INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024
(Artículo No. 76 de la Ley 1474 de 2011)

1080.19.13.25.01

OSCAR MARINO RÚIZ JIMÉNEZ
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

Santiago de Cali, 29 enero de 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

OBJETIVO GENERAL 4

METODOLOGÍA 4

CANALES DE ATENCIÓN 4

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2024. 4

Tabla No. 1 Comparativo de Tipos de Requerimientos – I Y II semestre 2024 6

Gráfico No. 1 - Comparativo PQRSD I y II semestre 2024 6

PETICIONES Y DENUNCIAS 7

Trámite Operativo - Oficina de Control Fiscal Participativo: 7

Tabla No. 2 - Distribución Requerimientos II semestre del 2024
Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) 7

Tabla No. 3 - Traslado de Requerimientos II semestre del 2024
Trasladados al Proceso Auditor 8

Tabla No. 4 - Tipificación de Requerimientos II semestre del 2024
Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP 8

Tabla No. 5 - Canal de Recepción de Requerimientos II semestre del 2024
Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP 9

Trámite Administrativo - Dirección Administrativa y Financiera: 9

QUEJAS - Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario 9

Tabla No. 6 - Relación de Quejas II semestre del 2024
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario..... 10

RECLAMOS – Despacho del Contralor 10

CONCEPTO DE LA OFICINA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO..... 11

CONCLUSIONES 11

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Auditoría y Control Interno – OACI, elabora y presenta 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- CGSC, por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2024.

El propósito del presente informe, es determinar la oportunidad de las respuestas a las PQRSD que la ciudadanía envía a la entidad, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin, evaluando y verificando el cumplimiento normativo que se dé, cumpliendo con el recibo, tramite y resolución de las posibles situaciones que tengan relación con la misión de la entidad, además de formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, de tal manera que contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad.

Es de anotar que dicha exigencia obedece al cumplimiento de lo reglado en la Ley 1474 de 2011, *"Por la 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."* Que en su Artículo No. 76, expresa:

> ***"ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.*** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*
>
> *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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*
>
> *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (…)."*

OBJETIVO GENERAL

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas por la CGSC en el segundo semestre de la vigencia 2024, 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 recibieron peticiones durante los meses de julio a diciembre del 2024 que sirven 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.

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.

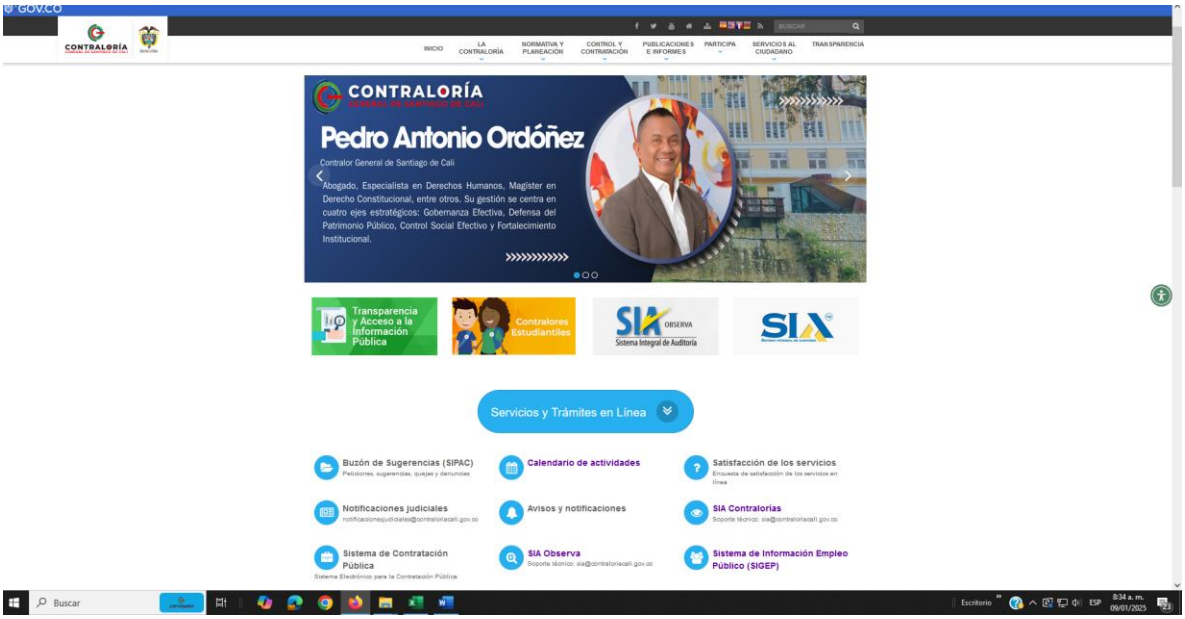
Dichas peticiones pueden formularse de la siguiente manera:

- 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 2024.

