



**INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2021
(Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)
0300.12.28.21.01**

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

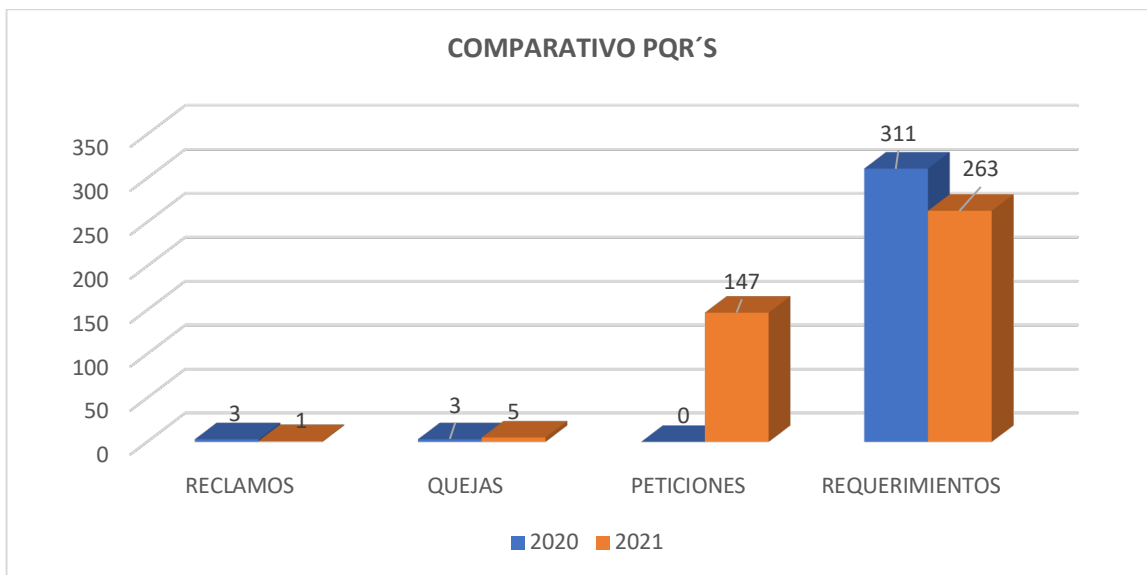
**SANTIAGO DE CALI
JULIO 30 2021**

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 periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021; con el fin de analizar y establecer la oportunidad en la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley 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, al igual se tiene el link de fácil acceso en la página web para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

En el presente informe se presentan las estadísticas del primer semestre de 2021 y el comportamiento presentado con respecto al mismo periodo en 2020, como se observa en la siguiente grafica de comportamiento de PQR'S atendidos por este organismo de Control Fiscal.

GRAFICA 1 Comportamiento Comparativo PQR'S I Semestre



¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

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 2021 se presentó un solo reclamo, frente a 3 recibidos en el mismo periodo de 2020, evidenciando una disminución del 66,6%, este fue atendido por el profesional adscritos al Despacho de la Señora Contralora. A la DAF se allegaron en el periodo de análisis 147 peticiones, en el mismo periodo de 2020 no se recibieron peticiones, representando un incremento del 147%.

La Oficina de Control Fiscal Participativo en el I semestre de 2021, recibió 263 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 2020, se recibieron 311 requerimientos, presentándose una disminución del 15,43%.

1. RECLAMOS

En el primer semestre de la vigencia 2021 ante el Despacho de la Señora Contralora, se presentó y tramitó un reclamo, así:

TABLA No. 1 Relación de Reclamos

Nº	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
1	Red de Salud del Norte E.S.E.	D.T. Sector Salud	27/05/2021	Informe final de Cierre Fiscal del Distrito de Santiago de Cali y sus entidades descentralizadas (incluye Concejo), vigencia 2020.	Manifiesta inconformidad respecto al hallazgo administrativo No. 14.	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. 1700.12.45.21.0103 del 16/06/2021.

Fuente: Reporte Producto No Conforme – Reclamos I semestre de 2021.

Con respecto al mismo periodo en la vigencia 2020 en el cual se recibieron 3 reclamaciones frente a uno (1) en esta vigencia, se presenta una disminución del 66,67%.

¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

En este caso, este organismo de Control Fiscal, surtió el trámite respectivo dando claridad al reclamo, siendo colocado a consideración del Despacho de la señora Contralora, con la participación de la comisión que realizó 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.

