



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

## **INFORME DE CUMPLIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS D EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI**

**Segundo Semestre Vigencia 2019**

### **INTRODUCCION**

En Cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual establece que *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.*

*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción".*

*Para dar cumplimiento a lo anterior, el Departamento Administrativo de Control Interno presenta el Informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS D recibidas y atendidas por la Alcaldía Santiago de Cali a través de los diferentes canales de atención, en la vigencia 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, en cumplimiento de los términos de ley y generar recomendaciones que permitan fortalecer la prestación del servicio en los procesos responsables.*

Como fuente de información se tuvo en cuenta lo siguiente:

- ✓ Informes de seguimiento PQRS trimestrales de la vigencia 2019, emitidos por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental de acuerdo a la base de datos del Sistema ORFEO.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

- ✓ Muestra de las radicaciones de PQRS del Sistema de Gestión Documental ORFEO y del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC del periodo enero a agosto 31 de 2019.

## **ESTRUCTURA DEL INFORME:**

**CAPITULO I. ORGANISMOS ENCARGADOS DE RADICACION, TRÁMITE Y RESOLUCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.**

**CAPITULO II. ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN LA ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI VIGENCIA 2019**

**CAPITULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CAPITULO I**

**ORGANISMOS ENCARGADOS DE RADICACION, TRÁMITE Y RESOLUCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.**

#### **1. CANALES DE RADICACION:**

La entidad mediante el Proceso Atención al Usuario administrado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, recibe peticiones, quejas, reclamos y denuncias por el canal presencial, en la sala de atención al ciudadano sótano 1 del Edificio CAM, en el horario de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua, dispone de nueve (9) módulos de radicación por el sistema de Gestión Documental Orfeo y siete (7) módulos de atención a cargo de la Secretaría de Educación que radica en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.

Así mismo, existen 16 Ventanillas Únicas de radicación en los CALIs-Centros de Atención Local Integrada de la ciudad, en las Comunas: 1 Terrón Colorado, 4 (Manzanares), 5 (La Rivera), 6 (Guaduales), 7 (Alfonso López), 8 (las Américas), 9 (Aranjuez), 10 (Guabal), 15 (Vallado), 16 (la Unión), 17 (Limonar), 18 (Meléndez), 19 (el Cedro), 20 (Siloé) y 21 (Desepez) y comuna 2 (Prados del Norte).

Y siete (07) Puntos de Atención para radicación de PQRSD a cargo de los siguientes Organismos que se encuentran ubicados por fuera del Edificio Central Municipal:

Secretaría de Movilidad, Secretaría de Salud Pública Municipal, Secretaría del Deporte y la Recreación, Secretaría de Cultura, Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA, Subdirección de Catastro Municipal-Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

El ciudadano tiene la opción de presentar y consultar el estado de atención de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o solicitudes a través de canales electrónicos, con el No. de radicado que las identifica, al cual se puede acceder en el siguiente enlace:

[https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/46368/consulte el estado de su solicitud/](https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/46368/consulte_el_estado_de_su_solicitud/)

## **2. ATENCION DE QUEJAS**

La responsabilidad de resolver las quejas en la entidad, lo ejerce el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno – DACDI, quien continua garantizando la confidencialidad de la información con la recepción de quejas a través de la ventanilla única oficina de atención al ciudadano a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, asignando a tres (03) funcionarios, que han firmado el formato compromiso de imparcialidad, integridad y confidencialidad.

A continuación se relacionan por organismo las quejas que el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno tiene valoradas en el aplicativo SOFTCONTROL, del periodo 01 de enero a 14 de noviembre de 2019:

<b>ORGANISMO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Secretaria de Salud Pública	6
Despacho Alcalde	3
Secretaria de Gobierno	2
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	21
Secretaria de Infraestructura	10
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA	8
Secretaria de Deporte y la Recreación	8
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	4
Por Determinar	17
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	4
Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	1
Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo	1
Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana	2
Secretaria de Desarrollo Económico	5
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	1
Secretaria de Educación	195
Subdirección de Catastro Municipal	3
Secretaria de Bienestar Social	8
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	1



ALCALDÍA DE  
**SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

Secretaria de Movilidad	296
Subsecretaria de Inspección Vigilancia Y Control	1
Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	1
Cali 6	1
Departamento Administrativo de Control Interno	1
Secretaria de Cultura	4
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	20
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	3
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	5
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	1
Secretaria de Seguridad y Justicia	102
Cali 12	1
Total	736

Fuente: Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.

