

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

0300.12.28.22.07

CARMEN ELENA ANACONA ORTÍZ
Jefe Oficina Auditoría y Control Interno

CECILIA MARÍA TÉLLEZ SANGUINO
Auditor Fiscal I

SANTIAGO DE CALI
28 de julio de 2022

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

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente documento contiene el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por los procesos que hacen parte de la Contraloría General de Santiago de Cali en la vigencia comprendida entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, con el fin de dar cumplimiento a la ley en cuanto a la oportunidad de emitir una respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que la ciudadanía envíe a la entidad a través de los diferentes canales de atención, evaluando y verificando el cumplimiento normativo que se de cumplimiento al recibo, trámite y se resuelvan las quejas y que tengan relación con la misión de la entidad, además formular recomendaciones a la Alta Gerencia y a los responsables de los procesos que contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad.

Se realiza verificación del link de la página web que conlleve a que la ciudadanía en general tenga fácil acceso a presentar peticiones, quejas, denuncias de actos de corrupción, sugerencia y reclamos, lo mismo que proposiciones que permitan el mejoramiento del servicio.

Se recibió información sobre el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer semestre del año 2022, discriminando la modalidad de petición, se realiza análisis comparativo con el segundo semestre 2021, teniendo en cuenta la forma de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas, lo mismo que los medios utilizados para enviar las respuestas a los peticionarios.

Se revisó la información recibida sobre las solicitudes realizadas y el canal por medio del cual se hizo el procedimiento.

Se revisaron los canales de atención por medio de los cuales la ciudadanía realiza las solicitudes.

Luego de acuerdo con el análisis realizado se dan las recomendaciones pertinentes con el fin de mejorar la prestación de los servicios prestados por la entidad.

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 informe se tomó como base la información recibida por los diferentes procesos de la entidad que reciben peticiones de los meses de enero a junio 2022 como insumo, la información que se rinde en el SIREL y el SIPAC, para saber cuántos, de que tipo y a que procesos fueron remitidas las peticiones.

ALCANCE

El seguimiento se realizó a los PQRSD que ingresaron a la entidad en el periodo de enero a junio de 2022.

NORMATIVIDAD

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ ley 1755 de 2015.
- ✓ Ley 734 de 2002.
- ✓ Ley 1474 de 2011.
- ✓ Ley 1437 de 2002.
- ✓ Ley 190 de 1995.
- ✓ Ley 962 de 2005.
- ✓ Ley 1712 de 2014.

CANALES DE ATENCIÓN

La Contraloría General de Santiago de Cali ha dispuesto diferentes mecanismos de participación con el fin de acercarse a la comunidad, en estos canales la comunidad puede formular de manera verbal o escrita sus solicitudes, conteniendo 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 CAM piso7 torre alcaldía.
- Telefónicamente: 602-6442002.
- Correo postal: CAM Torre Alcaldía piso 7.
- Correo electrónico: participaciudadano@contraloriacali.gov.co.
- Página web: www.contraloriacali.gov.co/sipac.
- Fax: 602-8856390.
- Línea gratuita: 018000220098.

- En audiencias ciudadanas: foros o capacitaciones.

GLOSARIO

Derecho de petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una entidad o servidor, la prestación de un servicio, etc. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo y puede ser de las siguientes formas: solicitud de acceso a la información, solicitud de copias, consulta, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Solicitud de acceso a la información pública: Petición verbal o escrita con el fin de acceder a información pública que se encuentre en la entidad.

Solicitud de copias: Requerimiento para la solicitud de documentos que reposan en los archivos de la entidad.

Consulta: Petición a través de la cual se solicita un asunto relacionado con temas de la entidad para que se emita un concepto.

Queja: manifestación de insatisfacción relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado de personal adscrito a la entidad.

Reclamo: inconformidad sobre un servicio que presta la entidad y que conlleva a insatisfacción de un derecho.

Sugerencia: propuesta o recomendación presentada por un ciudadano buscando mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.

Denuncia: puesta en conocimiento de una conducta para que se inicie investigación.

Servicio: solicitud de soporte técnico por aplicativo de la entidad para facilitar las gestiones de la entidad.