Se realiza por parte de esta oficina de auditoria la verificación del enlace de la página *web institucional*, evidenciándose que la misma permite que la ciudadanía en general tenga fácil acceso a la plataforma digital, con el fin de que puedan presentar las peticiones, quejas y denuncias de actos de corrupción 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



Fuente: Pagina web de la CGSC – 9 enero de 2025.

Fuente: Pagina web de la CGSC – 9 enero de 2025.

Análisis comparado del I y II semestre de la vigencia 2024, periodos en los cuales 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 2024

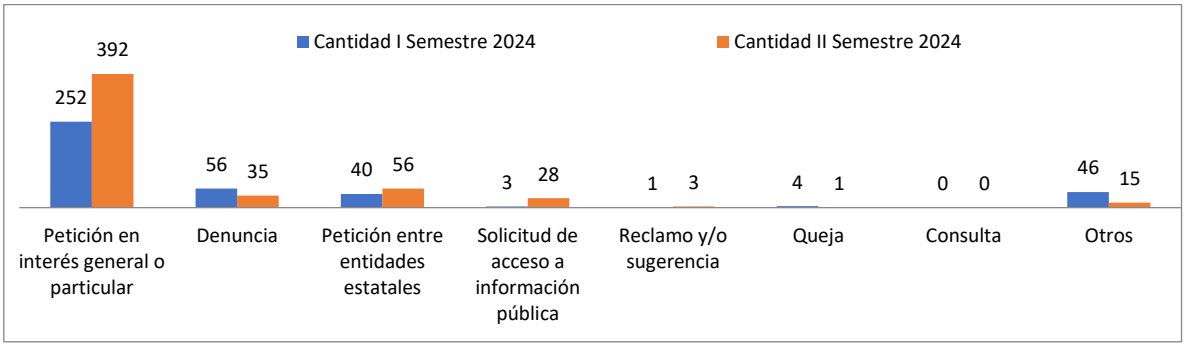
Tipo de requerimiento	Cantidad		Variación		Total Vigencia 2024
	I Semestre 2024	II Semestre 2024	Cantidad	%	
Petición en interés general o particular	252*	392	140	56%	644
Denuncia	56*	35	-21	-38%	91
Petición entre entidades estatales	40	56	16	40%	96
Solicitud de acceso a información pública	3	28	25	833%	31
Reclamo y/o sugerencia	1	3	2	200%	4
Queja	4	1	-3	-75%	5
Consulta	0	0	0	0%	0
Otros	46	15	-31	-67%	61
Total	**402**	**530**	**128**	**32%**	**932**

* En el reporte consolidado remitido por la OCFP reclasifican un requerimiento, con respecto a lo reportado en el I semestre 2024.
Fuente: Informe PQRSD I y II semestre del 2024, 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 observa un aumento significativo del 833% en las solicitudes de acceso a información pública, 200% en reclamos, el 56% en las peticiones de interés general y disminución del 75% en quejas, del 67% en otros (es de anotar que estos son atendidos por la Dirección Administrativa y Financiera y por tramite de requerimiento a través de la Oficina de Participación Ciudadana se recibieron 19) y del 38% en denuncias. Al realizar el comparativo con respecto al I semestre de 2024 se presenta un incremento del 32% en el número de requerimientos recibidos por la entidad para tramite.

A continuación, se presenta el grafico donde se muestra el comportamiento de los requerimientos recibidos por la entidad en los semestres I y II del 2024:

Gráfico No. 1 - Comparativo PQRSD I y II semestre 2024



Fuente: Informe PQRSD I y II semestre del 2024, 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 PQRSD, allegadas al Despacho de la Contraloría General de Santiago de Cali - CGSC, la Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario - DACID y la Dirección Administrativa y Financiera - DAF; se determina que, en el segundo semestre del 2024, se presentaron tres (3) reclamos al Despacho de la Contraloría, y a la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario – DACID en el semestre una (1) queja la cual se encuentra en trámite.

