



**INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS – PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2021
(Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)**

0300.12.28.22.01

**CARMEN ELENA ANACONA ORTIZ
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno**

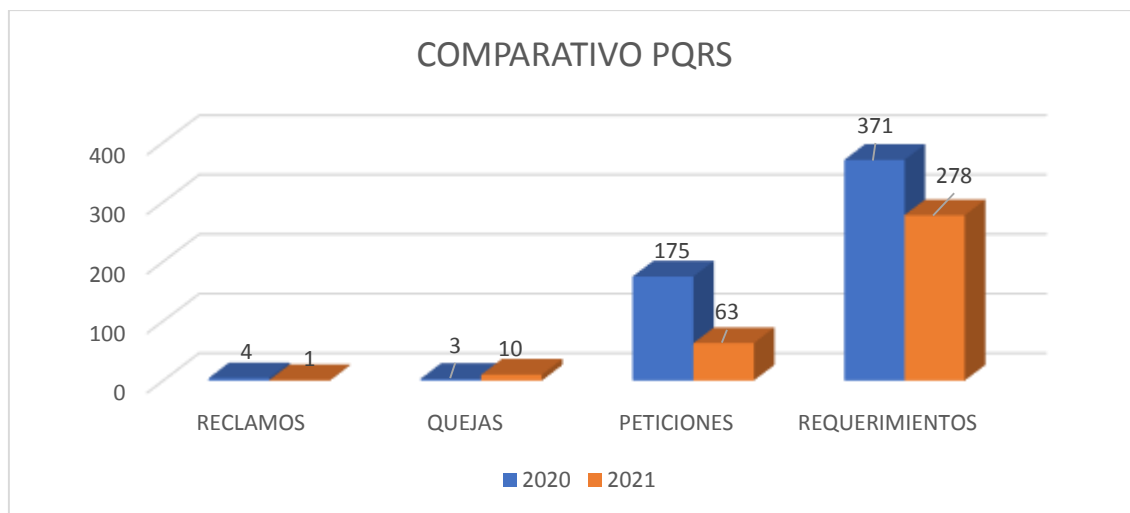
**SANTIAGO DE CALI
ENERO 2022**

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

La Oficina de Auditoría y Control Interno elabora y presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas y Reclamos PQRS 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 julio y el 31 de diciembre de 2021; con el fin de analizar y establecer la oportunidad y calidad 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 cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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.

En el presente informe se presentan las estadísticas del segundo semestre de 2021 y el comportamiento presentado con respecto al mismo período en 2020, como se observa en la siguiente gráfica de comportamiento de PQRS atendidos por este organismo de Control Fiscal.

GRAFICA 1 Comportamiento Comparativo PQR II Semestre



Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

De acuerdo con la información de la estadística de las PQRS, allegadas al Despacho de la Contraloría, 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 de 2021, se presentó un solo de 1 reclamo al Despacho de la Contraloría, frente a 4 recibidos en el mismo período de 2020, evidenciando una disminución del 75%, este fue atendido por los profesionales adscritos al Despacho. A la DAF se allegaron en el período de análisis 63 peticiones, en el mismo período de 2020 se recibieron 175 peticiones, representando una disminución del 64%.

La Oficina de Control Fiscal Participativo en el segundo semestre de 2021, recibió 278 requerimientos ciudadanos, área que inicia el trámite de atención y conforme a la complejidad de los mismos traslada a las instancias competentes; con respecto al mismo período en 2020, se recibieron 371 requerimientos, presentándose una disminución del 25%, es decir 93 solicitudes menos.

1. PETICIONES

1.1 Trámite Operativo: La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en el segundo semestre de la vigencia 2021, recibió 278 requerimientos ciudadanos, los cuales fueron distribuidos así:

TABLA No.1 Distribución Requerimientos

NOMBRE PROCESO	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN DEL TOTAL
Participación Ciudadana	244	87,8
Proceso Auditor	34	12,2
TOTAL	278	100

Fuente: Consolidado información de requerimientos II Semestre de 2021 OCFP - SIPAC

Como se observa en la tabla anterior el 87,8% de los requerimientos fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo-OCFP, el 12,2% trasladado a las Direcciones Técnicas del Proceso Auditor, quienes realizan la respectiva acción fiscal.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

TABLA No.2 Requerimientos Traslados al Proceso Auditor

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS A LAS DIRECCIONES TÉCNICAS		
DIRECCIÓN TÉCNICA	Nº REQUERIMIENTOS	% DE TRASLADADOS
SECTOR FÍSICO	10	29,4
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	7	20,6
RECURSOS NATURALES Y ASEO	7	20,6
SECTOR EDUCACIÓN	5	14,7
EMCALI EICE ESP	4	11,8
SECTOR SALUD	1	2,9
TOTALES	34	100

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 31 de diciembre de 2021 OCFP - SIPAC

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

TABLA No.3 Tipificación de Requerimientos

TIPO	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Derecho de Petición Interés General	182	65,5
Denuncia	35	12,6
Derecho de Petición entre Entidades Estatales	32	11,5
Derecho de Petición Solicitud de Información Pública	27	9,6
Reclamo o sugerencia	1	0,4
Queja	1	0,4
TOTALES	278	100

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 31 de diciembre de 2021 OCFP - SIPAC

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

TABLA No.4 Canal de Recepción de Requerimientos

CANAL	CANTIDAD
Correo Electrónico Institucional	188
Página Web Institucional	40
Ventanilla Única Institucional	37
Redes Sociales	9
Medios masivos de Comunicación	3
Otro	1
TOTAL	278

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 31 de diciembre de 2021 OCFP - SIPAC

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Con relación a los 371 requerimientos recepcionados en el segundo semestre de 2020, para el mismo período de 2021 se recibieron 278 presentando una disminución de 93 unidades, es decir una disminución del 25%.