PQRS RECIBIDAS

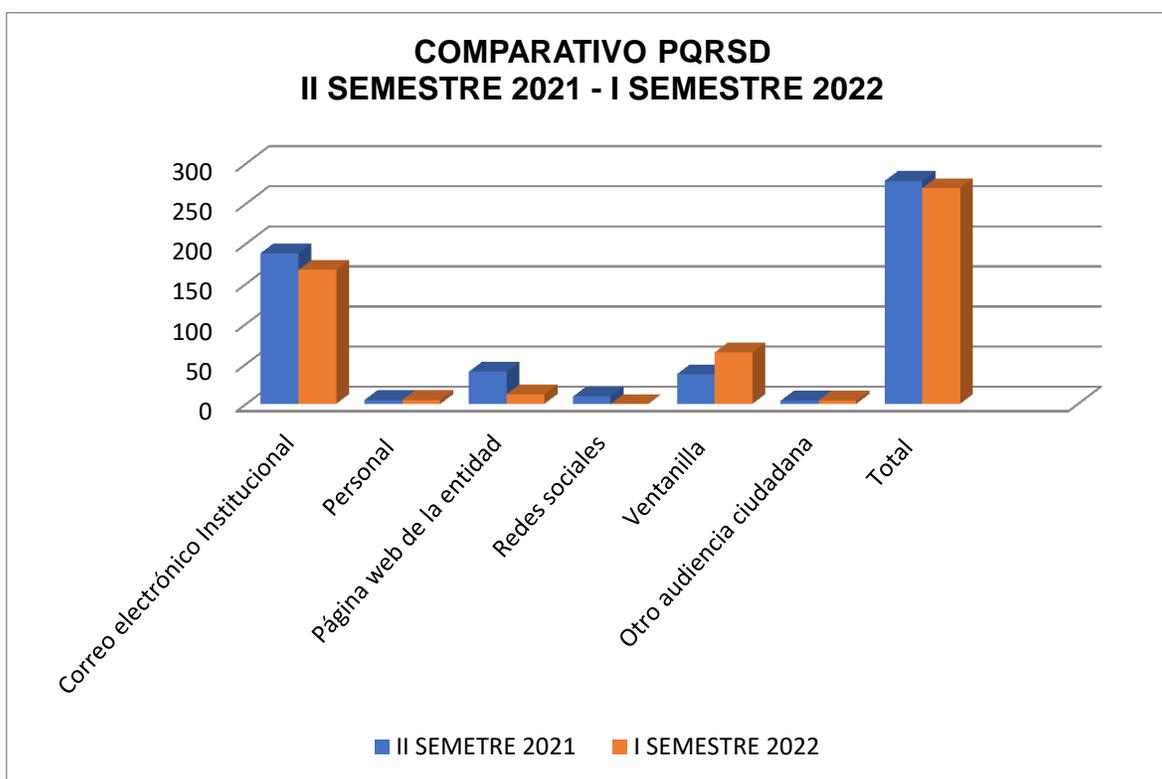
Durante el II semestre de la vigencia 2021 se recibieron las siguientes requerimientos: Petición de interés general o particular 182, Denuncia 35, Petición entre entidades estatales 32, Solicitud de acceso a información pública 27, Reclamo y/o sugerencia 1 y Queja 1.

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022 fueron recibidas en total 269 peticiones

distribuidas de la siguiente manera: consulta 1, denuncia 71, peticiones de interés general, 145, solicitud información 27, solicitud acceso a información 25 en total 269, como se describe en el siguiente cuadro:

COMPARATIVO PQRSD, II SEMESTRE 2021 – I SEMESTRE 2022

En el siguiente gráfico presenta el comportamiento de las PQRSD en el II semestre del 2021 y el I semestre 2022



Tipo de requerimiento	II Semestre 2021 Cantidad	I Semestre 2022 Cantidad	%
Petición de interés general o particular	182	145	-26
Denuncia	35	71	50
Petición entre entidades estatales	32	27	-19,
Solicitud de acceso a información pública	27	25	-8
Reclamo y/o sugerencia	1	0	-

