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)
0300.12.28.20.002

MARITZA DEL CARMEN QUIÑONES CORTES
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

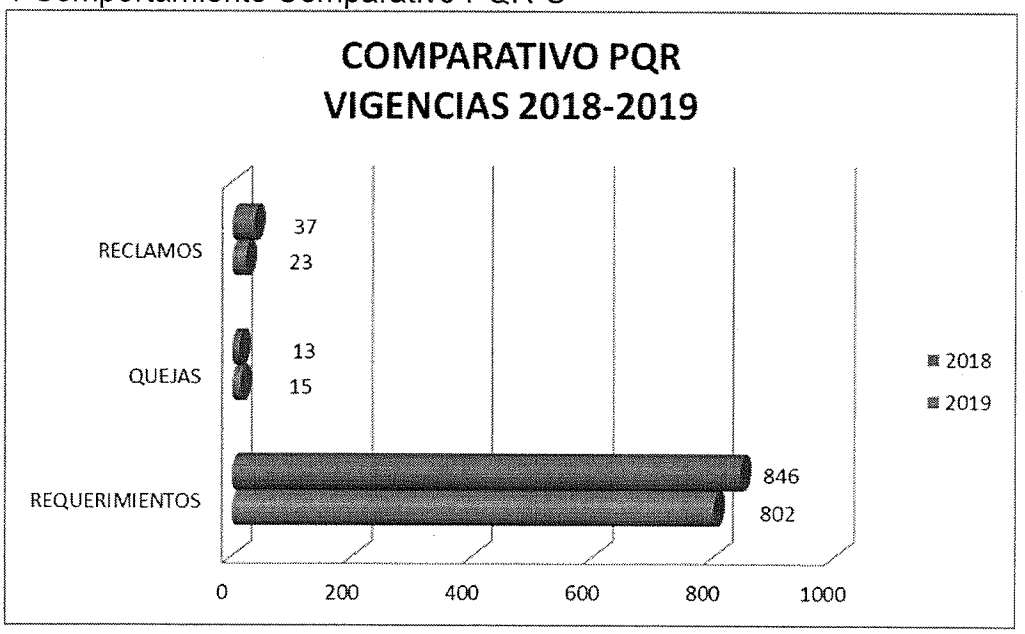
CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI
SANTIAGO DE CALI
ENERO 2020

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 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 julio y el 31 de diciembre 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 cumplimiento del artículo 76 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 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, como el consolidado de la vigencia 2019 y el comportamiento presentado con respecto a 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



De acuerdo con la información por el Despacho del Señor Contralor, la Oficina de Control Fiscal Participativo -OCFP, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario y la Dirección Administrativa y Financiera - DAF, en la vigencia 2019 se presentaron un total de 23 reclamos, frente a 37 recibidos en la vigencia anterior, evidenciando una disminución del 38%, como resultado de la eliminación del proceso de reclamos, activando 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. En cuanto a quejas en el 2019 se recepcionaron 15 contra 13 de la vigencia 2018.

A la DAF se allegaron 91 peticiones en el 2019, en 2018 se recibieron 28 peticiones el incremento en su mayoría se originó en la solicitud de certificados laborales donde se especifiquen los emolumentos percibidos por servidores públicos vinculados y exfuncionarios de este organismo de control.

Durante la vigencia 2019 se recepcionaron 802 requerimientos ciudadanos direccionados a la Oficina de Control Fiscal Participativo -OCFP, quien iniciaba el trámite de atención y conforme a la complejidad de los mismos traslada a las instancias competentes, con respecto a la vigencia 2018 se presentó una disminución del 5.3%.

1. PETICIONES

1.1. Trámite Operativo: La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en el segundo semestre de la vigencia 2019, recibió 411 requerimientos ciudadanos, a los cuales se dio trámite así:

TABLA No.1 Distribución Requerimientos

Proceso	No. Requerimientos	%
Proceso Participación Ciudadana	333	81.00
Proceso Responsabilidad Fiscal	2	0.50
Proceso Auditor	76	18.50
Total	**411**	**100.00**

Fuente: Consolidado información de requerimientos 2019 OCFP

Como se observa en la tabla anterior el 81% de los requerimientos fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo-OCFP, el 18,5% trasladado a las direcciones técnicas y 0.5% al Responsabilidad Fiscal para su atención.

