



**INFORME DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, Y
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2020
(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**

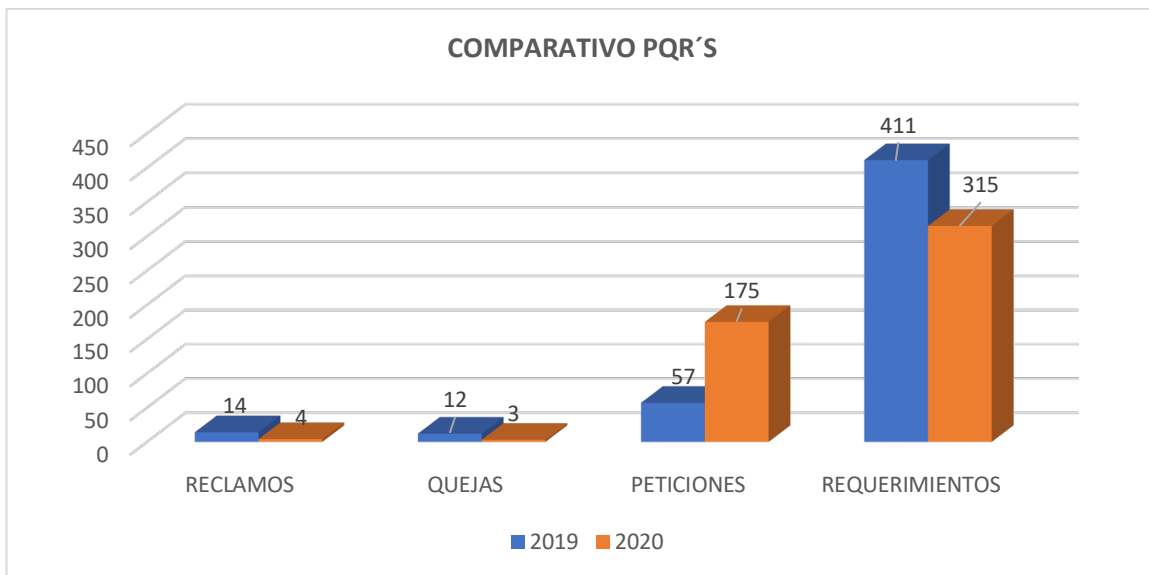
**SANTIAGO DE CALI
ENERO 2021**

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 período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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, al igual se tiene el link de fácil acceso en la pagina web para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

En el presente informe se presentan las estadísticas del segundo 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 II Semestre



¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX: 6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co



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 segundo semestre de 2020, se presentaron un total de 4 reclamos, frente a 14 recibidos en el mismo periodo de 2019, evidenciando una disminución del 28,6%, estos fueron atendidos por los profesionales adscritos al Despacho de la Señora Contralora. A la DAF se allegaron en el periodo de análisis 175 peticiones, en el mismo periodo de 2019 se recibieron 57 peticiones, representando un incremento del 307%.

La Oficina de Control Fiscal Participativo en el II semestre de 2020, recibió 315 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 411 requerimientos, presentándose una disminución del 23,35%.

1. PETICIONES

1.1 Trámite Operativo: La Oficina de Control Fiscal Participativo (OCFP) en el segundo semestre de la vigencia 2020, recibió 315 requerimientos ciudadanos, los cuales fueron distribuidos así:

TABLA No.1 Distribución Requerimientos

NOMBRE PROCESO	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN DEL TOTAL
Participación Ciudadana	269	81,3
Auditor	46	18,7
TOTAL	315	100

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

Como se observa en la tabla anterior el 85,4% de los requerimientos fueron tramitados de forma directa por la Oficina de Control Fiscal Participativo-OCFP, el 14,6% trasladado a las direcciones técnicas del proceso auditor, quien realiza el control fiscal.

TABLA No.2 Requerimientos Traslados al Proceso Auditor

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS A LAS DIRECCIONES TÉCNICAS		
DIRECCIÓN TÉCNICA	Nº REQUERIMIENTOS	% DE TRASLADADOS
EMCALI EICE ESP	13	28,2
RECURSOS NATURALES Y ASEO	9	19,6
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	8	17,4



¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX: 6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

SECTOR FÍSICO	7	15,2
SECTOR EDUCACIÓN	6	13,0
SECTOR SALUD	2	4,3
Más de una DT	1	2,2
TOTALES	46	100

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 31 de diciembre 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	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Derecho de Petición Interés General	250	79,4
Denuncia	46	14,6
Derecho de Petición Solicitud de Información Pública	10	3,2
Consulta	4	1,3
Derecho de Petición entre Entidades Estatales	4	1,3
Otra	1	0,2
TOTALES	315	100

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 31 de diciembre 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
Correo Electrónico Institucional	202
Página Web Institucional	77
Redes Sociales	10
Medios masivos de Comunicación	4
Ventanilla Única Institucional	3
Otro	18
Correro Físico o Postal	1
TOTAL	315

Fuente: Consolidado información de requerimientos a 31 de diciembre de 2020 OCFP - SIPAC

Con relación a los 411 requerimientos recepcionados en el segundo semestre de 2019, para el mismo período de 2020 se recibieron 315 presentando una disminución de 96 unidades, es decir una disminución del 23,3%.

