CONTRALORÍA
GENERAL DE SANTIAGO DE CALI
¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011) 0300.12.28.19.005

ALEX FERNEY ALEGRÍA LOANGO
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

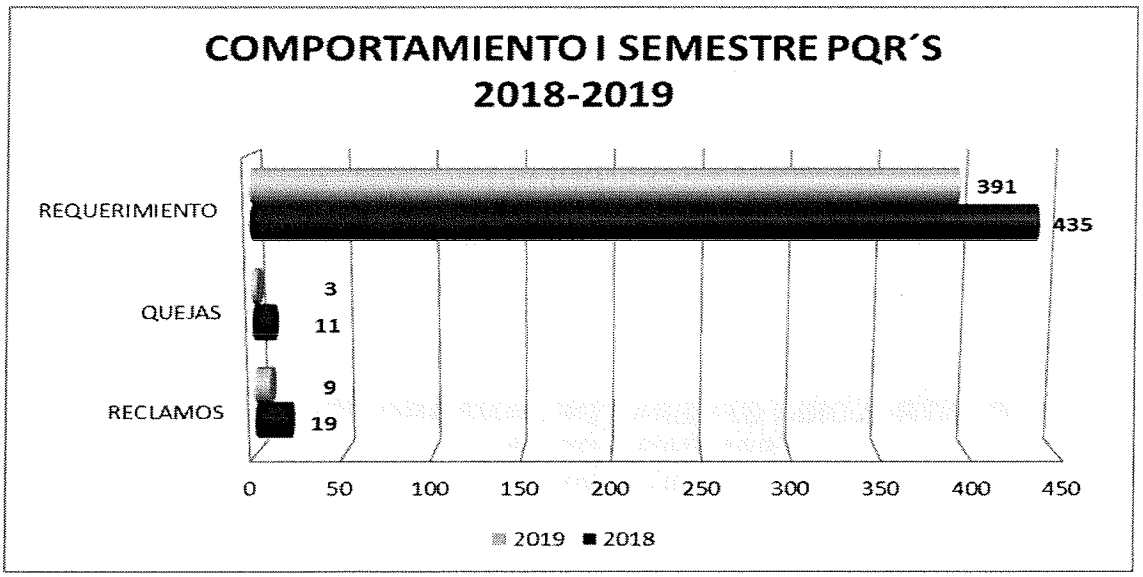
CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI
SANTIAGO DE CALI
JULIO 2019

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

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 *"POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS ORIENTADAS A FORTALECER LOS MECANISMOS DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA"*, en su artículo 76, en el cual se establece que 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; la Oficina de Auditoría y Control Interno presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas y Reclamos PQR´s recibidas y atendidas por la Contraloría General de Santiago de Cali a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019; con el fin de analizar y establecer la oportunidad en la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generar las recomendaciones que permitan fortalecer la prestación del servicio en los procesos responsables de la atención.

En el presente informe se presentan las estadísticas del primer semestre de 2019 y el comportamiento presentado con respecto al mismo periodo de la vigencia 2018, como se observa en la siguiente gráfica de comportamiento de PQR´S atendidos por este Organismo de Control Fiscal.

GRAFICA 1 Comportamiento Comparativo PQR´S



En el primer semestre de la vigencia 2019 se presentaron 9 reclamos, frente a 19 reclamos recibidos en el mismos periodo de la vigencia anterior, presentándose una disminución del 53%, toda vez que el proceso de reclamos se eliminó reforzando la figura de la mesa de controversia dentro del proceso Auditor – P4, sin embargo las partes interesadas presentan sus observaciones y estas son atendidas por el personal designado del Despacho del Señor Contralor.

Con respecto a las quejas que son atendidas por la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario durante el periodo de rendición se han recibido y tramitado 3 quejas.

Las peticiones – requerimientos recibidos durante el primer semestre fueron 391, la variación presentada se debe al cambio de la modalidad de audiencias ciudadanas por zonas, en el primer semestre se realizaron 2, esta variación conlleva a la disminución por este canal de recepción. Así mismo la Dirección Administrativa y Financiera durante el primer semestre de 2019 recibió 34 peticiones, en su mayoría relacionada con solicitud de información.

