



**INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS  
(Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)  
0300.12.28.20.003**

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

**CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI  
SANTIAGO DE CALI  
JULIO 2020**



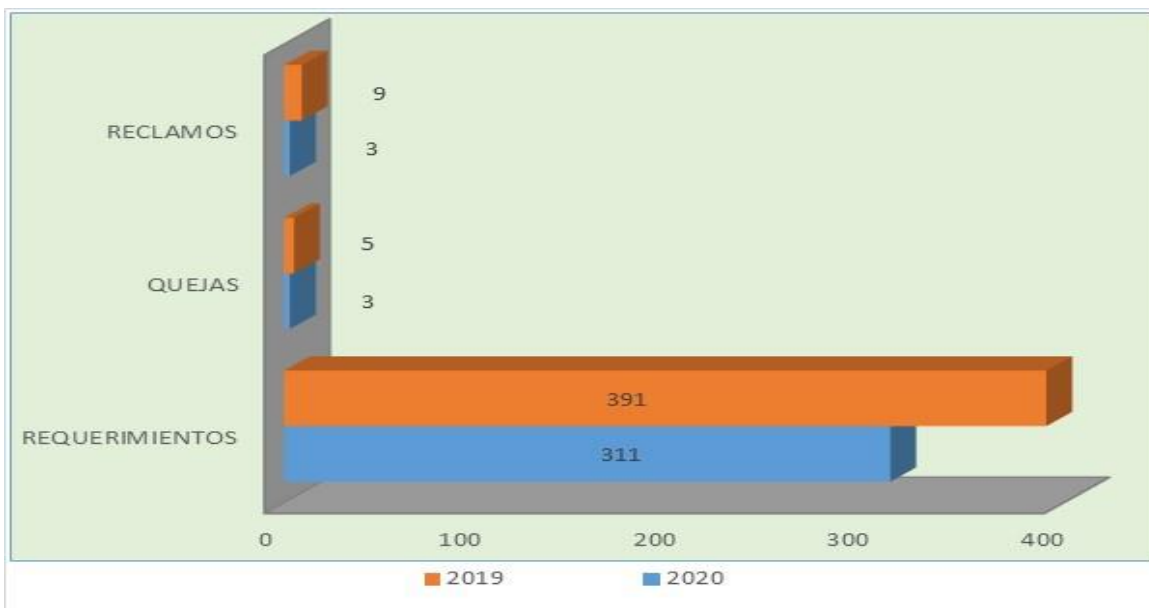
**“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”**

## 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 enero y el 30 de junio de 2020; 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 primer semestre de 2020 y el comportamiento presentado con respecto al mismo periodo en 2019, 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 I Semestre



De acuerdo con la información de la estadística de las PQRS, allegadas por el Despacho de la Señora Contralora, la Oficina de Control Fiscal Participativo - OCFP, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario y la Dirección Administrativa y Financiera – DAF, se determina que en el primer semestre de 2020, se presentaron un total de 3 reclamos, frente a 9 recibidos en el mismo periodo de 2019, evidenciando una disminución del 67%, estos fueron atendidos por los profesionales adscritos al Despacho de la Señora Contralora.

A la DAF se allegaron en el periodo de análisis 31 peticiones, en el mismo periodo de 2019 se recibieron 34 peticiones, representando una disminución del 8,8%.

La Oficina de Control Fiscal Participativo en el I semestre de 2020, recibió 311 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 periodo en 2019, se recibieron 391 requerimientos, presentándose una disminución del 20,4%.

## 1. PETICIONES

**1.1 Trámite Operativo:** La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en el primer semestre de la vigencia 2020, recibió 311 requerimientos ciudadanos, los cuales fueron distribuidos así:

TABLA No.1 Distribución Requerimientos

Proceso	No. Requerimientos	%
Proceso Participación Ciudadana (---)	255	82%
Proceso Responsabilidad Fiscal	5	1,60%
Proceso Auditor	51	16,4%
<b>Total</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

Fuente: Consolidado información de requerimientos I Semestre de 2020 OCFP - SIPAC

Como se observa en la tabla anterior el 82% de los requerimientos fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo-OCFP, el 16,4% trasladado a las direcciones técnicas de Control Fiscal y el 1.60% a Responsabilidad Fiscal.

Los 311 requerimientos recibidos fueron distribuidos de la siguiente forma:



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

- De los 255 requerimientos que administró la Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP), 99 fueron asumidos directamente por esta dependencia y los 156 restantes, fueron remitidos a otras entidades por competencia.
- Cinco fueron remitidos a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal.
- Los 51 restantes fueron remitidos a las direcciones técnicas tal como se ilustra en la siguiente tabla:

TABLA No.2 Requerimientos Traslados a Direcciones Técnicas

Requerimientos por Dirección Técnica		
Dirección Técnica	Cantidad	%
Dirección Técnica Educación	16	31,37
Dirección Técnica Central	10	19,60
Dirección Técnica Emcali	15	29,41
Dirección Técnica Físico	6	11,76
Dirección Técnica Salud	1	1,97
Dirección Técnica Recursos Naturales	3	5,89
<b>Total Requerimientos Traslados</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 30 de junio de 2020 OCFP - SIPAC

