

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

**1080.19.13.23.02**

**NEILL ALEX MENA LLOREDA**  
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

**JHON JAIRO CARDONA VÉLEZ**  
Auditor Fiscal I

**SANTIAGO DE CALI, JULIO 18 DEL 2023**

## 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 primer 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 I semestre del 2023.....	7
Tabla No. 3 - Traslado de Requerimientos I semestre del 2023 .....	8
Tabla No. 4 - Tipificación de Requerimientos I semestre del 2023 .....	8
Tabla No. 5 - Canal de Recepción de Requerimientos I semestre del 2023.....	9
1.2. Trámite Administrativo:	9
2. QUEJAS .....	9
Tabla No. 6 - Relación de Quejas I semestre del 2023	10
3. RECLAMOS .....	10
4. CONCEPTO DE LA OFICINA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO.....	10
5. CONCLUSIONES.....	11

## 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 enero y el 30 de junio 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 primer 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 enero a junio 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 I 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](mailto:participaciudadano@contraloriacali.gov.co).
- Página web: [www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co)
- Fax: 602-8856390.
- Línea gratuita: 018000220098.
- En audiencias ciudadanas: foros o capacitaciones.

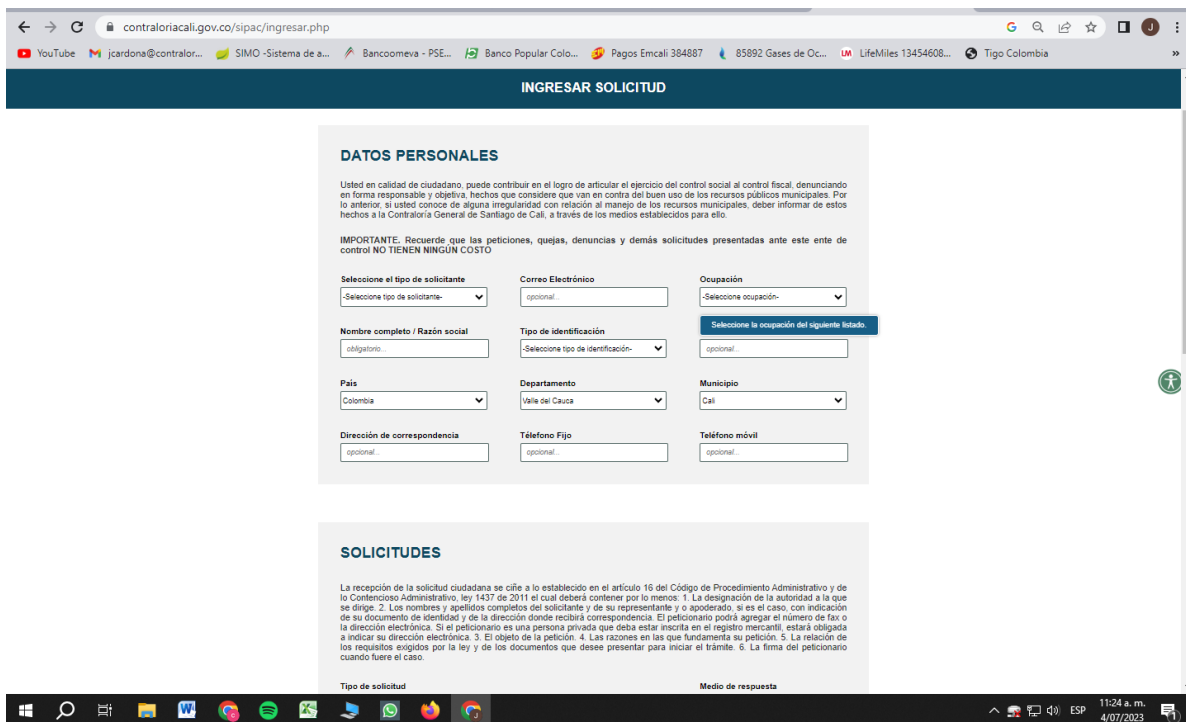
## **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas en el primer semestre del 2023.**

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 – 4 de julio de 2023.