Tipo de requerimiento	II Semestre 2021 Cantidad	I Semestre 2022 Cantidad	%
Queja	1	0	-
Consulta	0	1	100
Otros	0	0	-
Total	278	269	-3

Fuente: Informe PQRSD - I semestre 2022, OCFP

Se muestra en el cuadro anterior que las peticiones de interés general o particular en el Primer semestre del 2022, se presentó una disminución 26,% en relación con el segundo semestre del 2021, obedeciendo esto a que internamente al ingresar la solicitud a la Oficina de Control Fiscal participativo se reclasifican en otro tipo de solicitudes que pueden disminuir o aumentar otro tipo de requerimiento.

Frente a las denuncia podemos inferir que para la vigencia 2021 la emergencia sanitaria fue un factor preponderante en la recepción de las mismas, presentándose un notorio aumento en la vigencia 2022 por el levantamiento de esta medida, lo que permitió el acercamiento con la ciudadanía a través de las actividades programadas por la oficina de Control Fiscal Participativo.

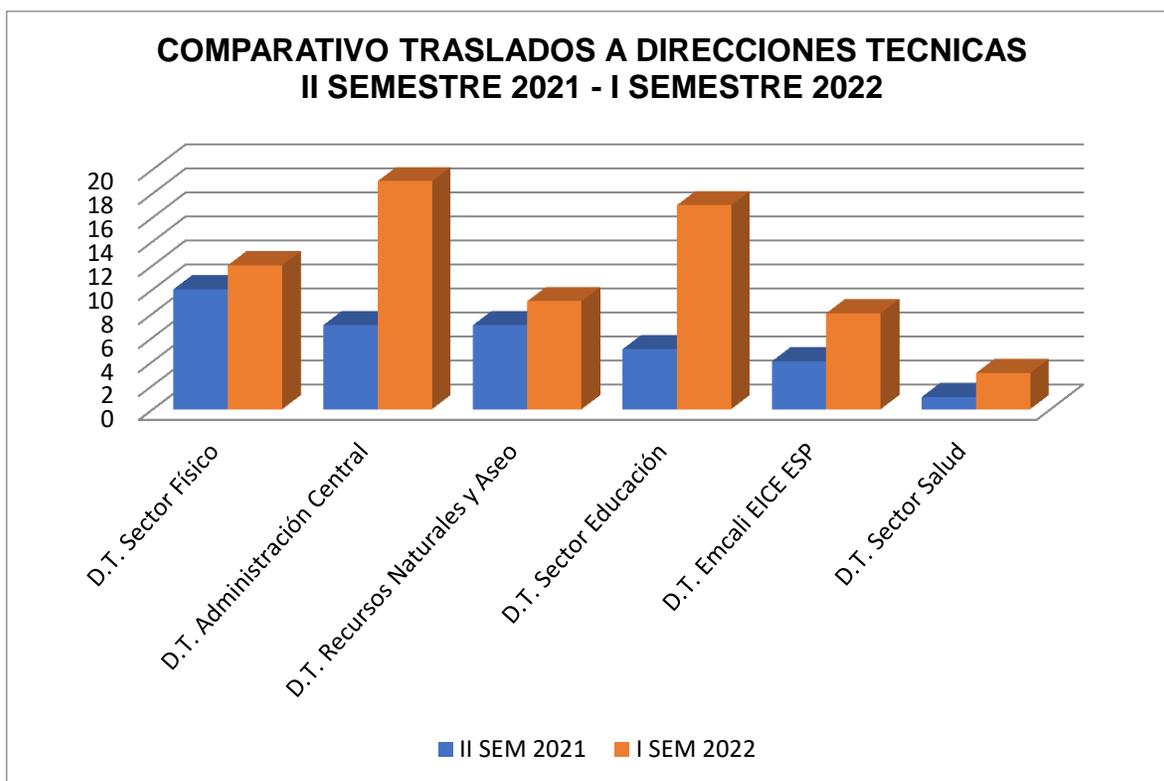
COMPARATIVO REMISION DIRECCIONES TÉCNICAS SEGUNDO SEMESTRE 2021 Y PRIMER SEMESTRE 2022