Durante el primer semestre de la vigencia 2019 se toma como fuente los informes suministrados por: Despacho del Señor Contralor, Oficina de Control Fiscal Participativo -OCFP, Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario y la Dirección Administrativa y Financiera - DAF, dependencias que tramitan y atienden los requerimientos allegados por la ciudadanía a la Contraloría General de Santiago de Cali, correspondiente al primer semestre de 2019 (del 1 de enero al 30 de junio), con los siguientes resultados:

1. PETICIONES

1.1. Trámite Operativo: La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en el primer semestre de la vigencia 2019, recibió 391 requerimientos ciudadanos, a los cuales se dio trámite así:

TABLA No.1 Distribución Requerimientos

Proceso	No. Requerimientos	%
Proceso Participación Ciudadana	300	76
Proceso Responsabilidad Fiscal	3	1
Proceso Auditor	88	23
Total	**391**	**100**

Fuente: Consolidado información de requerimientos 1 semestre 2019 OCFP

Como se observa en la tabla anterior el 76% de los requerimientos fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo-OCFP, el 23% trasladado a las direcciones técnicas y 1% al Responsabilidad Fiscal para su atención.

De los requerimientos atendidos por la OCFP, 205 fueron trasladados a otras entidades y a las diferentes áreas de la entidad, de la siguiente forma:

- A entidades externas 114
- A la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal 3
- A la Direcciones Técnicas 88, así:

TABLA No.2 Requerimientos Trasladados a Direcciones Técnicas

Requerimientos por Dirección Técnica		
Dirección Técnica	**Cantidad**	**%**
Dirección Técnica Educación	25	29
Dirección Técnica Central	15	18
Dirección Técnica Emcali	27	30
Dirección Técnica Físico	9	11
Dirección Técnica Salud	2	3
Dirección Técnica Recursos Naturales	10	9
Total Requerimientos Trasladados	**88**	**100**

Fuente: Consolidado información de requerimientos 1 semestre 2019 OCFP

De los requerimientos recibidos 10 fueron trasladados para atención por varias Direcciones Técnicas:

TABLA No.3 Requerimientos Atendidos por Varias Direcciones Técnicas

No.	No. Requerimiento	Dirección Técnica
1	38-2019	Central y Educación
2	90-2019	Educación y Recursos Naturales
3	147-2019	Central y Educación
4	159-2019	Central y EMCALI
5	178-2019	Central y EMCALI
6	180-2019	Central y EMCALI
7	208-2019	Central y EMCALI
8	263-2019	Central y Físico
9	320-2019	Recursos Naturales y Salud
10	360-2019	EMCALI y Recursos Naturales

Fuente: Consolidado información de requerimientos 1 semestre 2019 OCFP

De los 391 requerimientos operativos, se atendieron y cerraron 307 equivalentes al 79%, quedando en trámite y en término para su cierre 84 requerimientos que representan el 21%.

El promedio de atención de los requerimientos en la Entidad para el periodo evaluado del 1 de enero al 30 de junio, es de 5,70 días hábiles, por debajo de la meta de 15 días establecida por el proceso de Participación Ciudadana aumentando el promedio de atención con respecto al mismo periodo en la anterior vigencia que fue de 4,26 días.

TABLA No.4 Tipificación de Requerimientos

Tipo de Requerimientos		
Tipo	**Cantidad**	**%**
Denuncia	88	22
Derecho de Petición de Interés general	277	71
Derecho de Petición entre entidades estatales	5	1
Derecho de petición de informaciones	21	6
Total requerimientos I Semestre	**391**	**100**

Fuente: Consolidado información de requerimientos 1 semestre 2019 OCFP

En el período evaluado, los requerimientos ciudadanos fueron allegados a la Entidad a través de los siguientes canales o fuentes de entrada:

TABLA No.5 Canal de Recepción de Requerimientos

Canal de Recepción	
Canal	**Cantidad**
Personal	42
Página Web	29
Correo electrónico	58
Correo Físico	2
Ventanilla Unica	243
Teléfonos	1
Medios de Comunicación	1
Redes Sociales	4
Otro	11
Total Requerimientos I Semestre	**391**

Fuente: Consolidado información de requerimientos 1 semestre 2019 OCFP

Con relación a los 425 requerimientos recepcionados en el primer semestre de 2018, para el mismo periodo de 2019 se recibieron 391, presentando una disminución del 8%.