Fuente: Pagina web de la CGSC – 4 de julio de 2023.

Durante el II semestre del 2022 y el I 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  
II semestre del 2022 y I semestre del 2023

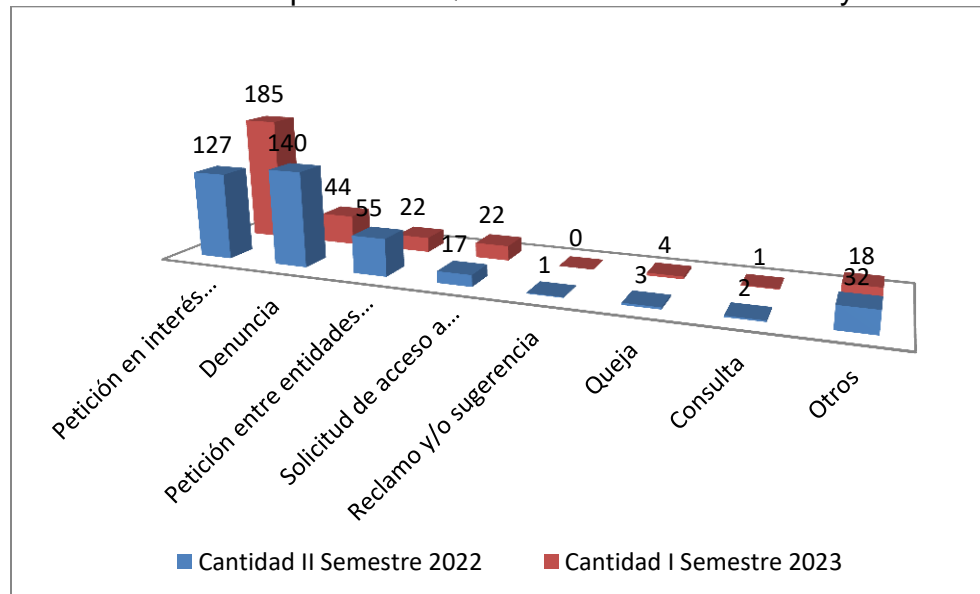
Tipo de requerimiento	Cantidad		Variación	
	II Semestre 2022	I Semestre 2023	Cantidad	%
Petición en interés general o particular	127	185	58	46%
Denuncia	140	44	-96	-69%
Petición entre entidades estatales	55	22	-33	-60%
Solicitud de acceso a información pública	17	22	5	29%
Reclamo y/o sugerencia	1	0	-1	100%
Queja	3	4	1	100%
Consulta	2	1	-1	-50%
Otros	32	18	-14	100%
<b>Total</b>	<b>377</b>	<b>296</b>	<b>-81</b>	<b>-21%</b>

Fuente: Informe PQRSD - II semestre del 2022 y I 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 entre entidades estatales pasaron de 55 a 22 peticiones en el primer semestre del 2023, teniendo una disminución del 60%, las Denuncias fueron del orden de 44, presentándose una variación en cantidad de 96, lo que ocasionó una disminución del 69%, además, las Peticiones en interés general o particular que eran de 127 solicitudes, pasaron a 185, ocasionando un incremento de 58 solicitudes con relación al semestre anterior, equivalente al 46%.

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

Grafico No. 1 - Comparativo PQRSD II Semestre del 2022 y I del 2023



Fuente: Informe PQRSD - II semestre del 2022 y I 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 primer semestre del 2023, no se presentaron reclamos al Despacho de la Contraloría. A la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario – DACID se allegaron en el período 4 quejas las cuales se encuentran en trámite.