En el siguiente gráfico presenta el comportamiento de las PQRSD en el II semestre del 2021 y el I semestre 2022 e cuanto a los traslados de denuncias a las Direcciones Técnicas como se muestra en el cuadro siguiente:

Comparado el II semestre del 2021 con el I semestre 2022, se muestra un incremento en el traslado de denuncias a las direcciones Técnicas ante el Sector Administración Central del 63% y el Sector Educación del 71%, como se muestra en el siguiente cuadro:

Dirección técnica	2021	2022	%
D.T. Sector Físico	10	12	17
D.T. Administración Central	7	19	63
D.T. Recursos Naturales y Aseo	7	9	22
D.T. Sector Educación	5	17	71
D.T. Emcali EICE ESP	4	8	50
D.T. Sector Salud	1	3	67
TOTAL	34	68	50

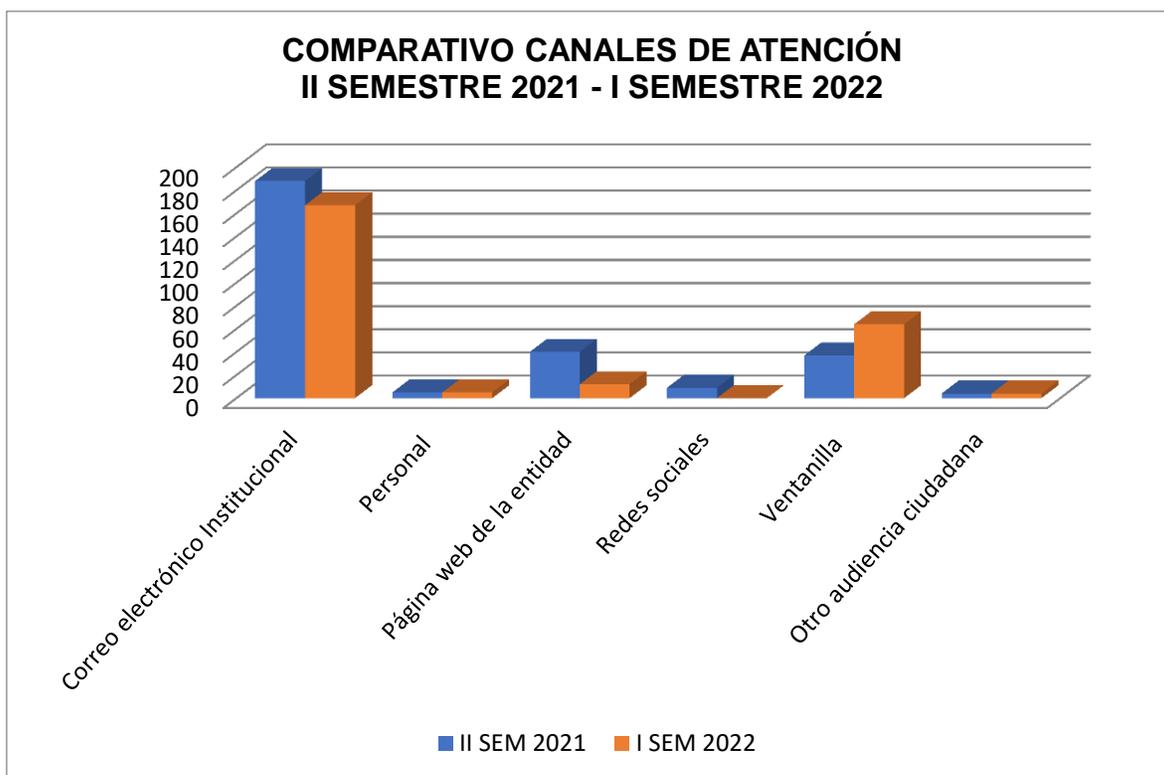
Fuente: Informe PQRSD - I semestre 2022, OCFP



El incremento en el traslado de las denuncias a la Dirección Técnica ante la Administración Central se incrementó en 63% en el 2022, obedece a denuncias relacionadas con la contratación de diferentes dependencias del Distrito de Santiago de Cali y en incremento del 71% en la Dirección Técnica ante el sector Educación tiene relación con las denuncias y actividades realizadas en torno al Programa de Alimentación Escolar- PAE .