1.2. Trámite Administrativo: Durante el primer semestre de la vigencia 2019, la Dirección Administrativa y Financiera recibió y tramitó un total de 34 requerimientos, los cuales fueron cerrados con un promedio de 8,5 días de respuesta.

2. QUEJAS

Durante el periodo de revisión del 1 de enero al 30 de junio, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registra 3 quejas en contra de servidores públicos, así:

TABLA No.6 Relación de Quejas

QUEJAS		
Origen	**No. Expediente**	**Estado**
Externo – Quejoso	Radicación 002 del 4 de marzo de 2019	Traslado por competencia
Interno - Informante	1000.20.09.19.001	Archivado
Interno - Informante	1000.20.09.19.002	En tramite

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario oficio 1000.01.08.19.008 del 9 de julio de 2019.

De estas quejas uno (1) se trasladó por competencia a la Personería; uno (1) fue archivado y uno (1) se encuentra dentro del término legal establecido para su trámite.

Frente al mismo periodo en la vigencia 2018, se reportaron 11 quejas frente a 3 en esta vigencia, presentándose una disminución del 73%.

3. RECLAMOS

Durante el primer semestre de la vigencia 2019 ante el Despacho del Señor Contralor, se presentaron y tramitaron 9 reclamos, así:

TABLA No.7 Relación de Reclamos

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	TRATAMIENTO
1	DAGMA	Oficina de Control Fiscal Participativo	15/02/2019	Informe Final Requerimiento No. 085-2017	Peticionario presenta reclamación toda vez que las obras en cuestión se encuentran inconclusas, se realizó visita en compañía del ingeniero Darío Gómez y el contratista donde este último se comprometió a realizar los arreglos manifestados por el peticionario. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.077 del 04 de marzo de 2019.
2	Secretaría de Salud	Dirección Técnica ante el Sector Salud	27/03/2019	Informe Final Requerimiento No. 639-2018	El peticionario no está conforme con la respuesta dada por este Organismo de Control, se procede a revisar las actuaciones realizadas por la Dirección Técnica ante el Sector Salud evidenciando el cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el resultado se encuentra debidamente soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.151 del 24 de abril de 2019.
3	CDAV Ltda	Dirección Técnica ante el Sector Físico	29/03/2019	Informe Final Requerimiento No. 629-2018	El peticionario comunica su inconformidad con el informe emitido, se realiza la revisión pertinente y se informa al reclamante que lo expuesto en el citado informe corresponde a lo evidenciado por el Equipo Auditor. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.155 del 26 de abril de 2019.
4	Secretaría de Deporte y Recreación	Dirección Técnica ante el Sector Educación	05/04/2019	Informe Final Requerimiento No. 591-2018	Dentro del informe remitido el peticionario indica que no se hace referencia a la póliza de garantía de la obra, se realiza visita, en compañía del peticionario, encontrando que lo expuesto en el informe de la Dirección Técnica ante el Sector Educación corresponde a lo evidenciado por el Equipo Auditor. Se cumplió con todos los procedimientos en la atención del requerimiento. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.162 del 30 de abril de 2019.

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	TRATAMIENTO
5	Departamento Administrativo de Planeación	Dirección Técnica ante el Sector Central	12/04/2019	Informe Final Requerimiento No. 678-2018	El reclamante presenta su inconformidad con respecto al hallazgo administrativo No.1 del informe remitido, se revisaron las actuaciones realizadas observando que la Dirección Técnica ante la Administración Central cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el resultado se encuentra debidamente soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.163 del 30 de abril 2019.
6	Metrocali S.A.	Dirección Técnica ante el Sector Físico	03/05/2019	AGEI Regular a METRO CALI S.A. Vigencia 2018	El reclamante presenta inconformidad con los hallazgos Nos. 1 y 2 con presunta incidencia disciplinaria, fiscal y penal, se revisó las actuaciones observando que la Dirección Técnica ante el Sector Físico cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el resultado se encuentra debidamente soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.181 del 08 de mayo de 2019.
7	Secretaría de Seguridad y Justicia	Despacho	21/05/2019	Informe Final Requerimiento No. 282-2017	El reclamante presenta inconformidad al trámite realizado por presunta inhabilidad del entonces Contralor, revisadas las actuaciones se observó que las Direcciones Técnicas ante Emcali y la Administración Central cumplieron con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que la presunta inhabilidad es de conocimiento de la Procuraduría General de la Nación. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.199 del 27 de mayo de 2019.
8	Red de Salud Oriente	Dirección Técnica ante el Sector Salud	28/05/2019	AGEI a la Modernización de la Infraestructura, Tecnología y Mobiliario de la Secretaría de Salud y Red de Salud.	El accionante presenta inconformidad con el hallazgo administrativo No.8 con incidencia disciplinaria, revisadas las actuaciones se observó que la Dirección Técnica ante el Sector Salud cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el resultado se encuentra debidamente

