

**INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023
(Artículo No. 76 de la Ley 1474 de 2011)**

1080.19.13.24.01

NEILL ALEX MENA LLOREDA
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

SANTIAGO DE CALI, ENERO 17 DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	
INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL	3
METODOLOGÍA.....	3
ALCANCE.....	3
NORMATIVIDAD	3
CANALES DE ATENCIÓN	4
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2023.....	4
Tabla No. 1 - Comparativo de Tipos de Requerimientos	6
Grafico No. 1 - Comparativo PQRSD II Semestre del 2022 y I del 2023.....	6
1. PETICIONES.....	7
1.1. Trámite Operativo:	7
Tabla No. 2 - Distribución Requerimientos II semestre del 2023.....	7
Tabla No. 3 - Traslado de Requerimientos II semestre del 2023	8
Tabla No. 4 - Tipificación de Requerimientos II semestre del 2023	8
Tabla No. 5 - Canal de Recepción de Requerimientos II semestre del 2023.....	9
1.2. Trámite Administrativo:	9
2. QUEJAS	9
Tabla No. 6 - Relación de Quejas II semestre del 2023	10
3. RECLAMOS	10
4. CONCEPTO DE LA OFICINA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO.....	10
5. CONCLUSIONES.....	10

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Auditoría y Control Interno – OACI, elabora y presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas y atendidas por los Procesos que hacen parte de la Contraloría General de Santiago de Cali- CGSC, para el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2023; con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley en cuanto a la oportunidad de emitir una respuesta a las PQRSD que la ciudadanía envié a la entidad, a través de los diferentes canales de atención, evaluando y verificando el cumplimiento normativo que se dé, cumpliendo con el recibo, trámite y resolución de las posibles situaciones que tengan relación con la misión de la entidad, además de formular recomendaciones a la Alta Gerencia y a los responsables de los Procesos que contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad.

Es de anotar que dicha exigencia obedece al cumplimiento de lo reglado en el artículo No. 76, Inciso segundo de la Ley 1474 de 2011, por medio del cual 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 (...)”*.

OBJETIVO GENERAL

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas en la CGSC en el segundo semestre de la vigencia 2023, con el propósito de corroborar la gestión y trámite de estas, según la normatividad vigente y la adecuada atención a los ciudadanos.

METODOLOGÍA

Para realizar el presente informe se tomó como base la información recibida por los diferentes Procesos de la entidad, los cuales reciben las peticiones en los meses de julio a diciembre del 2023 como insumo, a su vez la información que se rinde en el SIREL y el SIPAC, esto con el fin de saber cuántas solicitudes, de que tipo y a que Procesos fueron remitidas.

ALCANCE

El seguimiento se realizó a las PQRSD que ingresaron a la entidad en el II semestre del 2023.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 190 de 1995.
- Ley 962 de 2005.

- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1952 de 2019.
- Ley 2094 de 2021.

CANALES DE ATENCIÓN

La Contraloría General de Santiago de Cali – CGSC ha dispuesto diferentes mecanismos de participación, con el fin de acercarse más a la comunidad, en estos canales la ciudadanía puede formular de manera verbal, escrita o digital sus solicitudes, la cual debe contener un relato preciso y de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Dichas peticiones pueden formularse de la siguiente manera:

- Personalmente: Ventanilla única ubicada en el edificio del CAM piso 7 torre alcaldía.
- Telefónicamente: 602-6442002 – 602- 6442000.
- Correo postal: CAM Torre Alcaldía piso 7.
- Correo electrónico: participaciudadano@contraloriacali.gov.co.
- Página web: www.contraloriacali.gov.co
- Fax: 602-8856390.
- Línea gratuita: 018000220098.
- En audiencias ciudadanas: foros o capacitaciones.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2023.

Se realiza por parte de esta oficina de auditoria la verificación del link de la página web institucional, evidenciándose que la misma permite que la ciudadanía en general tenga fácil acceso a la plataforma digital, con el fin de que pueda presentar las peticiones, quejas y denuncias de actos de corrupción y reclamos, así mismo las sugerencias que permitan el mejoramiento del servicio al interior de la entidad.