En relación con el comportamiento de la vigencia 2020, donde se recibieron 682 requerimientos en la OCFP, para este año 2021 fueron 541 requerimientos, presentando una disminución de 141 solicitudes, las cuales representan una baja en la recepción del 20,7% aproximadamente.

La Oficina de Auditoría y Control Interno, en su plan de auditorías 2021 realizó auditoría 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 estos.

1.2. Trámite Administrativo: En el segundo semestre de la vigencia 2021, la Dirección Administrativa y Financiera recibió y tramitó un total de 63 requerimientos, de los cuales fueron cerrados 59, para un promedio de atención de respuesta 13,5 días. Durante el mismo período en 2020, esta dirección atendió 175 con un promedio de atención de respuesta de 11,8 días, observándose un leve aumento de 1,7 días en el tiempo de respuesta para el período en evaluación.

2. QUEJAS

Durante el período de revisión del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registró 10 quejas en contra de servidores públicos, así:

TABLA No.5 Relación de Quejas

ORIGEN	Nº EXPEDIENTE	ESTADO
Interno - Informante	100.20.09.21.006	En trámite
Interno - Informante	100.20.09.21.007	En trámite
Interno - Informante	100.20.09.21.008	En trámite
Interno - Informante	100.20.09.21.009	En trámite
Externo - Quejoso	100.20.09.21.010	En trámite
Interno - Informante	100.20.09.21.011	En trámite
Interno - Informante	100.20.09.21.012	En trámite
Interno - Informante	100.20.09.21.013	En trámite
Interno - Informante	100.20.09.21.014	En trámite
Interno - Informante	100.20.09.21.015	En trámite

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario oficio 1000.01.08.22.001 del 11 de enero de 2022.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

Estas diez (10) quejas, se encuentran dentro del término legal establecido para su trámite y mostrando un 233% de aumento, frente al mismo período de la vigencia 2020.

3. RECLAMOS

En el segundo semestre de la vigencia 2021 ante el Despacho de la Señora Contralora, se presentó y tramitó un (1) reclamo, que revisadas las actuaciones adelantadas por los auditores, se observó que la Dirección Técnica respectiva interviniente, dio cumplimiento con los procedimientos establecidos en el desarrollo del proceso auditor, garantizando el debido proceso. A continuación se indica el reclamo surtido:

TABLA No.6 Relación de Reclamos

Nº	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
1	Corfecali	Despacho	15/07/2021	Actuación de Fiscalización Evaluación de los convenios y contratos realizados para la celebración de los eventos de la Feria de Cali, versión 63 de 2020.	Manifiesta inconformidad respecto al traslado de los hallazgos derivados del informe de auditoría realizado con ocasión de la Feria de Cali.	Se le dio a conocer a la peticionaria el Procedimiento que existe en la Entidad para el traslado de los hallazgos a las diferentes autoridades, en especial el término con que se cuenta para dicha actividad, suministrando copia a ésta de todos y cada uno de los traslados efectuados. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.01.02.21.392 de 1 02/08/2021

Fuente: Oficio de fecha 6 de enero 2022 para jefes de oficina de planeación y auditoría y control interno – Reclamos II semestre de 2021.

Con respecto a este ítem, en el mismo período en la vigencia 2020, se recibieron cuatro (4) reclamaciones, mientras que en el 2021 se recibió uno (1), presentándose una disminución del 75, %.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

4. CONCLUSIÓN

Dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en relación con las líneas de defensa para la atención de las PQRS, 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, dando claridad en cada uno de los reclamos y de conocimiento del Despacho de la señora Contralora, 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.

CONCEPTO OFICINA DE 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 y reclamos, viene cumpliendo los términos establecidos y proporcionan las garantías a las partes interesadas que ejercen su derecho de controversia o manifiestan su insatisfacción ante un resultado emitido por este Organismo de Control Fiscal.

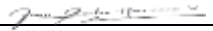
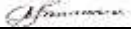
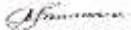
El trámite aplicado a las peticiones, quejas y reclamos - PQR cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad; comprometidas con el proceso de mejora continua, elevando a planes de mejoramiento falencias detectadas dentro del proceso de atención a estas; dando de esta forma cumplimiento al artículo 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.

Atentamente,



CARMEN ELENA ANACONA ORTIZ
Jefe de la Oficina de Auditoria y Control Interno

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Juan Carlos Herrera Vásquez	Profesional Universitario	
Revisó	Carmen Elena Anacona Ortiz	Jefe de Oficina	
Aprobó	Carmen Elena Anacona Ortiz	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.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública