

**INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022
(Artículo No. 76 de la Ley 1474 de 2011)**

1080.19.13.23.01

CARMEN ELENA ANACONA ORTIZ
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

JHON JAIRO CARDONA VÉLEZ
Auditor Fiscal I

SANTIAGO DE CALI, ENERO 11 DEL 2023

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Auditoría y Control Interno 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, para el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2022; 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 envíe 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 recibidas en la entidad 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 2022 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 los PQRSD que ingresaron a la entidad en el II semestre del 2022.

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.

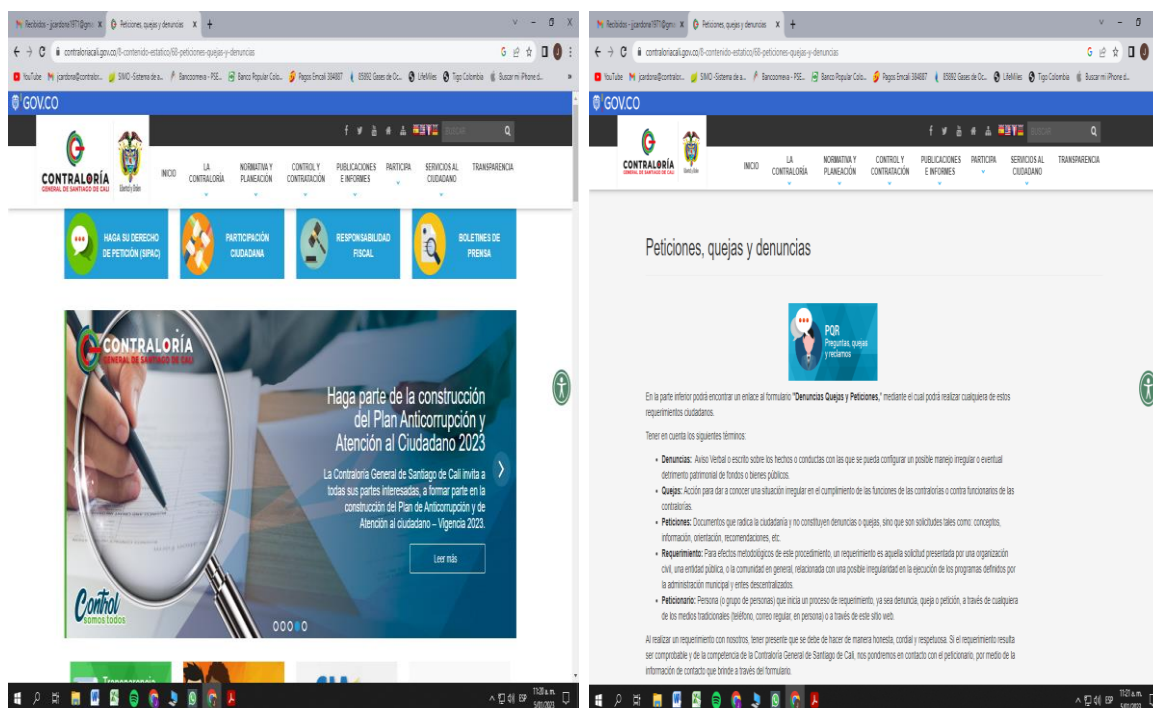
Dichas peticiones pueden formularse de la siguiente manera:

- 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 2022.

Se realiza por parte de este órgano de control 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 para presentar las peticiones, quejas y denuncias de actos de corrupción, sugerencia 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>



Durante el I y II semestre de la vigencia 2022 la CGSC recibió los siguientes requerimientos, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 1
 Comparativo de Tipos de Requerimientos
 I y II semestre del 2022

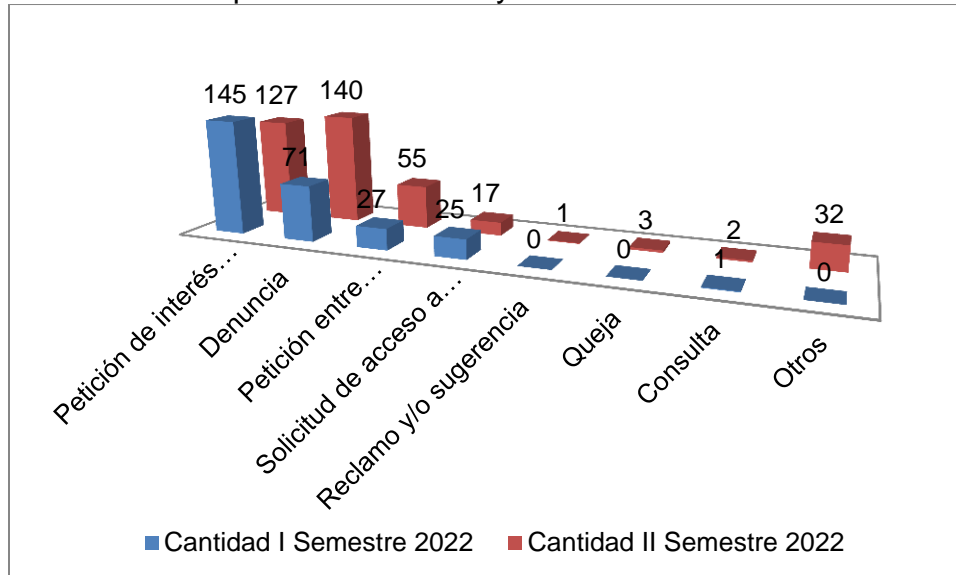
Tipo de requerimiento	Cantidad		Variación	
	I Semestre 2022	II Semestre 2022	Cantidad	%
Petición de interés general o particular	145	127	-18	-12%
Denuncia	71	140	69	97%
Petición entre entidades estatales	27	55	28	104%
Solicitud de acceso a información pública	25	17	-8	-32%
Reclamo y/o sugerencia	0	1	1	100%
Queja	0	3	3	100%
Consulta	1	2	1	100%
Otros	0	32	32	100%
Total	269	377	108	40%

Fuente: Informe PQRSD - I y II semestre del 2022, 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 27 en el primer semestre a 55 peticiones en el segundo semestre, teniendo un incremento del 104%, las Denuncias fueron del orden de 140, presentándose una variación en cantidad de 69, lo que ocasionó un incremento del 97%, además, las Solicitudes de acceso a información pública en el II semestre fueron de 17 solicitudes, presentándose una disminución de 8 unidades con relación al I semestre, equivalente al - 32%, todo esto con relación al segundo semestre del 2022.

A continuación se presenta el grafico donde se muestra el comportamiento de los requerimientos recibidos por la entidad en la vigencia 2022:

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



Fuente: Informe PQRSD - I y II semestre del 2022, 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 PQRS, 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 2022, se presentó un (1) solo 1 reclamo al Despacho de la Contraloría, evidenciando un aumento del 100% con relación al I semestre de la misma vigencia, dicho reclamo fue atendido por los profesionales adscritos al Despacho. A la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario – DACID se allegaron en el período 3 quejas de las cuales dos se encuentran en trámite una ha sido archivada.

La Oficina de Control Fiscal Participativo en el segundo semestre del 2022, recibió 341 requerimientos ciudadanos frente a 269 en el primer semestre, teniendo un incremento del 48%, es decir un aumento de 108 requerimientos, 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 segundo semestre de la vigencia 2022, recibió 341 requerimientos ciudadanos, los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla No. 2
 Distribución Requerimientos II semestre del 2022
 Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP)

NOMBRE DEL PROCESO QUE ATIENDE	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN
Oficina de Participación Ciudadana	285	84%
Proceso Auditor	54	16%
Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal	2	1%
TOTAL	341	100%

Fuente: Consolidado información de requerimientos II Semestre de 2022 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 16% 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 2022
 Traslados al Proceso Auditor

DIRECCIÓN TÉCNICA	Nº REQUERIMIENTOS	% DE TRASLADADOS
Sector Físico	8	14%
Administración Central	8	14%
Recursos Naturales y Aseo	7	13%
Sector Educación	22	39%
EMCALI EICE ESP	8	14%
Sector Salud	1	2%
Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal	2	4%
TOTALES	56	100%

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 31 de diciembre de 2022 OCFP - SIPAC - Papeles de Trabajo Equipo Auditor

De lo anterior podemos concluir que la Dirección Técnica ante el Sector Educación, es la que más Denuncias Fiscales recibió en el segundo semestre del 2022, en total 22 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 2022
 Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP

TIPO	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Derecho de Petición en Interés General o particular	145	54%
Denuncia	71	26%
Derecho de Petición entre Entidades Estatales	27	10%
Derecho de Petición Solicitud de Información Pública	25	9%
Reclamo o sugerencia	0	0%
Consulta	1	0%
Queja	0	0%
Otra	0	0%
TOTALES	269	100%

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 31 de diciembre de 2022 OCFP - SIPAC - Papeles de Trabajo Equipo Auditor.