El acceso al aplicativo se puede realizar como se muestra a continuación:
<https://www.contraloriacali.gov.co/8-contenido-estatico/68-peticiones-quejas-y-denuncias>



Fuente: Pagina web de la CGSC – 12 de enero de 2024.

INGRESAR SOLICITUD

DATOS PERSONALES

Usted en calidad de ciudadano, puede contribuir en el logro de articular el ejercicio del control social al control fiscal, denunciando en forma responsable y objetiva, hechos que considere que van en contra del buen uso de los recursos públicos municipales. Por lo anterior, si usted conoce de alguna irregularidad con relación al manejo de los recursos municipales, deber informar de estos hechos a la Contraloría General de Santiago de Cali, a través de los medios establecidos para ello.

IMPORTANTE. Recuerde que las peticiones, quejas, denuncias y demás solicitudes presentadas ante este ente de control NO TIENEN NINGUN COSTO

Seleccione el tipo de solicitante <input type="text" value="-Seleccione tipo de solicitante-"/>	Correo Electrónico <input type="text" value="opcional..."/>	Ocupación <input type="text" value="-Seleccione ocupación-"/>
Nombre completo / Razón social <input type="text" value="obligatorio..."/>	Tipo de identificación <input type="text" value="-Seleccione tipo de identificación-"/>	Numero de identificación / NIT <input type="text" value="opcional..."/>
País <input type="text" value="Colombia"/>	Departamento <input type="text" value="Valle del Cauca"/>	Municipio <input type="text" value="Cali"/>
Dirección de correspondencia <input type="text" value="opcional..."/>	Teléfono Fijo <input type="text" value="opcional..."/>	Teléfono móvil <input type="text" value="opcional..."/>

SOLICITUDES

Fuente: Pagina web de la CGSC – 12 de enero de 2024.

Durante el I semestre y el II semestre de la vigencia 2023, la CGSC recibió los siguientes requerimientos, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 1 - Comparativo de Tipos de Requerimientos
 I semestre y II semestre del 2023

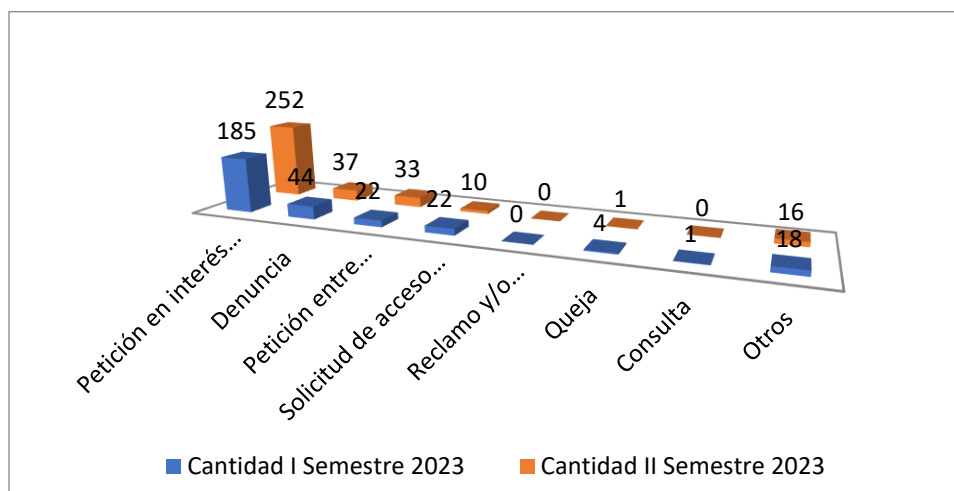
Tipo de requerimiento	Cantidad		Variación	
	I Semestre 2023	II Semestre 2023	Cantidad	%
Petición en interés general o particular	185	252	67	36%
Denuncia	44	37	-7	-16%
Petición entre entidades estatales	22	33	11	50%
Solicitud de acceso a información pública	22	10	-12	-55%
Reclamo y/o sugerencia	0	0	0	100%
Queja	4	1	-3	100%
Consulta	1	0	-1	-100%
Otros	18	16	-2	100%
Total	296	349	53	18%

Fuente: Informe PQRSD - I semestre del 2023 y II semestre del 2023, Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP, DAF, Despacho CGSC, Control Interno Disciplinario– Papeles de Trabajo Equipo Auditor – OACI

Con base en las cantidades presentadas en la tabla anterior se evidencia que las Peticiones en interés general pasaron de 185 a 252 teniendo un incremento del 36% en el comparativo del primer y segundo semestre de la vigencia 2023, las peticiones entre entidades estatales tuvieron un aumento del 50%, las Denuncias fueron del orden de 37, presentándose una variación en cantidad de 7, lo que ocasionó una disminución del 16%, las solicitudes de acceso a información pública tuvieron una disminución del 55% equivalentes a 12 peticiones.

A continuación, se presenta el grafico donde se muestra el comportamiento de los requerimientos recibidos por la entidad en la vigencia 2023:

Gráfico No. 1 - Comparativo PQRSD I y II semestre del 2023



Fuente: Informe PQRSD I y II semestre del 2023, Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP, DAF, Despacho CGSC, Control Interno Disciplinario– Papeles de Trabajo Equipo Auditor – OACI.

De acuerdo con la información estadística de las PQRSD, allegadas al Despacho de la Contraloría General de Santiago de Cali - CGSC, a la Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP, a la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario – DACID y a la Dirección Administrativa y Financiera - DAF; se determina que, en el segundo semestre del 2023, no se presentaron reclamos al Despacho de la Contraloría. A la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario – DACID se allegó en el período 1 queja la cual se encuentran en trámite.

La Oficina de Control Fiscal Participativo en el segundo semestre del 2023, recibió 332 requerimientos ciudadanos frente a 274 en el primer semestre del 2023, teniendo un aumento 58 correspondientes al 18%, vale la pena resaltar que dicha dependencia inicia el trámite de atención y conforme a la complejidad y competencia de los mismos, atiende y/o traslada a las instancias competentes para su trámite respectivo.

1. PETICIONES

1.1. Trámite Operativo:

La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en el segundo semestre de la vigencia 2023, recibió 332 requerimientos ciudadanos, los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla No. 2 - Distribución Requerimientos II semestre del 2023
Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP)

NOMBRE DEL PROCESO QUE ATIENDE	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN
Oficina de Participación Ciudadana	291	88%
Proceso Auditor	37	11%
Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal	4	1%
TOTAL	332	100%

Fuente: Consolidado información de Requerimientos II Semestre de 2023 OCFP - SIPAC – Papeles de Trabajo Equipo Auditor

Como se observa en la tabla anterior el 88% de los requerimientos fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo - OCFP, el 11% fueron trasladados a las Direcciones Técnicas del Proceso Auditor y el 1% a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal, quienes realizan la respectiva acción fiscal pertinente.

El traslado de los requerimientos por parte de la OCFP al Proceso Auditor y al de Responsabilidad Fiscal, se realiza como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 - Traslado de Requerimientos II semestre del 2023
 Traslados al Proceso Auditor y Responsabilidad Fiscal

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS A LAS DIRECCIONES TÉCNICAS		
DIRECCIÓN TÉCNICA	Nº REQUERIMIENTOS	% DE TRASLADADOS
Sector Físico	6	15%
Administración Central	10	24%
Recursos Naturales Y Aseo	6	15%
Sector Educación	8	20%
EMCALI EICE ESP	4	10%
Sector Salud	3	7%
Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal	4	10%
TOTALES	41	100%

Fuente: Consolidado información de requerimientos segundo semestre de 2023 OCFP - SIPAC - Papeles de Trabajo Equipo Auditor

De lo anterior podemos concluir que las Direcciones Técnicas ante el Sector Central y Educación, son las que más Denuncias Fiscales recibieron en el segundo semestre del 2023, en total 18 Denuncias.

