CONTRALORÍA
GENERAL DE SANTIAGO DE CALI
¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)
0300.12.28.18

RAFAEL CUBILLOS HOYOS
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

SANTIAGO DE CALI

ENERO 2018

Ok

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

Dando cumplimiento al 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; la Oficina de Auditoría y Control Interno 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 julio y el 31 de diciembre de 2017; con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de Ley y generar recomendaciones que permitan fortalecer la prestación del servicio en los procesos responsables de la atención.

Se presentan las estadísticas de acuerdo al total presentado durante la vigencia 2017 Se adelanta igualmente un análisis comparativo frente a la vigencia inmediatamente anterior.

1. PETICIONES

La Oficina de Auditoría y Control Interno llevó a cabo evaluación al trámite de los requerimientos de la ciudadanía a la Contraloría General de Santiago de Cali, con corte al 31 de diciembre de 2017, tomando como fuente de verificación el consolidado de información de requerimientos de Participación Ciudadana y Secretaria General, además de la verificación del procedimiento por muestreo, con los siguientes resultados:

1.1. Trámite Operativo: La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en la vigencia 2017, recibió 1000 requerimientos ciudadanos; de los cuales 5 fueron anulados (370 – 887 – 975 – 976 Y 977); atendiendo en total 995 a los cuales se dio trámite así:

Proceso	No. Requerimientos	%
Proceso Participación Ciudadana	779	78,29%
Proceso Auditor	216	21,71%
Total	**995**	**100%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2017 OCFP

De los 995 requerimientos de trámite operativo: 775 fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo y 4 trasladados para su atención a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal para un total de 779 requerimientos que representan el 78,29 %, 216 trasladados a las direcciones técnicas para su diligenciamiento lo que representa el 21.71%.

De los requerimientos atendidos 235 equivalentes al 23,62% fueron analizados y trasladados a entidades externas, diferentes al Proceso Auditor P4.

En cuanto a requerimientos ciudadanos para trámite en el proceso Auditor P4; se evidenció que al 31 de diciembre de 2017 se trasladaron por parte de la Oficina de Control Fiscal Participativo a las direcciones técnicas 216 requerimientos, distribuidos así;

Requerimientos por Dirección Técnica		
Dirección Técnica	**Cantidad**	**%**
Dirección Técnica Educación	69	31,94%
Dirección Técnica Central	25	11,57%
Dirección Técnica Emcali	41	18,98%
Dirección Técnica Físico	39	18,06%
Dirección Técnica Salud	14	6,48%
Dirección Técnica Recursos Naturales	28	12,96%
Total Requerimientos Trasladados	**216**	**100,00%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2017 OCFP

De los requerimientos recibidos 9 fueron trasladados a más de una Dirección Técnica:

No.	No. Requerimiento	Dirección Técnica
1	176-2017	DT Central, DT Físico, DT Educación y DT ante Recursos Naturales
2	240-2017	DT Central, DT Físico, DT Educación,
3	282-2017	Dt Central, DT Emcali
4	581-2017	DT Educación - DT Recursos Naturales
5	528-2017	DT Central, DT Educación
6	665-2017	DT Central, DT Recursos Naturales, DT Educación
7	815-2017	DT Salud, DT Recursos Naturales
8	915-2017	DT Educación - DT Físico
9	973-2017	DT Físico - DT Recursos Naturales

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2017 OCFP

OK

De los 995 requerimientos operativos, se atendieron y cerraron 898 lo que representa un 90.25%, quedando en trámite y en término para su cierre 97 requerimientos que representan el 9,75%.

El promedio de atención de los requerimientos en la Organización para la vigencia 2017 es de 7.9 días calendario, superando la meta de 15 días establecida por el proceso de Participación Ciudadana por encima de lo establecido y mejorando el promedio de atención de la anterior vigencia de 8,1 días.

De los 995 requerimientos ciudadanos recibidos se clasificaron por tipo de requerimiento así:

Tipo de Requerimientos		
Tipo	**Cantidad**	**%**
Denuncia	240	24,12%
Queja	1	0,10%
Derecho de Petición de Interés general	585	58,79%
Derecho de Petición de interés particular	141	14,17%
Derecho de petición de informaciones	22	2,21%
Derecho de petición consultas	6	0,60%
Total requerimientos II Semestre	**995**	**100,00%**

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2017 OCFP

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

Canal de Recepción	
Canal	**Cantidad**
Personal	594
Audiencias Ciudadanas	239
Página Web	60
Capacitaciones	0
Correo electrónico	82
Correo Físico	14
Teléfonos	1
Medios de Comunicación	2
Redes Sociales	3
Total Requerimientos II Semestre	**995**

Fuente: Consolidado información de requerimientos Vigencia 2017 OCFP

La Oficina de Auditoría y Control Interno en la vigencia 2017 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 muestreo selectivo, se presentaron observaciones que fueron objeto de suscripción de planes de mejoramiento por parte de ambos procesos tales como:

- Ajuste al procedimiento P3 en relación al trámite de denuncias
- Ajuste al procedimiento P3 detallando la responsabilidad del diligenciamiento del aplicativo SIPAC (Sistema de Información de Participación Ciudadana)
- Seguimiento y Control periódico a los indicadores de requerimientos
- Seguimiento y control a términos de ley para mejorar la oportunidad en la respuesta de los requerimientos e impedir vencimiento de los mismos.
- Instrucción de devolución inmediata de requerimientos por parte de las Aéreas Técnicas cuando no sean de su resorte o competencia
- Mejorar la redacción de la respuesta haciendo más comprensible su contenido para la parte interesada.
- Designación de un servidor público para la consulta permanente (2 veces diarias como mínimo) del correo electrónico.
- Producto del Informe de Riesgos de Gestión y Corrupción se revisaron y ajustaron las acciones preventivas establecidas y su relación con los controles a fin de evitar la materialización a futuro de los riesgos.

En relación al Proceso Auditor P4, se suscribieron entre otras, acciones de mejora y correctivas así:

- Efectuar control y seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos por los sujetos o puntos de control producto de requerimientos ciudadanos.
- Unificar criterios para atender intersectorialmente requerimientos asignados para ser atendidos por varias Direcciones.
- Conformación de expedientes de los requerimientos en orden cronológico, identificación del contenido de los CD que hacen parte de los expedientes de requerimientos, trámite de la hoja de control para facilitar la recuperación de la información de acuerdo al procedimiento y control en la expedición de oficios conforme a TRD.
- Mayor control y monitoreo de las actuaciones adelantadas en cada requerimiento por parte del responsable del proceso.
- Mejorar el control y monitoreo frente a la respuesta a la solicitud del interesado o peticionario y control de términos en los requerimientos incluidos en AGEI`s.
- Diligenciamiento del SIPAC cada que se surtan actuaciones en los trámites de respuesta de los requerimientos ciudadanos y su respectivo control y seguimiento a través del Módulo Informes estadísticos para asegurar que las actividades se encuentran debidamente diligenciadas en el mismo.

O/c

- Delegar un servidor público para que realice el seguimiento para una oportuna respuesta y registre en el aplicativo SIPAC las actuaciones, el resultado y el cierre.

Comparado con la vigencia anterior, las peticiones se incrementaron en un 4% al pasar de 956 requerimientos en el 2016 a 995 requerimientos en el 2017.

1.2. Trámite Administrativo: Durante la vigencia 2017, la Dirección Administrativa y Financiera recibió y tramitó un total de 27 requerimientos, los cuales fueron cerrados con un promedio de 12.6 días de respuesta.

Comparado con la vigencia anterior, las peticiones de trámite administrativo disminuyeron en un 18,2% (6) al pasar de 33 en el 2016 a 27peticiones en el 2017.

2. QUEJAS

A la fecha de la evaluación con corte a diciembre 31 de 2017; la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registra 8 quejas en contra de servidores públicos, así:

QUEJAS		
Origen	**No. Expediente**	**Estado**
Externo –Contraloría General de la República (Remite Anónimo)	1000.20.09.17.001	Traslado por competencia a Procuraduría Regional Valle del Cauca
Externo – Auditoría General de la República Seccional 3 (Remite Anónimo)	1000.20.09.17.002	Inhibitorio
Interno - Proceso Administrativo y Financiero	1000.20.09.17.003	En trámite
Externo - Quejoso particular	1000-20,09,17,004	En trámite
Interno - DT ante Central	1000.20.09.17.005	En trámite
Externo - Quejoso anónimo	1000-20,09,17,006	En trámite
Externo - Quejoso anónimo	1000.20.09.17.007	En trámite
Interno - Servidor Público	1000.20.09.17.008	Traslado Comité de Convivencia

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario

De estas quejas uno (1) se le hizo auto inhibitorio; dos (2) fueron trasladados y los cinco (5) restantes se encuentran dentro del término legal establecido para su trámite.

Frente a la vigencia anterior, se puede concluir que se aumentó en un 14% al pasar de 7 quejas en el 2016 a 8 en el 2017.

3. RECLAMOS

Durante la vigencia 2017 ante el Despacho del Señor Contralor, se presentaron y tramitaron 20 reclamos, así:

RECLAMOS				
No	**Entidad**	**Área**	**Fecha**	**Producto**
1	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	Oficina Control Fiscal Participativo	30/01/2017	Respuesta a Requerimiento No. 669-2016
2	Alcaldía – Dirección Jurídica	Oficina Control Fiscal Participativo	27/03/2017	Respuesta a Requerimiento No. 091-2017
3	Secretaría de Cultura	D. T. Sector Educación	09/05/2017	Informe final AGEI Especial a los Proyectos Feria de Cali y Alumbrado Navideño de Corfecali Vig-2016.
4	Corfecali	D. T. Sector Educación	10/05/2017	Informe final AGEI Especial a los Proyectos Feria de Cali y Alumbrado Navideño de Corfecali Vig-2016
5	EMCALI EICE ESP	D. T. Emcali EICE ESP	26/05/2017	Informe Final AGEI Regular a Emcali EICE ESP, Vig- 2016
6	Secretaría de Infraestructura	Oficina Control Fiscal Participativo	20/06/2017	Respuesta a Requerimiento No. 372-2017
7	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	D. T. Administración Central	01/08/2017	Informe Final Requerimiento No. 078-2017
8	EMCALI EICE ESP	D. T. EMCALI EICE ESP	05/09/2017	Informe final AGEI Especial a la Gestión Fiscal Compensaciones de EMCALI EICE ESP en el proceso Gestión del Talento Humano Vigencias 2011 - 2016
9	DAGMA	D. T. Recursos Naturales	20/09/2017	Informe Final Requerimiento No. 191-2017
10	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y Secretaría de Deporte y Recreación	D. T. Administración Central y D.T. Educación	28/09/2017	Informe Final Requerimiento No. 763-2016
11	Dirección Control Interno	D.T. Salud	04/10/2017	Informe Final AGEI Especial Seguimiento a Planes de Mejoramiento Vigencia 2016
12	EMCALI EICE ESP	D. T. EMCALI	05/10/2017	Informe Final Requerimiento No. 715-2017
13	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	D.T. Administración Central	10/10/2017	Informe Final AGEI Administración de Bienes Inmuebles Vigencia 2015 - 2016
14	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios y EMCALI EICE ESP	D.T. Administración Central y D. T. EMCALI	24/10/2017	Informe Final Requerimiento No. 282-2017

RECLAMOS				
No	**Entidad**	**Área**	**Fecha**	**Producto**
15	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios y EMCALI EICE ESP	D.T. Administración Central y D. T. EMCALI EICE ESP	27/10/2017	Informe Final Requerimiento No. 282-2017
16	Secretaría de Salud Pública Municipal	D.T. Salud	20/11/2017	Informe Final AGEI Especial a la Función Rectora de la Secretaría de Salud Pública Municipal
17	Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	D. T. Administración Central	23/11/2017	Informe Final AGEI Especial a la Caducidad y Prescripción de Impuestos de IPU ICA y Espectáculos Públicos Vigencia 2014, 2015 y 2016
18	EMSIRVA E.S.P. en Liquidación	D. T. Recursos Naturales	30/11/2017	Informe Final AGEI Especial Articulada a la Aplicación del Sistema Tarifario del Servicio de Aseo en el Municipio de Santiago de Cali
19	Secretaría del Deporte	D.T. Administración Central y D. T. Educación	19/12/2017	AGEI Especial, Intersectorial y Articulada a Política Pública Atención Comunidad y Grupos Poblacionales Dirigido a Discapacitados y Población Desplazada por el Conflicto Armado - Municipio de Santiago de Cali – Vigencia 2016
20	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	D.T. Administración Central	19/12/2017	Informe Final AGEI Especial a la Contratación de 01 de enero hasta agosto 30 de 2017

Fuente: Informe Reclamos Despacho Contralor I y II Semestre 2017

Los reclamos en la vigencia 2017 presentaron un considerable incremento del 150% al pasar de 8 reclamos presentados en el 2016 a 20 reclamos en el 2017 teniendo en cuenta la permanente divulgación del procedimiento en los diferentes escenarios de actuación, canales de comunicación de la Entidad y la mejora continua de los procesos misionales que permiten a los sujetos y puntos de control y demás partes interesadas el conocimiento y posibilidad de reclamar ante una eventual insatisfacción con los resultados presentados en los informes.

Los reclamos se originaron por los resultados de informes en las siguientes áreas:

Área	Total reclamos	%
Dirección Técnica ante Administración Central	6	30%
Dirección Técnica ante EMCALI	4	20%
Dirección Técnica ante Educación	3	15%
Dirección Técnica ante Salud	2	10%
Dirección Técnica ante Recursos Naturales	2	10%
Oficina Control Fiscal Participativo	3	15%
Total reclamos Vigencia 2017	**20**	100%

Fuente: Informe Reclamos Despacho Contralor I y II Semestre 2017

En todos los casos la Contraloría surtió el respectivo trámite de conformidad al procedimiento establecido, dando claridad en cada uno de los casos puestos a consideración del Despacho del Contralor, con la participación de las comisiones que llevaron cabo el ejercicio auditor y demás partes interesadas, evidenciando que la Entidad garantiza la atención y trámite a los reclamos presentados por insatisfacción o controversias generadas por la emisión de los diferentes informes de auditorías y requerimientos ciudadanos.

CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la evaluación llevada a cabo a las peticiones, quejas y reclamos-PQR-, se puede afirmar que los trámites realizados cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad y que se llevan a cabo de acuerdo con las normas vigentes y los procesos y procedimientos reglamentados por la Entidad, que las áreas involucradas en el trámite de peticiones, quejas y reclamos están comprometidas con la mejora continua de la atención a los mismos a través de suscripción de planes de mejoramiento; lo que permite concluir que se está dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular N° 001 de 2011 emitida por Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno.

RAFAEL CUBILLOS HOYOS
Jefe de Auditoría y Control Interno

Oficontrolinterno:VIGENCIA 2018/ Informes// Informes Ley 1474/ DEFINITIVO Consolidado informe PQR Dic 2017
LHM

OK