De los requerimientos atendidos por la OCFP, 333 fueron trasladados a otras entidades y a las diferentes áreas de la entidad, de la siguiente forma:

- Atención directa por la OCFP 159,
- A entidades externas 96,
- A la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal 2,
- A la Direcciones Técnicas 76, así:

TABLA No.2 Requerimientos Trasladados a Direcciones Técnicas

Requerimientos por Dirección Técnica		
Dirección Técnica	**Cantidad**	**%**
Dirección Técnica Educación	18	24
Dirección Técnica Central	11	14
Dirección Técnica Emcali	21	28
Dirección Técnica Físico	18	24
Dirección Técnica Salud	2	3
Dirección Técnica Recursos Naturales	6	8
Total Requerimientos Trasladados	**76**	**100**

Fuente: Consolidado información de requerimientos 2019 OCFP

De los requerimientos recibidos 5 fueron trasladados para atención por varias Direcciones Técnicas:

TABLA No.3 Requerimientos Atendidos por Varias Direcciones Técnicas

No.	No. Requerimiento	Dirección Técnica
1	461-2019	Central – Recursos Naturales
2	611-2019	Central – Físico
3	648-2019	Central – Físico
4	650-2019	Central – Físico
5	722-2019	Recursos – EMCALI

Fuente: Consolidado información de requerimientos vigencia 2019 OCFP

En el segundo semestre de la vigencia 2019 se recibieron 411 requerimientos y 84 que se encontraban en trámite del primer semestre, para un total de 495 requerimientos operativos, de los cuales atendieron y cerraron 431 equivalentes al 87%, quedando en trámite y en término para su cierre 64 requerimientos que representan el 13%.

El promedio de atención de los requerimientos en la Entidad para el periodo evaluado del 1 de julio al 31 de diciembre, es de 6,08 días hábiles, por debajo del plazo establecido por la norma y el procedimiento de Participación Ciudadana sosteniendo el promedio de atención con respecto al mismo periodo en la anterior vigencia que fue de 6 días.

TABLA No.4 Tipificación de Requerimientos

Tipo de Requerimientos		
Tipo	**Cantidad**	**%**
Denuncia	105	25,55%
Queja	1	0,24%
Derecho de Petición de Interés general	283	68,86%
Derecho de Petición entre entidades estatales	0	0,00%
Derecho de petición de informaciones	22	5,35%
Total requerimientos II Semestre	**411**	**100,00%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos vigencia 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	Cantidad
Personal	9
Página Web	49
Correo electrónico	78
Correo Físico	0
Ventanilla Unica	267
Teléfonos	0
Medios de Comunicación	0
Redes Sociales	5
Otro	3
Total Requerimientos I Semestre	**411**

Fuente: Consolidado información de requerimientos vigencia 2019 OCFP

Con relación a los 411 requerimientos recepcionados en el semestre de 2018, para el mismo periodo de 2019 se recibieron 411, presentando una disminución del 2%.

Realizando un consolidado de la vigencia 2019 en lo referente a la atención de requerimientos ciudadanos por parte de la OCFP, en este periodo se recibieron 802 requerimientos, presentándose una disminución del 5% con respecto al año

2018 (846). Se dio respuesta a 738 requerimientos equivalentes al 92%, quedando en trámite y pendientes de cierre 64 (8%).

La Oficina de Auditoría y Control Interno en la vigencia 2019 realizó Auditorías y seguimientos al Proceso de Participación Ciudadana P3 y al Proceso Auditor P4, con respecto a la atención y trámite de requerimientos ciudadanos verificados a través de una muestra selectiva, se presentaron observaciones que fueron objeto de suscripción de planes de mejoramiento por parte de ambos procesos tales como:

- Seguimiento y control a los compromisos suscritos por los sujetos como objeto de atención de requerimientos.
- Falta de análisis técnico de los requerimientos.
- Debida publicación en la web de las respuestas de los requerimientos.
- Seguridad carpeta digital de cada requerimiento.
- Atención de Requerimientos por varias direcciones técnicas.

1.2. Trámite Administrativo: En el segundo semestre de la vigencia 2019, la Dirección Administrativa y Financiera recibió y tramitó un total de 57 requerimientos, los cuales fueron cerrados con un promedio de 11,84 días de respuesta.

Durante la vigencia 2019, esta dirección atendió en total 91 peticiones, comparado con la vigencia 2018, donde se atendieron 28 peticiones se presenta un incremento del 225%.

2. QUEJAS

Durante el periodo de revisión del 1 de julio al 31 de diciembre, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registra 12 quejas en contra de servidores públicos, así:

TABLA No.6 Relación de Quejas

Origen	No. Expediente	Estado
Externo – Quejoso	1000.20.09.19.003	Archivado
Interno - Informante	1000.20.09.19.004	En tramite
Interno - Informante	1000.20.09.19.005	Archivado
Interno - Informante	1000.20.09.19.006	Archivado
Interno - Informante	1000.20.09.19.007	En tramite
Interno - Informante	1000.20.09.19.008	En tramite
Interno - Informante	1000.20.09.19.009	En tramite
Interno - Informante	1000.20.09.19.010	En tramite

Origen	No. Expediente	Estado
Interno - Informante	1000.20.09.19.011	En tramite
Interno - Informante	1000.20.09.19.012	En tramite
Interno - Informante	1000.20.09.19.013	En tramite
Interno - Informante	1000.20.09.19.014	En tramite

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario oficio 1000.01.08.20.001 del 17 de enero de 2020.

De estas quejas tres (3) fueron archivadas y nueve (9) se encuentran dentro del término legales establecidos para su trámite.

Frente a la vigencia 2018, donde se reportaron 13 quejas frente a 15 en esta vigencia, presentándose un aumento del 13%.

3. RECLAMOS

En el segundo semestre de la vigencia 2019 ante el Despacho del Señor Contralor, se presentaron y tramitaron 14 reclamos, así:

TABLA No.7 Relación de Reclamos

o.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
1	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	D.T. Administración Central	02/07/2018	Informe AGEI Regular al Municipio, Vigencia 2018	Manifiesta inconformidad respecto al hallazgo No. 102 administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria.	Revisadas las actuaciones el Despacho observó que la D. T. cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el hallazgo se encuentra debidamente soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.253 del 10/07/2019.
2	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	D.T. Administración Central	03/09/2019	Informe Final Requerimiento No. 243-2019	Presenta Inconformidad frente a la respuesta dada por la Dirección Técnica.	El día 18 de septiembre se realizó mesa de trabajo con el peticionario y se le explicó de manera detallada las actuaciones surtidlas, en el marco de nuestra competencia. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.361 del 19/09/2019.
3	Secretaría de Seguridad y	D.T. Administración	24/09/2019	Informe Final Requerimiento No. 264-2019	Presenta Inconformidad respecto a los resultados presentados en el informe.	Se informó al reclamante que efectuada una nueva revisión se pudo constatar que en la contratación evaluada no se evidenció detrimento patrimonial alguno para el municipio. Se dio respuesta por

o.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
	Justicia	Central				oficio No. 0100.08.02.19.375 del 25/09/2019.
4	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	D.T. Administración Central	24/09/2019	Informe Requerimiento No. 147-2019	Manifiesta que en la respuesta dada a su solicitud no se dice nada sobre los dineros que ha manejado la Junta de Acción Comunal.	Se le precisó al reclamante que quien tiene la competencia para ejercer el control y vigilancia de las Juntas de Acción Comunal es la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.392 del 01/10/2019.
5	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	Despacho Contralor	02/10/2019	Informe Final Requerimiento No. 264-2019	Presenta Inconformidad respecto a la respuesta dada por el Despacho del Sr. Contralor.	Revisada la comunicación se le reiteró que la auditoría se realizó de manera técnica, acorde a los procedimientos y normas que rigen la materia auditada. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.407 del 04/10/2019.
6	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	Despacho Contralor	15/10/2019	Informe Requerimiento No. 147-2019	Presenta Inconformidad respecto a la respuesta dada por el Despacho del Sr. Contralor.	Se le reiteró al reclamante que quien tiene la competencia para ejercer el control y vigilancia de las Juntas de Acción Comunal es la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.422 del 24/10/2019.
7	Secretaría de Cultura	OCFP	01/11/2019	Informe Requerimiento No. 643-2019	Manifiesta que el Equipo Auditor no realizó de manera adecuada la revisión de la situación denunciada.	Revisadas las actuaciones el Despacho observó que la OCFP efectivamente se quedó corta en el análisis de los documentos, por lo cual se ordenó la reapertura del Requerimiento. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.434 del 06/11/2019.
8	Secretaría del Deporte y la Recreación	D.T. Educación	29/11/2019	AGEI Articulada al mantenimiento de escenarios deportivos – Secretaría del	Manifiesta inconformidad respecto al hallazgo No. 1 administrativo con presunta	Revisadas las actuaciones el Despacho observó que la D. T. cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el hallazgo se encuentra debidamente soportado.