Los requerimientos recepcionados por la OCFP de conformidad con su contenido se tipificaron de la siguiente forma:

Tabla No. 4 - Tipificación de Requerimientos II semestre del 2023
 Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP

TIPO	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Derecho de Petición en Interés General o particular	252	76%
Denuncia	37	11%
Derecho de Petición entre Entidades Estatales	33	10%
Derecho de Petición Solicitud de Información Pública	10	3%
Reclamo o sugerencia	0	0%
Consulta	0	0%
Queja	0	0%
Otra	0	0%
TOTALES	332	100%

Fuente: Consolidado información de requerimientos segundo semestre de 2023 OCFP - SIPAC - Papeles de Trabajo Equipo Auditor

Con base en la información anterior podemos inferir que los Derechos de Petición con 252 unidades, es la que más contribuye, con el 76%, para el segundo semestre del 2023

En el período evaluado (II semestre del 2023), 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 II semestre del 2023
 Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP

CANAL	CANTIDAD	% DE CONTRIBUCIÓN
Correo Electrónico Institucional	202	61%
Ventanilla Única Institucional	81	24%
Página Web Institucional	28	8%
Otro	12	4%
Redes Sociales	5	2%
Correo Físico o Postal	3	1%
Formulario Electrónico	0	0%
Personal	1	0%
vía Telefónica	0	0%
Medios de comunicación masiva	0	0%
TOTAL	332	100%

Fuente: Consolidado información de requerimientos segundo semestre de 2023 OCFP - SIPAC - Papeles de Trabajo Equipo Auditor

De la anterior tabla se puede concluir que el Correo Electrónico Institucional es el medio por el que ingresan la mayor cantidad de Denuncias, siendo 202 la cantidad recibida en el segundo semestre del 2023, con una participación del 61%, seguido de la Ventanilla Única con 81 Denuncias y contribuyendo con el 24% del total de las Denuncias.

La Oficina de Auditoría y Control Interno, en su plan de auditorías 2023 realizó auditorías internas y seguimientos a los procesos de Participación Ciudadana P3 y Auditor P4, en relación con la atención y trámite de requerimientos ciudadanos.

1.2. Trámite Administrativo:

En el segundo semestre de la vigencia 2023, la Dirección Administrativa y Financiera - DAF recibió y tramitó un total de 16 Requerimientos, de los cuales todos fueron cerrados con un promedio de atención de respuesta de 8,6 días.

2. QUEJAS

Durante el segundo semestre del 2023, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario recibió una (1) queja en contra de servidores públicos, así:

Tabla No. 6 - Relación de Quejas II semestre del 2023
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario

ORIGEN	N° DE EXPEDIENTE	ESTADO ACTUAL
Interno - Informante	1200.27.11.23.005	En trámite

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario oficio 1200.19.16.24.001 del 12 de enero del 2024

Estas quejas, se encuentran dentro del término legal establecido para su trámite.

3. RECLAMOS

Durante la vigencia 2023, no se presentaron reclamos ante el despacho del Sr. Contralor

4. CONCEPTO DE LA OFICINA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO

De conformidad con la normatividad vigente, la atención de requerimientos externos e internos de los procesos Gerencial, Participación Ciudadana y Proceso Auditor, en lo relacionado con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, la entidad viene cumpliendo con los términos establecidos y proporciona las garantías a las partes interesadas, para que ejercen su derecho de controversia o manifiesten su inconformidad ante los resultados emitidos por este Organismo de Control Fiscal.

El trámite aplicado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad; comprometidos con el proceso de mejora continua, elevando a planes de mejoramiento las falencias detectadas dentro del proceso de atención a estas; dando de esta forma cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a la Circular N°001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno.

5. CONCLUSIONES


Dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en relación con las líneas de defensa para la atención de las PQRSD, se vienen reforzando los controles respectivos con mira a mitigar los respectivos riesgos asociados a este tipo de acciones, tanto internas como externas.

De acuerdo a lo determinado en este informe, la Contraloría General de Santiago de Cali, dio el trámite respectivo, dando respuesta de forma pertinente en cada uno de los requerimientos y que además son de conocimiento 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 de forma oportuna la atención y trámite a los reclamos presentados por los ciudadanos y otras situaciones que lo ameriten.

Atentamente,



NEILL ALEX MENA LLOREDA
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Neill Alex Mena Lloreda	Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno	
Revisó	Neill Alex Mena Lloreda		
Aprobó	Neill Alex Mena Lloreda		

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.