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)
0300.12.28.19.02

ALEX FERNEY ALEGRIA LOANGO
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

SANTIAGO DE CALI

ENERO 2019

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

Dando cumplimiento al 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; 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 julio y el 31 de diciembre de 2018; con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de Ley y generar recomendaciones que permitan fortalecer la prestación del servicio en los procesos responsables de la atención.

Se presentan las estadísticas de acuerdo al total presentado durante la vigencia 2018. Se adelanta igualmente un análisis comparativo frente a la vigencia inmediatamente anterior.

1. PETICIONES

La Oficina de Auditoría y Control Interno llevó a cabo evaluación al trámite de los requerimientos de la ciudadanía a la Contraloría General de Santiago de Cali, con corte al 31 de diciembre de 2018, tomando como fuente de verificación el consolidado de información de requerimientos de Participación Ciudadana y Secretaria General, además de la verificación del procedimiento por muestreo, con los siguientes resultados:

1.1. Trámite Operativo: La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en la vigencia 2018, recibió 846 requerimientos ciudadanos; a los cuales se dio trámite así:

Proceso	No. Requerimientos	%
Proceso Participación Ciudadana	705	83,33%
Proceso Auditor	141	16,67%
Total	**846**	**100%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2018 OCFP

De los 705 requerimientos de trámite operativo: 699 fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo, 4 trasladados para su atención a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal y 2 a Control Interno Disciplinario, para un total de 705 requerimientos que representan el 83,33 %,

141 trasladados a las direcciones técnicas para su diligenciamiento lo que representa el 16,67%.

Se atendieron 202 requerimientos, equivalentes al 23,87% fueron analizados y trasladados a entidades externas, diferentes al Proceso Auditor P4.

En cuanto a requerimientos ciudadanos para trámite en el proceso Auditor P4; se evidenció que al 31 de diciembre de 2018 se trasladaron por parte de la Oficina de Control Fiscal Participativo a las direcciones técnicas 141 requerimientos, distribuidos así;

Requerimientos por Dirección Técnica		
Dirección Técnica	Cantidad	%
Dirección Técnica Educación	29	20,57%
Dirección Técnica Central	14	9,93%
Dirección Técnica Emcali	27	19,15%
Dirección Técnica Físico	31	21,99%
Dirección Técnica Salud	7	4,96%
Dirección Técnica Recursos Naturales	33	23,40%
Total Requerimientos Trasladados	**141**	**100,00%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2018 OCFP

De los requerimientos recibidos 7 fueron trasladados a más de una Dirección Técnica:

No.	No. Requerimiento	Dirección Técnica
1	142-2018	DT Físico y DT Recursos Naturales
2	247-2018	DT Central, DT Físico, DT Educación y DT Recursos Naturales
3	319-2018	Dt Central y DT Educación
4	361-2018	DT Salud y DT Fisico
5	478-2018	DT Central, DT Físico, DT Recursos Naturales, DT Salud y DT Emcali
6	568-2018	DT Recursos Naturales y DT Emcali
7	678-2018	DT Central, DT Físico y DT Emcali

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2018 OCFP

De los 846 requerimientos operativos, se atendieron y cerraron 723 lo que representa un 85,46%, quedando en trámite y en término para su cierre 123 requerimientos que representan el 14,54%.

El promedio de atención de los requerimientos en la Organización para la vigencia 2018 es de 6 días calendario, superando la meta de 15 días establecida por el proceso de Participación Ciudadana por encima de lo establecido y mejorando el promedio de atención de la anterior vigencia de 7,9 días.

De los 846 requerimientos ciudadanos recibidos se clasificaron por tipo de requerimiento así:

Tipo de Requerimientos		
Tipo	Cantidad	%
Denuncia	167	19,74%
Queja	4	0,47%
Derecho de Petición de Interés general	523	61,82%
Derecho de Petición de interés particular	118	13,95%
Derecho de petición de informaciones	31	3,66%
Derecho de petición consultas	3	0,35%
Total requerimientos II Semestre	**846**	**100,00%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2018 OCFP

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

Canal de Recepción	
Canal	Cantidad
Personal	471
Audiencias Ciudadanas	169
Página Web	74
Contralor Escolar	10
Correo electrónico	102
Correo Físico	18
Teléfonos	1
Redes Sociales	1
Total Requerimientos II Semestre	**846**

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2018 OCFP

La Oficina de Auditoría y Control Interno en la vigencia 2018 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 muestreo selectivo, 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.
- Falta de efectividad en la comunicación o entrega de citaciones para la ampliación de requerimientos o mesas de trabajo.

En relación al Proceso Auditor P4, se suscribieron entre otras, acciones de mejora y correctivas así:

- Debida publicación en la web de las respuestas de los requerimientos.
- Seguridad carpeta digital de cada requerimiento.
- Atención de Requerimientos por varias direcciones técnicas.