De acuerdo a la información anterior, se tienen valoradas por el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno-DACDI un total de 736 quejas y los organismos con mayor cantidad recibidas son: Secretaria de Movilidad (296) que representa el 40,2% del total, Secretaria de Educación (195) equivalente al 26.5%, Secretaria de Seguridad y Justicia (102) equivalente al 13,85%, Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana (21) que representa el 2,9% y el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal (20) que representa el 2,7% del total.

### 3. ATENCION DE DENUNCIAS

La Oficina Asesora de Transparencia de acuerdo a lo establecido en el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, artículo 40, numeral 5, tiene como responsabilidad: "recibir información sobre situaciones o hechos relacionados con la ética pública, la transparencia y la anticorrupción, informar, y denunciar ante las instancias de control pertinentes y hacer el seguimiento respectivo", también se enmarca en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 y la Ley 1474 de 2011, artículo 76, inc. 3.

La entidad cuenta en el Proceso Atención al Usuario con el Procedimiento recepción de denuncias de corrupción y hechos contra la ética pública a través del canal presencial CAM (Ventanilla única, sótano 1) y virtual versión 1, así como los formatos denominados: formato denuncia hecho de corrupción y formato análisis hecho de corrupción.

A continuación, se relacionan la cantidad de registros de recepción y trámite de denuncias que tiene la Oficina de Transparencia del primer semestre 2019:





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

Denuncias radicadas por presuntos hechos de corrupción	36
Remitidas a autoridades de control	5
No correspondían a hechos de corrupción, resueltos mediante mesas de trabajo o comunicaciones oficiales con los organismos involucrados	31

Igualmente se hace recepción de denuncias a través del canal virtual, con el botón ubicado al lado de la radicación virtual de PQRS, una vez se hace la radicación en línea, la Oficina Asesora de Transparencia da la opción de "privada" para guardar la confidencialidad de la información.

## CAPITULO II.

### ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN LA ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI VIGENCIA 2019

La Alcaldía de Santiago de Cali durante la vigencia 2019 presentó el siguiente comportamiento:

#### 1. RADICACION DE PQRS A TRAVES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO.

De acuerdo a los Informes de seguimiento de PQRS del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, el reporte generó radicaciones de 296.236 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el periodo 01 de enero a 31 de diciembre de 2019 así:

ORGANISMOS	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	ACUMULADO
SECRETARIA DE GOBIERNO	647	633	676	551	2.507
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	647	582	694	582	2.505
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	40	51	68	65	224
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	382	401	390	368	1.541
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	12.759	16.747	31.294	11.232	72.032
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.840	5.030	5.030	4.033	18.933
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5.069	5.976	6.047	4.809	21.901
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	47	117	114	66	344
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	69	48	42	49	208
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.365	3.175	4.528	2.932	14.000
SECRETARIA DE EDUCACION	1.351	1.519	1.489	1.435	5.794
SECRETARIA DE SALUD	7.234	8.763	8.380	6.636	31.013
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	948	1.113	1.099	961	4.121
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	3.954	2.440	2.199	1.398	9.991
SECRETARIA DE CULTURA	1.264	1.751	1.130	646	4.791
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.621	2.097	2.414	2.065	8.197
SECRETARIA DE MOVILIDAD	12.142	12.746	12.966	10.521	48.375
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.813	7.499	7.712	7.572	29.596
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.321	1.196	1.157	1.084	4.758
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	767	975	975	1.000	3.717
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	157	162	161	116	596
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	151	272	194	207	824
SECRETARIA DE TURISMO	75	80	77	124	356
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	739	906	761	614	3.020
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	823	1.037	871	1.232	3.963
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	745	674	859	651	2.929
TOTAL GENERAL	67.970	75.990	91.327	60.949	296.236

