



CONTRALORÍA
GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

**INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, Y
RECLAMOS (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)**
0300.12.28

RAFAEL CUBILLOS HOYOS
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI
SANTIAGO DE CALI
ENERO 2017

¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!



JK

1. PETICIONES

La Oficina de Auditoría y Control Interno llevó a cabo evaluación al trámite de los requerimientos de la ciudadanía a la Contraloría General de Santiago de Cali, con corte al 31 de diciembre de 2016, tomando como fuente de verificación el consolidado de información de requerimientos de Participación Ciudadana y Secretaria General, además de la verificación del procedimiento por muestreo, con los siguientes resultados:

La Entidad en la vigencia 2016, recibió un total de 995 requerimientos ciudadanos; de los cuales 6 fueron anulados (160 - 396 - 659 - 749 - 773 - 880); se dio trámite así:

Proceso	Número de Requerimientos	%
Proceso Participación Ciudadana	816	82%
Proceso Auditor	140	14%
Proceso Administrativo y Financiero y Proceso de Gestión Humana	33	3%
Anulados	6	1%
Total	995	100%

Fuente: Proceso Participación Ciudadana y Ventanilla Unica

De los 33 requerimientos de trámite administrativo, se atendieron y cerraron 33 lo que representa un 100%.

De los requerimientos de trámite operativo 956 requerimientos: 816 fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo lo que representa el 85%, 140 trasladados a las direcciones técnicas para su diligenciamiento lo que representa el 15%.

De los requerimientos atendidos 322 fueron analizados y trasladados a entidades externas, diferentes al Proceso Auditor P4.

En cuanto al traslado de requerimientos ciudadanos para trámite en el proceso Auditor P4; se evidenció que al 31 de diciembre de 2016 se trasladaron por parte de la Oficina de Control Fiscal Participativo a las direcciones técnicas; 140 requerimientos distribuidos así: a la dirección técnica ante Educación 47 equivalentes al 34%; ante Físico 24, equivalente al 17%; ante Central 25

¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!



equivalentes al 18%; ante Salud 10 equivalentes al 7%; ante Emcali 18 equivalentes al 13% y ante Recursos Naturales 16 equivalentes al 11% del total de requerimientos trasladados. De estos 140 trasladados a las direcciones técnicas 60 están para cierre en la presente vigencia.

Area	Total Requerimientos	%
Dirección Tecnica ante Admón Central	25	18%
Dirección Tecnica ante Educación	47	34%
Dirección técnica ante Físico	24	17%
Dirección Tecnica ante Emcali	18	13%
Dirección Tecnica ante Salud	10	7%
Dirección Tecnica ante Recursos Naturales	16	11%
Total	140	100%

Fuente: Proceso participacion Ciudadana

Es importante tener en cuenta que de los requerimientos recibidos 6 fueron trasladados a más de una Dirección Técnica.

De los 140 requerimientos operativos, se atendieron y cerraron 80 lo que representa un 57%, quedando en trámite para la presente vigencia requerimientos 60 (43%) y en término para su cierre.

Requerimientos pendientes Direcciones Tecnicas a Diciembre 31 de 2016					
217-2016	672-2016	735-2016	815-2016	865-2016	919-2016
312-2016	684-2016	742-2016	816-2016	866-2016	935-2016
348-2016	697-2016	743-2016	818-2016	877-2016	939-2016
391-2016	698-2016	753-2016	822-2016	881-2016	942-2016
410-2016	702-2016	763-2016	828-2016	883-2016	947-2016
482-2016	704-2016	774-2016	832-2016	884-2016	948-2016
542-2016	721-2016	781-2016	837-2016	889-2016	952-2016
583-2016	729-2016	796-2016	840-2016	890-2016	953-2016
657-2016	730-2016	808-2016	843-2016	902-2016	957-2016
666-2016	734-2016	809-2016	848-2016	903-2017	962-2016

Fuente: Proceso participacion Ciudadana

¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!



OK

Es importante resaltar que el promedio de atención de los requerimientos en la Organización para la vigencia 2016 es de 8.1 días, superando la meta de 15 días establecida por el proceso de Participación Ciudadana por encima de lo establecido.