Comparado con la vigencia anterior, las peticiones disminuyeron en un 15% al pasar de 995 requerimientos en el 2017 a 846 requerimientos en el 2018.

1.2. Trámite Administrativo

Durante la vigencia 2018, la Dirección Administrativa y Financiera recibió y tramitó un total de 28 requerimientos, los cuales fueron cerrados con un promedio de 14,14 días de respuesta.

Comparado con la vigencia anterior, las peticiones de trámite administrativo aumento en un 3,7%, al pasar de 27 en el 2017 a 28 peticiones en el 2018.

2. QUEJAS

La Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registra 5 quejas en contra de servidores públicos durante el segundo semestre de 2018, así:

QUEJAS		
Origen	**No. Expediente / Radicado**	**Estado**
Externo – AGR	015-2018	Inhibitorio abstención apertura de disciplinario
Externo	018-2018	Inhibitorio de iniciar disciplinario
Interno – Indagación Preliminar	1000.20.09.18.012	En trámite
Interno – Indagación Preliminar	1000.20.09.18.013	En trámite
Interno	021-2018	Traslado por competencia Comité de Convivencia Laboral

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario

De estas quejas dos (2) se les hizo auto inhibitorio; dos (2) fue trasladado y los dos (2) restantes se encuentran dentro del término legal establecido para su trámite.

Frente a la vigencia anterior, se puede concluir que se aumentó en un 62,5% al pasar de 8 quejas en el 2017 a 13 en el 2018.

3. RECLAMOS

Durante la vigencia 2018 ante el Despacho del Señor Contralor, se presentaron y tramitaron 37 reclamos, en el segundo semestre se atendieron 18 reclamos, así:

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
1	Departamento Administrativo de Tecnologías y Comunicaciones	D. T. Administración Central	10/07/2018	Informe SIA Observa, Primer Semestre 2018	Manifiesta respecto al hallazgo administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria.	Se le informó que se habían efectuado los traslados a las autoridades competentes (Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal Personería Municipal). Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.18.344 del 13/08/2018.
2	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	D. T. Administración Central	19/07/2018	Informe Final Requerimiento No. 085-2017	Presenta Inconformidad respecto al hallazgo No. 1 administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria.	Revisados los argumentos del reclamante, el Despacho determinó modificar la incidencia del hallazgo, quedando solo administrativo. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.18.348 del 17/08/2018.
3	EMCALI EICE ESP	D.T. Emcali	19/07/2018	Informe Final Requerimiento No. 795-2017	Presenta Inconformidad por cuanto a pesar de lo expuesto en el informe continua el daño que se ha causado a la comunidad.	Se informó al reclamante que lo pagado hasta el momento por EMCALI correspondía a lo ejecutado a la fecha. Así mismo se le comunicó que como las obras están en ejecución se les hará el respectivo seguimiento. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.18.332 del 02/08/2018.
4	Secretaría de Educación	OCFP	13/08/2018	Informe Requerimiento No. 479-2018	Manifiesta que la respuesta dada a su solicitud es vaga e imprecisa.	Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.18.353 del 22/08/2018, donde se le precisa al reclamante que en ningún momento la CGSC ha exigido a la Secretaría de Educación del municipio de Santiago de Cali la publicación de listado alguno de

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
						Instituciones Educativas a las cuales se les haya efectuado reubicación de estudiantes beneficiarios del programa denominado de ampliación de cobertura subsidiada.
5	DAGMA	D. T. Recursos Naturales	22/08/2018	Visita fiscal	Presenta Inconformidad respecto al hallazgo No. 1 administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria.	Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.18.367 del 30/08/2018, indicando que se revisó las actuaciones la D. T. cumpliendo con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el hallazgo se encuentra debidamente soportado.
6	EMCALI EICE ESP	D.T. Emcali	12/09/2018	Informe Final AGEI Abastecimiento Agua	Presenta Inconformidad respecto al hallazgo No. 3 administrativo con presunta incidencia disciplinaria.	Efectuada visita a las instalaciones de la Planta de Tratamiento de Puerto Mallarino por parte del Despacho, se procedió a modificar la incidencia del hallazgo, quedando solamente administrativo. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.18.390 del 24/09/2018.
7	EMCALI EICE ESP	D.T. Emcali	14/09/2018	Informe Final AGEI Abastecimiento Agua	Presenta Inconformidad respecto al hallazgo No. 10 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. 0100.08.02.18.394 del 25/09/2018.
8	Unidad Administrativa de Bienes y Servicios	D. T. Administración Central	24/09/2018	Informe Requerimiento No. 224-2018	Presenta Inconformidad respecto a los hallazgos Nos. 1 administrativo con presunta incidencia disciplinaria y 2	Revisadas las actuaciones el Despacho observó que la D. T. cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
					administrativos.	hallazgo se encuentra debidamente soportado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.18.407 del 02/10/2018.
9	E.S.E. Oriente	D. T. Salud	09/10/2018	Informe Requerimiento No. 168-2018	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. 0100.08.02.18.437 del 18/10/2018.
10	Unidad Administrativa de Gestión Jurídica Pública	D. T. Administración Central	12/10/2018	Informe Requerimiento No. 181-2018	Presenta Inconformidad respecto al hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria y penal.	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. 0100.08.02.18.439 del 18/10/2018.
11	EMCALI EICE ESP	D.T. Emcali	16/10/2018	Visita Fiscal	Presenta Inconformidad respecto a los hallazgos No. 4 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. 0100.08.02.18.448 del 22/10/2018.
12	EMCALI EICE ESP	D.T. Emcali	19/10/2018	Informe Requerimiento No. 583-2016	Solicita revisar el informe porque no existen argumentos	Se informa al reclamante que las acciones ejecutadas y que se continuará el seguimiento a las obras