2. QUEJAS

Durante el periodo de revisión del 1 de enero al 30 de junio de 2021, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registró 5 quejas en contra de servidores públicos, así:

TABLA No.2 Relación de Quejas

ORIGEN	Nº EXPEDIENTE	ESTADOO
Interno - Informante	100.20.09.21.001	En trámite
Externo - Quejoso	100.20.09.21.002	En trámite
Externo - Anónimo	100.20.09.21.003	Archivado
Interno - Informante	100.20.09.21.004	En trámite
Interno - Informante	100.20.09.21.005	En trámite

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario, oficio 1000.01.08.21.040 del 1 de julio de 2021.

Estas cinco (5) quejas, se encuentran dentro del término legal establecido para su trámite.

Frente a la vigencia 2020, donde se reportaron 3 quejas frente a 5 en este periodo evaluado, se presenta un aumento del 66,67%.

3. PETICIONES

3.1 Trámite Operativo: La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en el primer semestre de la vigencia 2021, recibió 263 requerimientos ciudadanos, los cuales fueron distribuidos así:

¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

TABLA No.3 Distribución Requerimientos

NOMBRE PROCESO	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN DEL TOTAL
Participación Ciudadana	243	92,4
Auditor	17	6,5
Responsabilidad Fiscal	3	1,1
TOTAL	263	100

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

Como se observa en la tabla anterior el 92,4% de los requerimientos fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo-OCFP, el 6,5% trasladado a las direcciones técnicas del proceso auditor, quien realiza el control fiscal y un 1,1% a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal.

TABLA No.4 Requerimientos Traslados al Proceso Auditor

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS A LAS DIRECCIONES TÉCNICAS		
DIRECCIÓN TÉCNICA	Nº REQUERIMIENTOS	% DE TRASLADADOS
SECTOR EDUCACIÓN	4	23,5
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	4	23,5
EMCALI EICE ESP	4	23,5
SECTOR FÍSICO	2	11,8
SECTOR SALUD	2	11,8
RECURSOS NATURALES Y ASEO	1	5,9
TOTALES	17	100

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 30 de junio de 2021 OCFP - SIPAC

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

TABLA No.5 Tipificación de Requerimientos

TIPO	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Derecho de Petición Interés General	233	88,6
Denuncia	17	6,5
Derecho de Petición Solicitud de Información Pública	6	2,3
Derecho de Petición entre Entidades Estatales	6	2,3
Consulta	1	0,3
TOTALES	263	100

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 30 de junio de 2021 OCFP - SIPAC

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

¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

TABLA No.6 Canal de Recepción de Requerimientos

CANAL	CANTIDAD
Correo Electrónico Institucional	191
Página Web Institucional	51
Medios masivos de Comunicación	13
Redes Sociales	6
Ventanilla Única Institucional	1
Correo Físico o Postal	1
TOTAL	263

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 30 de junio de 2021 OCFP - SIPAC

En el primer semestre de 2020 se recibieron 311 requerimientos, mientras que, en el mismo periodo de 2021, se recibieron 263, presentando una disminución de un 15,4% que equivale a 48 requerimientos.

La OACI en su plan de auditorías 2021 realizó auditoría y seguimientos a los procesos de Participación Ciudadana P3 y Auditor P4 en el mes de marzo, en relación con la atención y trámite de requerimientos ciudadanos de lo cual se suscribió y finalizó el respectivo plan de mejoramiento para estos procesos.

3.2. Trámite Administrativo: En el primer semestre de la vigencia 2021, la Dirección Administrativa y Financiera recibió y tramitó un total de 147 requerimientos relacionados con diversos temas en relación con la gestión del talento humano de la institución y de los cuales fueron cerrados 142, los cinco (5) restantes están en proceso de respuesta conforme a los términos para ello. Durante el mismo periodo en 2020, esta dirección no atendió petición alguna.

4. CONCLUSIONES

Es de anotar que dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en relación con las líneas de defensa para la atención de las PQR, se vienen reforzando los controles respectivos con miras a mitigar los respectivos riesgos inherentes asociados a este tipo de acciones, tanto internas como externas y con lo cual se garanticen las respectivas acciones de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos en los términos de ley.

CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

De conformidad con la normatividad vigente, para la atención a los requerimientos externos e internos representados en peticiones, quejas y reclamos por parte de



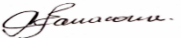
¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

los procesos Gerencial, Participación Ciudadana, Auditor y Administrativo y Financiero, se viene cumpliendo con los términos establecidos en la ley, brindándose todas 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 cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad y con la mejora continua, elevando a planes de mejoramiento debilidades o deficiencias que se puedan presentar dentro del proceso de atención a éstas; dándose de esta forma cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y de la Circular N° 001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno.



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

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Juan Carlos Herrera Vásquez	Técnico Operativo	
Revisó	Carmen Elena Anacona Ortiz	Jefe de Oficina de ACI	
Aprobó	Carmen Elena Anacona Ortiz	Jefe de Oficina de ACI	

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!