC 7 2017	11-ene.-17	1-sep.-17	233	7,8
4	DC 12 2017	18-ene.-17	4-oct.-17	259	8,6
5	DC 13 2017	19-ene.-17	9-oct.-17	263	8,8
6	DC 14 2017	20-ene.-17	15-ago.-17	207	6,9
7	DC 19 2017	27-ene.-17	22-ago.-17	207	6,9
8	DC 20 2017	30-ene.-17	15-ago.-17	197	6,6
9	DC 23 2017	2-feb.-17	3-nov.-17	274	9,1
10	DC 25 2017	8-feb.-17	1-sep.-17	205	6,8
11	DC 28 2017	7-feb.-17	1-sep.-17	206	6,9
12	DC 31 2017	16-feb.-17	4-sep.-17	200	6,7
13	DC 34 2017	28-feb.-17	12-oct.-17	226	7,5
14	DC 35 2017	28-feb.-17	3-nov.-17	248	8,3
15	DC 50 2017	13-mar.-17	3-nov.-17	235	7,8
16	DC 59 2017	27-mar.-17	11-oct.-17	198	6,6
17	DC 62 2017	29-mar.-17	3-nov.-17	219	7,3
18	DC 63 2017	21-mar.-17	26-oct.-17	219	7,3

*Nota: Las celdas que contienen en el ítem "fecha final" del 3 de Noviembre de 2017 corresponden a las denuncias que no tienen respuesta definitiva a la fecha de la revisión solicitada mediante correo electrónico de Noviembre 3 de 2017 por parte del Director Operativo de Comunicación y Participación Ciudadana.*

## 7. CONCLUSIONES

- De acuerdo al objetivo de la Auditoría se identificaron diferentes falencias en la planificación, seguimiento y verificación de las denuncias; el procedimiento se acoge a lo dispuesto en el Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 “El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción”; sin embargo no se identifica la línea de tiempo en cada fase o etapa que transcurre durante los seis meses; los documentos existentes como el Procedimiento, la Guía y el Plan de calidad, no identifican líneas de tiempo.
- Por parte de la Alta Dirección se emitió circular informativa sobre la reiteración de la directriz para atención oportuna de peticiones, quejas y denuncias de fecha del 18/08/2017 CACCI 5321.
- El proceso debe presentar Plan de mejoramiento por los hallazgos y oportunidades de mejora determinados en la auditoría especial, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la socialización del Informe, en los formatos de Plan de mejoramiento y análisis de causas raíz vigentes en el SIG.

Atentamente,



**ADELAIDA GARCÉS CALERO**  
Profesional Universitaria  
Auditora