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
					para fallar a favor de la firma contratista.	a desarrollar. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.18.470 del 30/10/2018.
13	Alcaldía	OCFP	16/11/2018	Respuesta a Requerimiento No. 644-2018	Solicita se informe los resultados de la investigación de hechos denunciados por un integrante de la Defensa Civil Colombiana respecto a un contrato con la Alcaldía de Cali	Se informa al reclamante que el Requerimiento se reapertura dada la gravedad del asunto denunciado. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.18.575 del 03/12/2018.
14	DAGMA	D. T. Recursos Naturales	23/11/2018	Informe Requerimiento No. 270-2018	Presenta Inconformidad respecto al hallazgo No. 1 administrativo con presunta incidencia fiscal y disciplinaria.	Efectuada visita al sitio de las obras objeto de reclamo y 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. 0100.08.02.18.577 del 05/12/2018.
15	Secretaría de Seguridad y Justicia	D. T. Administración Central	17/12/2018	Seguimiento y monitoreo a cámaras de video vigilancia del municipio	Presenta Inconformidad respecto a los hallazgos Nos. 3 y 6 administrativos con presunta incidencia disciplinaria y penal.	En trámite
16	ESE Ladera	D. T. Salud	18/12/2018	Acción de Control a Proyecto IPS Siloé	Manifiesta inconformidad respecto a los hallazgos Nos. 4 y 5 administrativos con presunta incidencia disciplinaria.	En trámite
17	EMCALI EICE ESP	D. T. EMCALI	21/12/2018	AGEI al Recurso Hídrico	Presenta Inconformidad respecto a los	En trámite

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
					hallazgos Nos. 30, 46 y 51 administrativos con presunta incidencia disciplinaria.	
18	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	D. T. Administración Central	27/12/2018	AGEI a los avances del Plan de Desarrollo	Manifiesta inconformidad respecto al hallazgo administrativo No. 10.	En trámite

Fuente: Informe Reclamos Despacho Contralor II Semestre 2018

Los reclamos en la vigencia 2018 presentaron un considerable incremento del 85% al pasar de 20 reclamos presentados en el 2017 a 37 reclamos en el 2018 teniendo en cuenta la permanente divulgación del procedimiento en los diferentes escenarios de actuación, canales de comunicación de la Entidad y la mejora continua de los procesos misionales que permiten a los sujetos y puntos de control y demás partes interesadas el conocimiento y posibilidad de reclamar ante una eventual insatisfacción con los resultados presentados en los informes.

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

Área	Total reclamos	%
Dirección Técnica ante Administración Central	13	35
Dirección Técnica ante EMCALI	8	22
Dirección Técnica ante Salud	6	16
Oficina Control Fiscal Participativo	5	13
Dirección Técnica ante Recursos Naturales	4	11
Despacho Contralor	1	3
TOTAL	**37**	**100%**

Fuente: Informe Reclamos Despacho Contralor I y II Semestre 2018

En todos los casos la Contraloría surtió el respectivo trámite de conformidad al procedimiento establecido, dando claridad en cada uno de los casos puestos a consideración del Despacho del Contralor, con la participación de las comisiones que llevaron cabo el ejercicio auditor y demás 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 acuerdo a la evaluación llevada a cabo a las peticiones, quejas y reclamos-PQR-, se puede afirmar que los trámites realizados cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad, de acuerdo con las normas vigentes, los procesos y procedimientos reglamentados por la Entidad, las áreas involucradas en el trámite de peticiones, quejas y reclamos están comprometidas con la mejora continua de la atención a los mismos a través de suscripción de planes de mejoramiento; lo que permite concluir que se está dando 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 ALEGRIA LOANGO
Jefe de Auditoría y Control Interno

Oficontrolinterno:VIGENCIA 2019/ Informes Ley 1474/ informe PQRS A DICIEMBRE 2018
CMNC