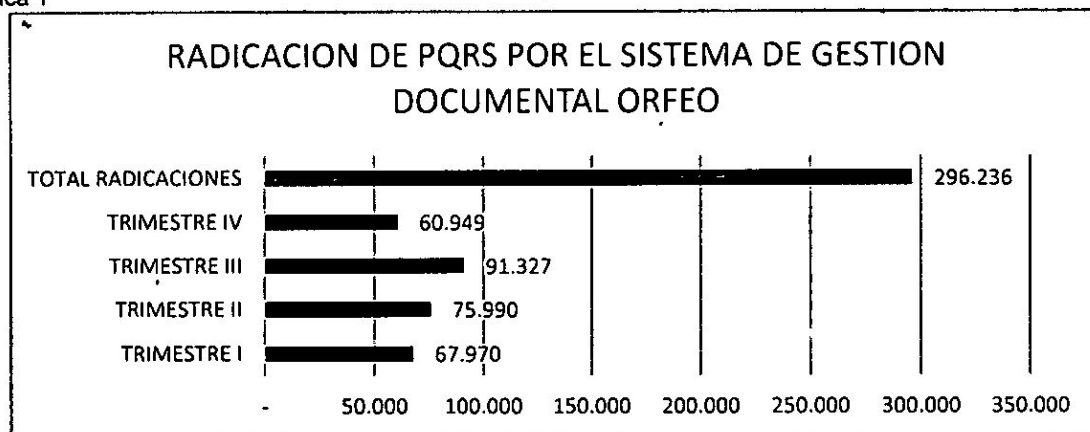
Fuente: Informes de Seguimiento PQRS de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental a diciembre de 2019.



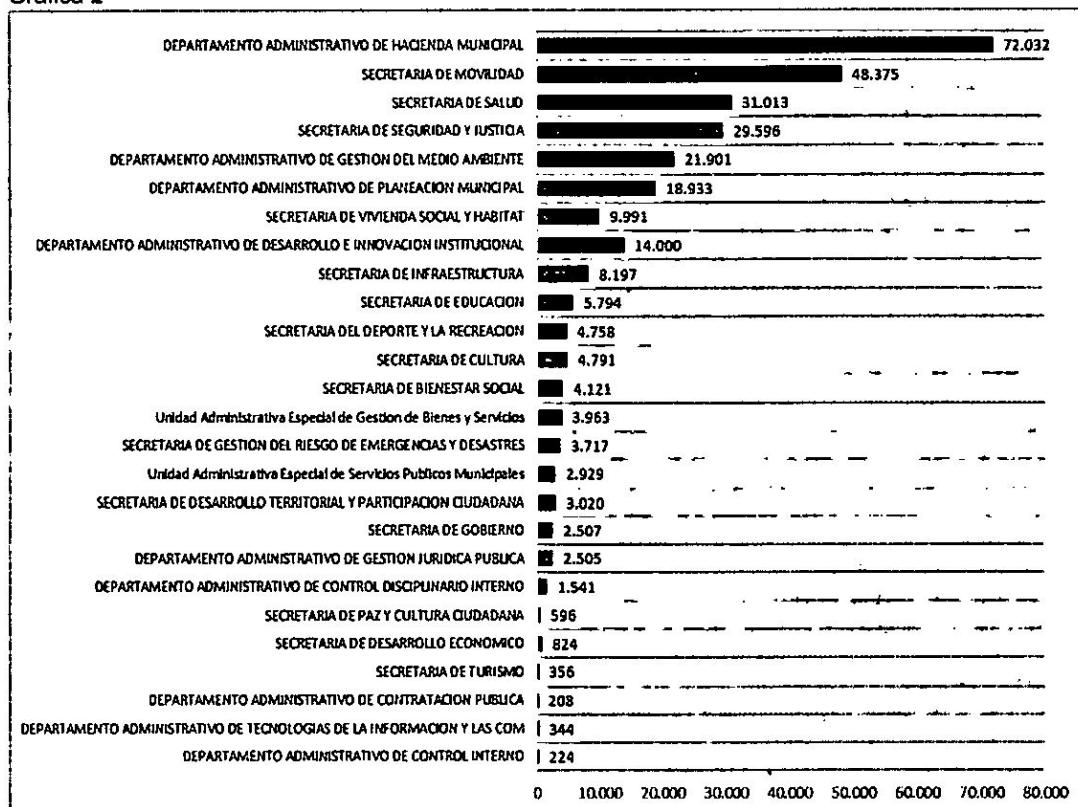
ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la información anterior los organismos que reciben mayor cantidad de PQRSD son en su orden el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal con 72.032 lo cual representa el 24.32% Secretaria de Movilidad con 48.375 siendo el 16.33%, Secretaria de Salud con 31.013 representa el 10,47% y la Secretaria de Seguridad y Justicia con 29.596 que representa el 10%.