Ahora bien, la Oficina de Control Fiscal Participativo en el segundo semestre del 2024, recibió 511 requerimientos ciudadanos frente a 351 en el primer semestre del 2024, por tipo de requerimientos (Petición en interés general o particular; Denuncia; Petición entre entidades estatales; Solicitud de acceso a información pública), teniendo un aumento de 160 correspondientes al 46%, vale la pena resaltar que dicha dependencia inicia el trámite de atención y conforme a la complejidad y competencia de estos, atiende y/o traslada a las instancias competentes para su trámite respectivo.

PETICIONES Y DENUNCIAS

Trámite Operativo - Oficina de Control Fiscal Participativo:

La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 511 requerimientos ciudadanos, los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla No. 2 - Distribución Requerimientos II semestre del 2024
Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP)

NOMBRE DEL PROCESO QUE ATIENDE	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN
Oficina de Participación Ciudadana	468	92%
Proceso Auditor	37**	7%
Proceso de Responsabilidad Fiscal	6	1%
TOTAL	**511**	**100%**

Fuente: Consolidado información de Requerimientos II Semestre de 2024 OCFP - SIPAC – Papeles de Trabajo Equipo Auditor
** Al proceso auditor se trasladaron 37 Denuncias correspondientes a 6 recibidas en el I semestre y 31 en el II semestre de 2024.

Como se observa en la tabla anterior el 92% de los requerimientos fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo - OCFP, el 7% fueron trasladados a las Direcciones Técnicas del Proceso Auditor y el 1% se traslado a la Dirección de Responsabilidad Fiscal.

El traslado de los requerimientos por parte de la OCFP al Proceso Auditor se realizó como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 - Traslado de Requerimientos II semestre del 2024
Trasladados al Proceso Auditor

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS A LAS DIRECCIONES TÉCNICAS		
DIRECCIÓN TÉCNICA	**Nº REQUERIMIENTOS**	**% DE TRASLADADOS**
Sector Físico	7	23%
Administración Central	9	29%
Recursos Naturales Y Aseo	3	10%
Sector Educación	8	26%
EMCALI EICE ESP	3	10%
Sector Salud	1	3%
TOTALES	**31**	**100%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos II semestre de 2024 OCFP - SIPAC - Papeles de Trabajo Equipo Auditor

De acuerdo con la tabla anterior, las Direcciones Técnicas ante la Administración Central y el sector Educación, son las que más Denuncias Fiscales recibieron en el segundo semestre del 2024. Al cierre de la vigencia se encuentran 4 denuncias pendientes de traslado a la dirección técnica que atenderá la denuncia.

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 2024
Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP

TIPO	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Derecho de Petición en Interés General o particular	392	77%
Denuncia	35	6%
Derecho de Petición entre Entidades Estatales	56	11%
Derecho de Petición Solicitud de Información Pública	28	6%
Consulta	0	0%
TOTALES	**511**	**100%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos segundo semestre de 2024 OCFP - SIPAC – PT Equipo Auditor

Con base en la información anterior podemos inferir que los Derechos de Petición con 392 unidades, es la que más contribuye, con el 77%, para el segundo semestre del 2024.

Tabla No. 5 - Canal de Recepción de Requerimientos II semestre del 2024 Oficina de Control Fiscal Participativo – OCFP

CANAL	CANTIDAD	% DE CONTRIBUCIÓN
Correo Electrónico Institucional	280	55%
Ventanilla Única Institucional	141	28%
Página Web Institucional	79	15%
Otro	0	0%
Redes Sociales	11	2%
Correo Físico o Postal	0	0%
Formulario Electrónico	0	0%
Personal	0	0%
Vía Telefónica	0	0%
Medios masivos de Comunicación	0	0%
TOTAL	**511**	**100%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos II semestre de 2024 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 requerimientos, siendo 280 la cantidad recibida en el segundo semestre del 2024, con una participación del 55%, seguido de la Ventanilla Única con 141 contribuyendo con el 28% del total de los requerimientos.

Trámite Administrativo - Dirección Administrativa y Financiera:

La Dirección Administrativa y Financiera - DAF recibió y tramitó en el segundo semestre de la vigencia 2024, un total de 34 requerimientos, de los cuales todos fueron cerrados con un promedio de atención de respuesta de 9,03 días.