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	TRATAMIENTO
					soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.218 del 18 de junio de 2019.
9	Secretaría de Salud	Dirección Técnica ante el Sector Salud	29/05/2019	AGEI a la Modernización de la Infraestructura, Tecnología y Mobiliario de la Secretaría de Salud y Red de Salud.	El accionante presenta inconformidad con el hallazgo administrativo No.2 con incidencia disciplinaria, revisadas las actuaciones se observó que la Dirección Técnica ante el Sector Salud cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el resultado se encuentra debidamente soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.225 del 18 de junio de 2019.

Fuente: Informe Reclamos Despacho Contralor I Semestre 2019, docunet 10216 del 5 de julio de 2019.

Con respecto al mismo periodo en la vigencia 2018 en el cual se recibieron 19 reclamaciones frente 9 en esta vigencia se presenta una disminución del 53%, teniendo en cuenta los canales de comunicación, la divulgación de los resultados obtenidos del ejercicio auditor (página web, audiencias, foros, boletines, rendición de cuentas) y la mejora continua de los procesos misionales que permiten a los sujetos, puntos de control y demás partes interesadas el conocimiento de los procedimientos y posibilidad de utilizar el mecanismo de reclamación o controversia ante la insatisfacción con los resultados presentados en los informes.

Los reclamos se originaron por los resultados de informes en las siguientes áreas:

TABLA No.08 Área Origen del Reclamo

Área	Total reclamos	%
Dirección Técnica ante Salud	3	34
Dirección Técnica ante Físico	2	22
Dirección Técnica ante Educación	1	11
Dirección Técnica ante la Administración Central	1	11
Oficina Control Fiscal Participativo	1	11
Despacho del Señor Contralor	1	11
Total reclamos 1 semestre vigencia 2018	**9**	**100**

Fuente: Informe Reclamos Despacho Contralor I Semestre 2019, docunet 10216 del 5 de julio de 2019.

En todos los casos este Organismo de Control Fiscal, surtió el trámite respectivo, dando claridad en cada uno de los reclamos siendo colocados a consideración del Despacho del señor Contralor, con la participación de las comisiones que realizaron el ejercicio auditor y las partes interesadas, evidenciando que la Entidad garantiza la atención y trámite a los reclamos presentados por insatisfacción o controversias generadas por la emisión de los diferentes informes de auditorías y requerimientos ciudadanos.

CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

De conformidad con la normatividad vigente, la entidad sostiene el fortalecimiento al interior de los procesos Gerencial, Participación Ciudadana y Auditor en lo relacionado con la atención de las peticiones, quejas y reclamos proporcionando garantías a las partes interesadas que ejercen su derecho de controversia o manifiestan su insatisfacción ante el resultado emitido por este Organismo de Control Fiscal.

El trámite aplicado a las peticiones, quejas y reclamos - PQR cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad; comprometidas con el proceso de mejora continua elevando a planes de mejoramiento falencias dentro del proceso de atención de PQR; concluyendo de esta forma el 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.

ALEX FERNEY ALEGRÍA LOANGO
Jefe de Auditoría y Control Interno

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Carola María Niebles Cáceres	Profesional Universitario	
Revisó	Elizabeth Santa Velasco	Profesional Universitario	
Aprobó	Alex Ferney Alegría Loango	Jefe de Oficina	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

Oficontrolinterno:VIGENCIA 2019/ Informes// Informes Ley 1474/ DEFINITIVO Consolidado informe PQR junio 2019/CMNC