La Oficina de Control Fiscal Participativo en el primer semestre del 2023, recibió 274 requerimientos ciudadanos frente a 341 en el segundo semestre del 2022, teniendo una disminución del 20%, es decir 67 requerimientos menos, vale la pena resaltar que dicha dependencia inicia el trámite de atención y conforme a la complejidad 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 primer semestre de la vigencia 2023, recibió 274 requerimientos ciudadanos, los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

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

NOMBRE DEL PROCESO QUE ATIENDE	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN
Oficina de Participación Ciudadana	230	84%
Proceso Auditor	41	15%
Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

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

Como se observa en la tabla anterior el 84% de los requerimientos fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo - OCFP, el 15% 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 I semestre del 2023  
Trasladados al Proceso Auditor

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS A LAS DIRECCIONES TÉCNICAS		
DIRECCIÓN TÉCNICA	Nº REQUERIMIENTOS	% DE TRASLADADOS
Sector Físico	9	20%
Administración Central	10	23%
Recursos Naturales Y Aseo	6	14%
Sector Educación	10	23%
EMCALI EICE ESP	5	11%
Sector Salud	1	2%
Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal	3	7%
<b>TOTALES</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Consolidado información de requerimientos al 30 de junio 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 primer semestre del 2023, en total 20 Denuncias.

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

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

TIPO	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Derecho de Petición en Interés General o particular	185	68%
Denuncia	44	16%
Derecho de Petición entre Entidades Estatales	22	8%
Derecho de Petición Solicitud de Información Pública	22	8%
Reclamo o sugerencia	0	0%
Consulta	1	0%
Queja	0	0%
Otra	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Consolidado información de requerimientos al 30 de junio de 2023 OCFP - SIPAC - Papeles de Trabajo Equipo Auditor.

Con base en la información anterior podemos inferir que los Derechos de Petición con 185 unidades, es la que más contribuye, con el 68%, para el primer semestre del 2023



En el período evaluado (I 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 I semestre del 2023  
Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP

CANAL	CANTIDAD	% DE CONTRIBUCIÓN
Correo Electrónico Institucional	137	50%
Correo Físico o Postal	2	1%
Formulario Electrónico	0	0%
Página Web Institucional	43	16%
Personal	12	4%
Ventanilla Única Institucional	74	27%
Vía Telefónica	0	0%
Redes Sociales	2	1%
Medios masivos de Comunicación	1	0%
Otro	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Consolidado información de requerimientos al 30 de junio 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 137 la cantidad recibida en el primer semestre del 2023, con una participación del 50%, seguido de la Ventanilla Única con 74 Denuncias y contribuyendo con el 27% 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 de lo cual se suscribió la respectiva acción de mejora para los mismos.

### 1.2. Trámite Administrativo:

En el primer semestre de la vigencia 2023, la Dirección Administrativa y Financiera - DAF recibió y tramitó un total de 18 Requerimientos, de los cuales todos fueron cerrados con un promedio de atención de respuesta de 17,06 días.

## 2. QUEJAS

Durante el período de revisión del 1 de enero al 30 de junio de 2023, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registró cuatro (4) quejas en contra de servidores públicos, así:

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

ORIGEN	N° DE EXPEDIENTE	ESTADO ACTUAL
Interno - Informante	1200.27.11.23.001	En trámite
Interno – Informante	1200.27.11.23.002	En trámite
Interno – Informante	1200.27.11.23.003	En trámite
Interno – Informante	1200.27.11.23.004	En trámite

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario oficio 1200.19.00.24.002 del 6 de julio de 2023.

Estas cuatro (4) quejas, se encuentran dentro del término legal establecido para su trámite.

### 3. RECLAMOS

En el segundo semestre del 2022 se recibió un (1) reclamo, mientras que en el I semestre de la vigencia 2023, no se recibió ninguno.

### 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, surtió el trámite respectivo, suministrando información pertinente en cada uno de los reclamos 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 la atención y trámite a los reclamos presentados por requerimientos ciudadanos y otras situaciones que lo ameriten.



Atentamente,



NEILL ALEX MENA LLOREDA  
Jefe Oficina de Auditoria y Control Interno



JHON JAIRO CARDONA VÉLEZ  
Auditor Fiscal I

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Jhon Jairo Cardona Vélez	Auditor Fiscal I	
Revisó	Neill Alex Mena Lloreda	Jefe Oficina de Auditoria y Control Interno	
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.