Los requerimientos tramitados en el segundo semestre por la DAF, 19 fueron remitidos por la Oficina de Control Fiscal Participativo y 15 radicados directamente en esa dependencia.

QUEJAS - Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario

Durante el segundo semestre del 2024, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario recibió una (1) queja en contra de servidores públicos, así:

Tabla No. 6 - Relación de Quejas II semestre del 2024
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario

ORIGEN	N° DE EXPEDIENTE	ESTADO ACTUAL
Interno- Informante	1200.27.11.24.005	En trámite

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario oficio 1200.19.00.25.001 del 9 de enero del 2025

Esta queja, se encuentran dentro del término legal establecido para su trámite.

RECLAMOS – Despacho del Contralor

Durante el II semestre 2024, se presentaron tres (3) reclamos ante el despacho del Sr. Contralor

FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
16/08/2024	Actuación Especial de Fiscalización a la contratación Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal Enrique Buenaventura, vigencia 2023	La señora María Liliana Arias Tobón – directora técnica de la Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal Enrique Buenaventura, en relación con la observación y/o Hallazgo No. 3, con presunta incidencia Fiscal y Disciplinaria, pruebas no valoradas conforme al Anexo No. 1 – Relación de observaciones y conclusiones	Se analizó y conceptuó por parte del despacho lo relacionado con la inconformidad y/o reclamo y se llevó a cabo reunión con la Dirección Técnica. Mediante oficio No. 1600.19.01.24.373 del 16 de agosto de 2024, se le dio respuesta a la peticionaria, radicación 2000360082424 de la Ventanilla Única
12/08/2024	Actuación Especial de Fiscalización- Denuncia Fiscal No 027-2024.	La señora Luz Adriana Vásquez Trujillo - Secretaria de Despacho presenta solicitud de revisión por parte de despacho del Contralor General de Cali del Hallazgo Administrativo N°8 con presunta incidencia Disciplinaria y Fiscal Equipos y maquinaria sin uso del "INFORME FINAL ACTUACIÓN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN AEF-DF No. 027 - RELACIONADA CON EL ESTADO Y MANEJO D ELA MAQUINARIA AMARILLA ADSCRITA A LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DEL DISTRITO ESPECIAL DE SANTIAGO DE CALI" - Recurso de Queja, Devolutivo y/o extraordinario por infracción procesal por no evaluación Objetiva y Subjetiva de las Pruebas y Soportes entregados en el informe preliminar."	Mediante oficio No. 1300.19.01.24.212 del 28 de agosto de 2024, se le dio respuesta a la peticionaria, radicación 200038462024 de la Ventanilla Única
12/08/2024	Dirección Técnica ante el Sector Educación	La señora Gloria Isabel Palomino Victoria – Profesional Universitaria de la Secretaría de Cultura, presenta argumentos y pruebas dando alcance a la respuesta del informe preliminar y del informe Final de la Actuación Especial de Fiscalización- Denuncia Fiscal No. 126-2024.	Mediante oficio No. 1600.19.01.24.400 del 28 de agosto de 2024, se le dio respuesta a la peticionaria, con radicación 200038912024 de la Ventanilla Única

Fuente: Informe Reclamos enero de 2025- Despacho del Contralor.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO

De conformidad con la normatividad vigente, en lo relacionado con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, la atención de requerimientos externos e internos por parte de los procesos a los que son direccionados en la Entidad (Gerencial, Administrativo y Financiero, Participación Ciudadana, Auditor y Responsabilidad Fiscal), cumplen con los términos establecidos y proporcionan las garantías a las partes interesadas, para que ejerzan su derecho de controversia o manifiesten su inconformidad ante los resultados emitidos 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 a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo determinado en este informe, la Contraloría General de Santiago de Cali, dio el trámite respectivo, dando respuesta de forma pertinente a cada uno de los requerimientos 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 de forma oportuna la atención y trámite a los reclamos presentados por los ciudadanos y otras situaciones que lo ameriten.

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual esta implementado en la Entidad, la atención de las PQRSD, se han establecido controles que conlleven a mitigar los respectivos riesgos asociados a este tipo de acciones, tanto internas como externas.

Atentamente,

OSCAR MARINO RUÍZ JIMÉNEZ
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Elizabeth Santa Velasco	Profesional Especializado (E)	
Revisó	Oscar Marino Ruíz Jiménez	Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno	
Aprobó	Oscar Marino Ruíz Jiménez	Jefe 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.			