Con base en la información anterior podemos inferir que los Derechos de Petición con 145 unidades, es la que más contribuye, con el 54%, para el segundo semestre del 2022

En el período evaluado (II semestre del 2022), 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 2022
 Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP

CANAL	CANTIDAD	% DE CONTRIBUCIÓN
Correo Electrónico Institucional	195	57%
Página Web Institucional	41	12%
Ventanilla Única Institucional	61	18%
Redes Sociales	2	1%
Medios masivos de Comunicación	2	1%
Otro	40	12%
TOTAL	341	100%

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 31 de diciembre de 2022 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 195 la cantidad recibida en el semestre del 2022, con una participación del 57%.

La Oficina de Auditoría y Control Interno, en su plan de auditorías 2022 realizó auditorías 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 segundo semestre de la vigencia 2022, la Dirección Administrativa y Financiera - DAF recibió y tramitó un total de 32 requerimientos, de los cuales todos fueron cerrados con un promedio de atención de respuesta de 27,2 días.

2. QUEJAS

Durante el período de revisión del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registró 3 quejas en contra de servidores públicos, así:

Tabla No. 6
Relación de Quejas II semestre del 2022
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario

ORIGEN	N° DE EXPEDIENTE	ESTADO ACTUAL
Interno - Informante	1000.20.09.22.004	En trámite
Interno – Informante	1000.20.09.22.005	En trámite
Interno – Informante	1000.20.09.22.006	Archivado

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario oficio 1200.19.00.24.001 del 10 de enero de 2022.

Estas diez (10) quejas, se encuentran dentro del término legal establecido para su trámite.

3. RECLAMOS

En el segundo semestre de la vigencia 2022 ante el Despacho del Señor Contralor, se presentó el siguiente reclamo, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 7
 Relación de Reclamos II semestre del 2022
 Despacho del Contralor

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO
1	Secretaría de Educación	D.T. ante Sector Educación	12/09/2022	Informe Final "Auditoría de Cumplimiento Articulada al Programa de Alimentación Escolar - PAE en las Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Santiago de Cali, vigencia enero a junio de 2022".	Solicita que se realice una Mesa de Trabajo con el objeto de revisar el hallazgo con incidencia disciplinaria y fiscal determinado en el informe.

Fuente: Oficio de fecha 6 de enero 2023 para jefes de Oficina de Planeación, Normalización y Calidad y Auditoría y Control Interno – Reclamos II semestre de 2022.

El Despacho del Contralor tramitó un (1) reclamo y revisadas las actuaciones dadas por el mismo se observó que la D. T. Educación, cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el hallazgo se encuentra debidamente soportado.

A lo anterior se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.22.293 de 26/09/2022.

En el primer semestre del 2022 se recibieron dos (2) reclamaciones, mientras que en el II semestre de la misma vigencia, se recibió uno (1), presentándose una disminución del 50%, como se muestra a continuación:

Tabla No. 8
 Reclamos I y II semestre del 2022
 Despacho del Contralor

DIRECCIÓN TÉCNICA	I SEMESTRE	II SEMESTRE	VARIACIÓN TOTAL
D.T. ante Sector Educación	1	1	50%
D.T. ante la Administración Central	1		
TOTAL	2	1	

Fuente: Papeles de Trabajo Equipo Auditor CGSC.

Por lo anterior se puede manifestar que la Dirección Técnica ante el Sector Educación, nuevamente presenta reclamaciones en el II semestre del 2022.

4. CONCLUSIÓN

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.

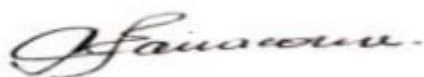
De acuerdo a lo determinado en este informe, la Contraloría General de Santiago de Cali, surtió el trámite respectivo, suministrando información pertinente en cada uno de los reclamos y que además son de conocimiento del Despacho del señor Contralor, con la participación de las comisiones que realizaron 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.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO


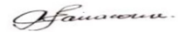
De conformidad con la normatividad vigente, la atención de requerimientos externos e internos de los procesos Gerencial, Participación Ciudadana y Proceso Auditor, en lo relacionado con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, la entidad viene cumpliendo con los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

Atentamente,



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

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Jhon Jairo Cardona Vélez	Auditor Fiscal I	
Revisó	Carmen Elena Anacona Ortiz	Jefe de la Oficina de Auditoria y Control Interno	
Aprobó	Carmen Elena Anacona Ortiz	Jefe de la Oficina de Auditoria y Control Interno	

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.