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

TABLA No.3 Tipificación de Requerimientos

Tipo de Requerimientos		
Tipo	Cantidad	%
Denuncia	28	9
Queja	0	0
Derecho de Petición de Interés general	268	86,17
Derecho de Petición entre entidades estatales	3	0,96
Derecho de petición de solicitud de información	11	3,54
Consulta	1	0,33
Otro	0	0
<b>Total requerimientos II Semestre</b>	<b>311</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 30 de junio de 2020 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
Personal	1
Página Web	18
Correo electrónico	209
Ventanilla Única	83
<b>Total Requerimientos I Semestre</b>	<b>311</b>

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 30 de junio de 2020 OCFP - SIPAC

Con relación a los 311 requerimientos recepcionados en el primer semestre de 2020, para el mismo periodo de 2019 se recibieron 391, presentando una disminución del 20,46%.

La Oficina de Auditoría y Control Interno en la vigencia 2020 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:

- Realizar seguimiento y control a los compromisos suscritos por los sujetos o puntos de control durante el proceso de atención del requerimiento y se notificaron al peticionario como resultado del proceso realizado.
- Falta de análisis técnico de los requerimientos.
- Publicación en la web institucional de las respuestas de los requerimientos en los términos establecidos en los procedimientos de los procesos de Participación Ciudadana y Auditor.
- Una vez culminado el trámite de atención de requerimientos se debe solicitar la seguridad de la carpeta digital de cada requerimiento.
- Atención de Requerimientos por varias direcciones técnicas.

**1.2. Trámite Administrativo:** En el primer semestre de la vigencia 2020, la Dirección Administrativa y Financiera recibió y tramitó un total de 31 requerimientos, los cuales fueron cerrados con un promedio de 19,29 días de respuesta. Durante el mismo periodo en 2019, esta dirección atendió 34, con un



promedio de atención de 8,5 días, se presenta una disminución de solicitudes en el 8,8%.

## 2. QUEJAS

Durante el periodo de revisión del 1 de enero al 30 de junio, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registró 5 quejas en contra de servidores públicos, así:

TABLA No.5 Relación de Quejas

Origen	No. Expediente	Estado
Interno - Informante	1000.20.09.20.001	En trámite
Interno - Informante	1000.20.09.20.002	En trámite
Interno - Informante	1000.20.09.20.003	En trámite
Interno - Informante	1000.20.09.20.004	En trámite
Interno - Informante	1000.20.09.20.005	En trámite

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario oficio 1000.01.08.20.025 del 8 de julio de 2020.

Frente a la vigencia 2019, donde se reportaron 3 quejas frente a 5 en esta vigencia, presentándose un aumento del 66,67%.

## 3. RECLAMOS

En el primer semestre de la vigencia 2020 ante el Despacho de la Señora Contralora, se presentaron y tramitaron 3 reclamos, así:

TABLA No.7 Relación de Reclamos

No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
1	Secretaría de Cultura	D. T. Administración Central	02/01/2020	Informe Final Requerimiento No. 593-2019	Presenta inconformidad por presunta falta de competencia de la Contraloría para revisar actuaciones de Curador Urbano.	Se reafirma nuestra competencia para realizar auditoría a las Curadurías Urbanas y se da alcance al informe agregando la expresión “presuntamente”, en los casos en que es pertinente. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.20.014 del 16/01/2020.
2	Secretaría de Salud	D.T Salud	27/06/2020	Informe Final Requerimiento No.	Presenta inconformidad	Revisadas las actuaciones el



No.	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
				320-2019	por resultados presentados en el Informe Final.	Despacho observó que la D. T. cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que el resultado se encuentra debidamente soportado Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.20.140 del 18/05/2020.
3	Secretaria de Salud	Oficina de Control Fiscal Participativo	24/06/2020	Oficio No. 0700.23.01.20.540 del 08/06/2020 Respuesta a Requerimiento No. 262-2020	Manifiesta su inconformidad por la respuesta dada a su requerimiento.	Se informó al reclamante que lo expuesto en el oficio de respuesta se encuentra ajustado a nuestra competencia. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.20.243 del 08/07/2020.

Fuente: Informe Producto No Conforme – Reclamos I semestre de 2020, oficio 0100.08.01.20.264 del 15 de julio de 2020.

Con respecto al mismo periodo en la vigencia 2019 en el cual se recibieron 9 reclamaciones frente 3 en esta vigencia se presenta una disminución del 67%.

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 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.

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es de resaltar que, a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los



líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo “Incumplimiento legal” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

2. A efectos de disminuir las PQRSD que se deben dar traslado a otras entidades por competencias se sugiere implementar una estrategia que permita desde la ventanilla única realizar una selección y direccionamiento adecuado.

## CONCEPTO OFICINA 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.

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 el Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno.

## MARITZA DEL CARMEN QUIÑONES CORTES

Jefe de la Oficina de Auditoría y Control Interno

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Carola María Niebles Cáceres	Profesional Universitario	
Revisó	Maritza Del Carmen Quiñones Cortes	Jefe de Oficina de Auditoría y Control Interno	
Aprobó	Maritza Del Carmen Quiñones Cortes	Jefe de Oficina de Auditoría 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.