o.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
				Deporte	incidencia penal y disciplinaria.	Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.480 del 05/12/2019.
9	Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	D.T. Administración Central	04/12/2019	Informe AGEI Especial a demandas y litigios contra el Municipio.	Presenta Inconformidad respecto a los hallazgos Nos. 1 administrativo con presunta incidencia disciplinaria y 3 administrativos.	Revisadas las actuaciones el Despacho observó que la D. T. cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que los hallazgos se encuentran debidamente soportados. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.507 del 16/12/2019.
10	Metro Cali S.A.	D. T. Físico	13/12/2019	Visita Fiscal Cicloinfraestructura	Manifiesta inconformidad respecto al hallazgo administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria.	Revisadas las actuaciones el Despacho observó que la D. T. cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el hallazgo se encuentra debidamente soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.513 del 18/12/2019.
11	E.S.E. Oriente	D.T. Salud	19/12/2019	Informe AGEI Regular a la Red Oriente	Presenta Inconformidad respecto al procedimiento adelantado en la auditoría.	Revisadas las actuaciones el Despacho observó que la D. T. cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el hallazgo se encuentra debidamente soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.531 del 31/12/2019.
12	Contaduría General del Municipio	D.T. Administración Central	20/12/2019	Informe AGEI Especial a la contratación de la Secretaría de Bienestar Social	Presenta Inconformidad respecto al hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria.	Revisadas las actuaciones el Despacho observó que la D. T. cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el hallazgo se encuentra debidamente soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.19.532 del 31/12/2019.
					Presenta	Se constató por parte del Despacho que las obras materia del escrito habían sido ejecutadas y

o.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
13	Secretaría de Vivienda Social	OCFP	24/12/2019	Informe Requerimiento No. 766-2019	Inconformidad respecto a los resultados presentados en el informe.	recibidas de conformidad por parte de la comunidad. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.20.001 del 01/01/2020.
14	Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	D.T. Administración Central	30/12/2019	Informe Requerimiento No. 593-2019	Solicita revisar el informe porque la CGSC no tiene competencia para revisar la actuación del Curador Urbano.	Pendiente respuesta.

Fuente: Informe Producto No Conforme – Reclamos II semestre de 2019, docunet 00372 del 14 de enero de 2020.

Con respecto al mismo periodo en la vigencia 2018 en el cual se recibieron 18 reclamaciones frente 14 en esta vigencia se presenta una disminución del 22%, 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.

Es de anotar que durante la vigencia 2019 se atendieron un total de 23 reclamos, presentando una disminución con respecto al 2018 del 38% (37 requerimientos).

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	1	7
Dirección Técnica ante Físico	1	7
Dirección Técnica ante Educación	1	7
Dirección Técnica ante la Administración Central	7	50
Oficina Control Fiscal Participativo	2	14,5
Despacho del Señor Contralor	2	14,5
Total reclamos II semestre vigencia 2018	**14**	**100,00**

Fuente: Informe Producto No Conforme – Reclamos II semestre de 2019, docunet 00372 del 14 de enero de 2020.

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

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 detectadas 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.

De conformidad con la normatividad vigente referente a la atención de requerimientos, 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 un resultado emitido por este Organismo de Control Fiscal.

MARITZA DEL CARMEN QUIÑONES CORTES
Jefe de Auditoría y Control Interno

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Carola María Niebles Cáceres	Profesional Universitario	
Revisó	Maritza Del Carmen Quiñones Cortes	Jefe de Oficina	
Aprobó	Maritza Del Carmen Quiñones Cortes	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 DIC2019/CMNC