En este sentido, el promedio de atención de los requerimientos en la Oficina de Control Fiscal Participativo es de 5.7 días; de 42 días en el Proceso Auditor; de 9.8 días para los atendidos en la Dirección Administrativa y Financiera

De los 995 requerimientos ciudadanos recibidos se clasificaron por tipo de requerimiento así:

Tipo de Requerimiento	Numero de Requerimientos	%
Interes General	697	70%
Interes Particular	55	6%
Peticion de Información	16	2%
Derechos de petición Consulta	11	1%
Denuncias	177	18%
Trámite administrativo	33	3%
Anulados	6	1%
Total	995	100%

Fuente: Proceso participacion Ciudadana

Los canales para recibir los requerimientos ciudadanos presentaron el siguiente comportamiento:

Canales de recepción de Requerimientos	Número de Requerimientos	%
Personal y/o Audiencias Ciudadanas	823	83%
Correo electrónico	114	11%
Via telefónica	5	1%
Página web	6	1%
Correo físico	44	4%
Medios masivos de comunicación	3	0%
Total	995	100%

Fuente: Proceso participacion Ciudadana

¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!



De otra parte, en visita de seguimiento realizada por la Oficina de Control Interno en el mes de noviembre de 2016, al Proceso Participación Ciudadana a los requerimientos recepcionados en las audiencias ciudadanas, presento observaciones tales como:

La oficina Control Fiscal Participativo debe realizar un proceso más ágil en la remisión a las Direcciones Técnicas, cuando se reciba la información por parte de las entidades y se determine que se deben remitir al proceso auditor.

Realizar una revisión a los requerimientos que no fueron objeto de la muestra y presentar acción de mejora por el no cumplimiento del procedimiento en cuanto al registro de todas las actuaciones al SIPAC

Realizar actualización al aplicativo SIPAC con el propósito de consolidar las descripciones de los requerimientos, para facilitar la identificación de las causas más comunes de los requerimientos por dependencia.

2. QUEJAS

A la fecha de la evaluación con corte a diciembre 31 de 2016; la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registra 7 quejas en contra de servidores públicos, así:

Proceso	Numero de Queja	%
Gerencia- Despacho	1	14%
Proceso Auditor	2	29%
Proceso Administrativo y Financiero y Proceso de Gestion Humana	2	29%
Comunidad	1	14%
Procuraduria Provincial por competencia	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Direccion Control Interno Disciplinario

De éstas quejas uno (1) se le hizo auto inhibitorio; uno (1) se encuentra dentro del término legal establecido para su trámite y (5) fueron archivados.

¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!



92

3. RECLAMOS

En el periodo de enero 1° al 31 de diciembre de 2016 se presentaron 8 reclamos los cuales fueron tramitados. Comparado con la vigencia 2015 en la que se recibieron 32 reclamos se registra baja considerable de 24 reclamos equivalente al 300%; esto debido a la divulgación del procedimiento en los diferentes escenarios de actuación y canales de comunicación de la Contraloría, donde los clientes tuvieron un conocimiento preciso de la posibilidad de reclamar ante una eventual insatisfacción con los resultados presentados en los informes.

Area	Total Reclamos	%
Dirección Técnica ante Admón Central	3	38%
Dirección Técnica ante Educación	3	38%
Dirección técnica ante Físico	1	13%
Oficina Control Fiscal Participativo	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Informe Producto No Conforme

En todos los casos la Contraloría surtió el respectivo trámite, dando claridad en cada uno de los casos puestos a consideración del Despacho del Contralor con la participación de las comisiones que llevaron cabo el trabajo; ratificando la postura de la Organización comunicada inicialmente a cada reclamante.

CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la evaluación llevada a cabo a las peticiones, quejas y reclamos-PQR-, se puede afirmar que los trámites realizados cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad y que se llevan a cabo de acuerdo con las normas vigentes y los procesos y procedimientos reglamentados por el Sistema Integrado de Gestión y Control MECI-SGC; lo que permite concluir que se está dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular N° 001 de 2011 emitida por Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno.

De la vigencia anterior en trámite, para ser culminados en el 2017 se registran en el proceso de Participación Ciudadana 43 requerimientos y 60 en las direcciones técnicas operativas para un total 103 requerimientos y (1) queja que se encuentra dentro del término legal establecido para su trámite.

¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!



OK

De otra parte en la revisión que se realizó a la revisión de la cuenta que la oficina de Auditoría y Control Interno examino y que coincidió con la elaboración del presente informe, se le traslado al proceso de Participación Ciudadana una serie de inconsistencias que debían ser subsanadas. En este sentido en la auditoria interna a llevarse a cabo a este proceso en la presente vigencia se realizará una revisión más detallada del proceso y su procedimiento para establecer la mejora en los aspectos comunicados y en el desarrollo general de las actividades.


RAFAEL CUBILLOS HOYOS
Jefe de Auditoría y Control Interno

¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!



OK