CANALES DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2021 Y PRIMER SEMESTRE 2022

El siguiente gráfico presenta los canales de atención más usados por la comunidad en las PQRSD en el II semestre del 2021 y el I semestre 2022, donde se evidencia que el medio más usado por la comunidad en las PQRSD es el correo electrónico como se muestra en el siguiente gráfico :



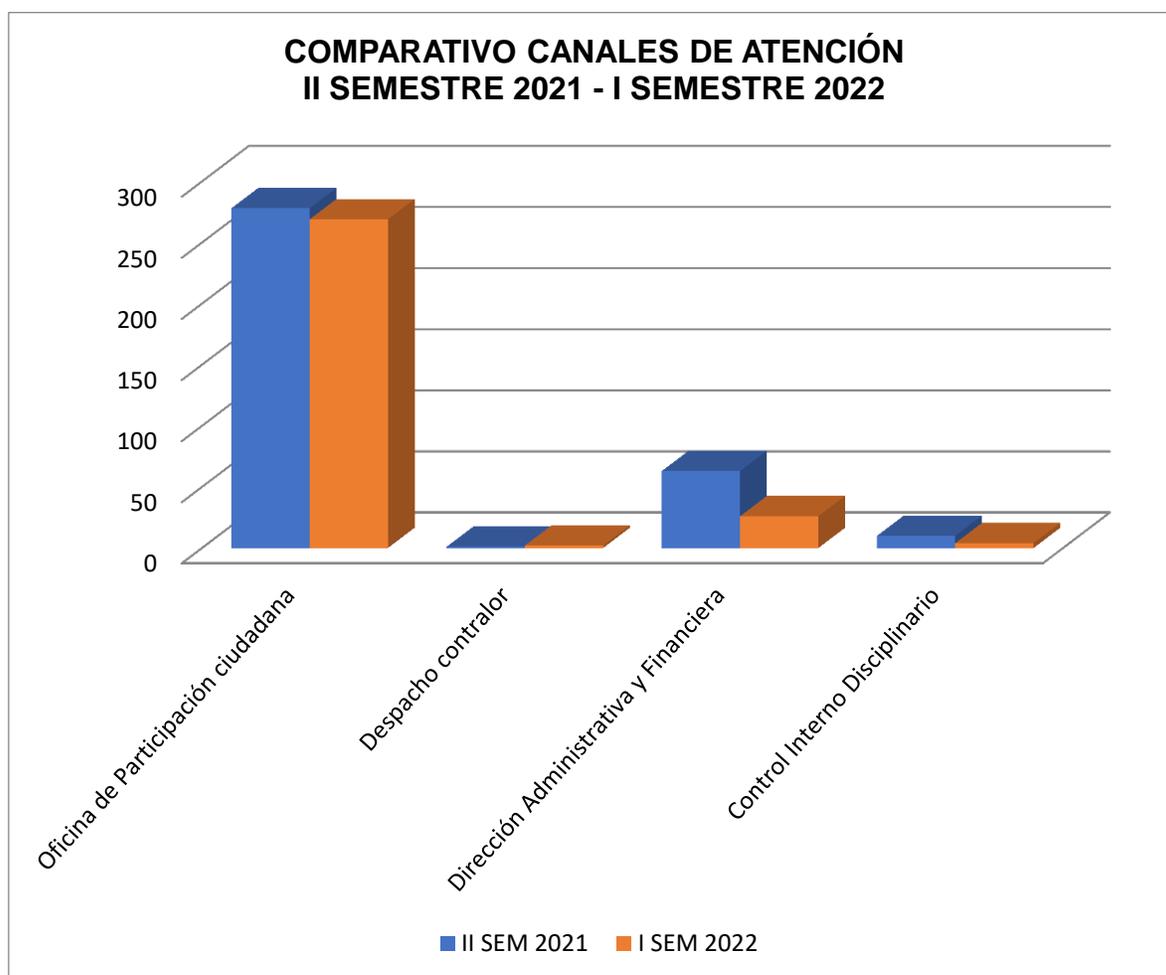
Al realizar el análisis del flujo de información recepcionada a través de los diferentes canales de comunicación se evidencia una disminución en el número de requerimiento recibidos del 3% y en el uso de los canales pagina web y correo electrónico, presentan una disminución del 233% y 13%, respectivamente y la ventanilla única presenta un incremento del 42%, lo anterior obedece al levantamiento de las medidas de bioseguridad dadas por la emergencia sanitaria, como se presenta en el siguiente cuadro:

Canal de atención	II semestre 2021	I semestre 2022	%
Correo electrónico Institucional	188	167	-13
Personal	5	5	-
Página web de la entidad	40	12	-233
Redes sociales	9	0	-
Ventanilla	37	64	42
Otro audiencia ciudadana	4	4	-
Total	278	269	-3

Fuente: informe segundo semestre 2021 y información suministrada por cada proceso

PETICIONES RECIBIDAS POR CADA PROCESO DE LA ENTIDAD EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021 Y PRIMER SEMESTRE 2022

La gráfica siguiente muestra el comparativo de los semestre revisados de las peticiones radicadas y trasladada por la oficina de Control Fiscal participativo a los procesos:



En la revisión se evidencia que el proceso que más atendió solicitudes y peticiones de la ciudadanía, en ambos semestres fue el Proceso P3 – Participación Ciudadana, manteniendo el volumen de peticiones recibidas y la Dirección Administrativa presenta una disminución del 142%, dado que en la vigencia anterior se atendieron solicitudes de información de factores salariales para procesos de demandas ante el Distrito del Decreto 0216.

Proceso	2021	2022	%
Oficina de Participación ciudadana	278	269	-3,35
Despacho contralor	1	2	50
Dirección Administrativa y Financiera	63	26	-142
Control Interno Disciplinario	10	4	-150
Total	342	291	-17,53

Fuente: informe segundo semestre 2021 y información suministrada por cada proceso

RESPUESTA A PQRDS RECIBIDAS

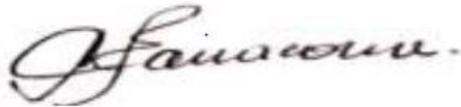
En la vigencia 2022, este es el comportamiento de las respuestas a la PQRSD recibidas.

- La Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario en el primer semestre 2022 tiene 3 peticiones en trámite dentro de los términos y 1 archivada.
- El Despacho del Señor Contralor tuvo 2 reclamos a los cuales se les dió respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.
- En la Dirección Administrativa y Financiera se encuentran 24 peticiones cerradas y dos en trámite dentro de los términos legales para contestar.
- En la oficina de Control Fiscal Participativo se recibieron en total 269 peticiones de las cuales 131 fueron trasladadas a otras oficinas, 71 tienen archivo con respuesta definitiva y 67 se encuentran en trámite.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con las Políticas de Operación, el Proceso de Control Fiscal Participativo ha seguido los lineamientos que describen las respuestas oportunas a las peticiones los ciudadanos, cumpliendo con la misión de la entidad y el desarrollo de políticas y servicio al ciudadano, ha fortalecido los diferentes canales de comunicación que permitan promover la participación de la ciudadanía, involucrándola en actividades de control social, capacitándola en mecanismos de participación, orientándolos en un adecuado trámite y atención a derechos de petición, brindando una respuesta oportuna.
- Se han aplicado y reforzado los lineamientos establecidos en las políticas de participación determinados en MIPG cuyo fin es fomentar la participación ciudadana.
- La entidad ha garantizado la atención y trámite a los reclamos presentados.

- Los trámites efectuados por la entidad se han realizado con la debida oportunidad y materialidad, teniendo presente la mejora continua dando cumplimiento a las leyes existentes.



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

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Cecilia María Téllez Sanguino	Auditor Fiscal I	<i>C.T.S.</i>
Revisó	Carmen Elena Anacona Ortiz – Carola María Niebles Cáceres	Jefe AOCl – Profesional Universitario	<i>Carmen Anacona Ortiz</i>
Aprobó	Carmen Elena Anacona Ortiz	Jefe AOCl	<i>Carmen Anacona Ortiz</i>
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.			