En relación con el comportamiento de la vigencia 2019, donde se recibieron 802 requerimientos en la OCFP, para este año 2020 se presenta una disminución de

¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX: 6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co



SC3895-1

176 solicitudes, las cuales representan una baja en la recepción del 22% aproximadamente.

La OACI en su plan de auditorías 2020 realizó auditoría y seguimientos a los procesos de Participación Ciudadana P3 y Auditor P4, 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 .

1.2. Trámite Administrativo: En el segundo semestre de la vigencia 2020, la Dirección Administrativa y Financiera recibió y tramitó un total de 175 requerimientos, de los cuales fueron cerrados 173, para un promedio de atención de 10,5 días . Durante el mismo periodo en 2019, esta dirección atendió 57 con un promedio de atención de respuesta de 11,8 días, observándose una considerable mejora en el tiempo de respuesta para el periodo en evaluación.

2. QUEJAS

Durante el periodo de revisión del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario registró 3 quejas en contra de servidores públicos, así:

TABLA No.5 Relación de Quejas

ORIGEN	Nº EXPEDIENTE	ESTSO
Externo - Quejoso	100.20.09.20.006	En trámite
Externo - Quejoso	100.20.09.20.007	En trámite
Interno - Quejoso	100.20.09.20.008	En trámite

Fuente: Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario oficio 1000.01.08.21.001 del 14 de enero de 2021.

Estas tres (3) quejas, se encuentran dentro del término legal establecido para su trámite.

Frente a la vigencia 2019, donde se reportaron 12 quejas frente a 3 en este periodo evaluado, se presenta una disminución del 75%.

3. RECLAMOS

En el segundo semestre de la vigencia 2020 ante el Despacho de la Señora Contralora, se presentaron y tramitaron 4 reclamos, así:

¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX: 6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co



TABLA No.6 Relación de Reclamos

Nº	ENTIDAD	ÁREA	FECHA	PRODUCTO	RECLAMO	TRATAMIENTO
1	Secretaría de Seguridad y Justicia	D.T. Administración Central	17/07/20	Informe final de Visita Fiscal a la Secretaría de Seguridad y Justicia.	Manifiesta inconformidad respecto al hallazgo No. 01 administrativo con presunta incidencia disciplinaria.	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. 0100.08.02.20.293 del 05/08/2020.
2	EMCALI EICE ESP	D.T. EMCALI EICE ESP	04/08/20	Informe Final de la AGEI Regular a EMCALI EICE ESP, vigencia 2019.	Manifiesta inconformidad respecto al hallazgo No. 26 administrativo con presunta incidencia disciplinaria y sancionatoria.	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. 0100.08.02.20.326 del 24/08/2020.
3	Departamento Administrativo de Tecnologías		26/08/20	Informe Final de la AGEI Regular al Municipio de Santiago de	Manifiesta inconformidad respecto al hallazgo No. 68 administrativo con presunta incidencia	Se informó al reclamante que efectuada una nueva revisión se pudo constatar que en la contratación



¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX: 6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

	de la información y las Comunicaciones - DATIC	D.T. Administración Central		Cali (incluye Concejo Municipal), vigencia 2019.	disciplinaria y fiscal.	evaluada no se evidenció detrimento patrimonial alguno para el municipio. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.20.420 del 21/09/2020.
4	Personería Municipal de Santiago de Cali	D.T. Administración Central	24/11/2020	Informe Final de la AGEI Regular a la Personería Municipal de Santiago de Cali, vigencia 2019.	Manifiesta inconformidad respecto a las Observaciones Nos. 02, 03, 10 y 13.	Revisadas las actuaciones el Despacho observó que la D. T. cumplió con todos los procedimientos, garantizando el debido proceso y que los hallazgos se encuentran debidamente soportados. Se dio respuesta por oficio No. 0100.08.02.20.630 del 11/12/2020.

Fuente: Informe Producto No Conforme – Reclamos II semestre de 2020.

Con respecto al mismo periodo en la vigencia 2019 en el cual se recibieron 14 reclamaciones frente 4 en esta vigencia, se presenta una disminución del 28,57%.

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

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 mira a mitigar los respectivos riesgos asociados a este tipo de acciones, tanto internas como externas.



¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX: 6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

De conformidad con la normatividad vigente, la atención de requerimientos externos e internos de los procesos Gerencial, Participación Ciudadana y Auditor en lo relacionado con la atención de las peticiones, quejas y reclamos, viene cumpliendo los términos establecidos y proporciona 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; comprometidas con el proceso de mejora continua, elevando a planes de mejoramiento falencias detectadas dentro del proceso de atención a estas; realizando de esta forma el 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.

MARITZA DEL CARMEN QUIÑONES CORTES

Jefe de la Oficina de Auditoría y Control Interno

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Juan Carlos Herrera Vásquez	Técnico Operativo	
Revisó	Maritza del Carmen Quiñones Cortes	Jefe de Oficina	
Aprobó	Maritza del Carmen Quiñones Cortes	Jefe de Oficina	

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!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX: 6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co



¡Control transparente y efectivo, mejor gestión pública!

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX: 6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co