Gráfica 1



Gráfica 2





## 2. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN TIPIFICACIÓN

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas por el Sistema de Gestión Documental Orfeo en la Alcaldía de Santiago de Cali, según su tipificación correspondiente al periodo de 01 de enero a 31 diciembre de 2019:

Tipo de Comunicación	# Comunicaciones recibidas al 4 Trim. 2019	%
Peticion_General	115.451	39%
Otros	98.488	33%
Trámites y servicios	24.995	8%
Peticion entre Autoridades	9.764	3%
Tutela	7.377	2%
Peticion_de_Informacion	5.824	2%
Entes de Control	4.536	2%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	3.447	1%
Medios magneticos	18.773	6%
Queja	1.863	1%
Recurso_Reposicion	1.447	0%
Reclamo	1.080	0%
Peticion_Consulta	989	0%
Peticion Prioritaria	1.131	0%
Recurso_Apelacion	548	0%
Incidente de Desacato	307	0%
Recurso_Reconsideracion	152	0%
AccionPopular	42	0%
Demanda	10	0%
Denuncias	7	0%
AccionCumplimiento	5	0%
<b>TOTAL ALCALDÍA</b>	<b>296.236</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe de Seguimiento PQRS de la Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión Documental a diciembre 31 de 2019.

De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el periodo de 01 enero a 31 de diciembre de 2019, las peticiones de interes general o particular (115.451) son las más trámitadas en la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali, seguidas de los radicados otros (98.488).



### 3. SALIDAS DE LAS PQRS:

Conforme a los registros del sistema Orfeo en el periodo de 01 enero a 31 de diciembre de 2019, se dio respuesta a un total de 247.433 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias así:

ORGANISMOS	TOTAL RESPUESTAS A 31/DIC/2019		
	A TIEMPO	VENCIDOS	TOTAL
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	31.935	24.469	56.404
Secretaria de Movilidad	19.375	19.999	39.374
Secretaria de Salud	21.434	5.432	26.866
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	18.331	8.431	26.762
Secretaria De Seguridad y Justicia	21.139	3.957	25.096
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	9.913	10.127	20.040
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	7.370	1.700	9.070
Secretaria del Deporte y la Recreación	5.969	1.221	7.190
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	4.516	1.010	5.526
Secretaria de Infraestructura	4.118	1.935	6.053
Secretaria de Educación	2.552	1.279	3.831
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	3.042	562	3.604
Secretaria de Bienestar Social	2.387	1.114	3.501
Secretaria de Gestión Del Riesgo De Emergencias y Desastres	2.838	408	3.246
Secretaria de Cultura	2.477	228	2.705
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	2.180	335	2.515
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	1662	165	1.827
Secretaria de Gobierno	995	62	1.057



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

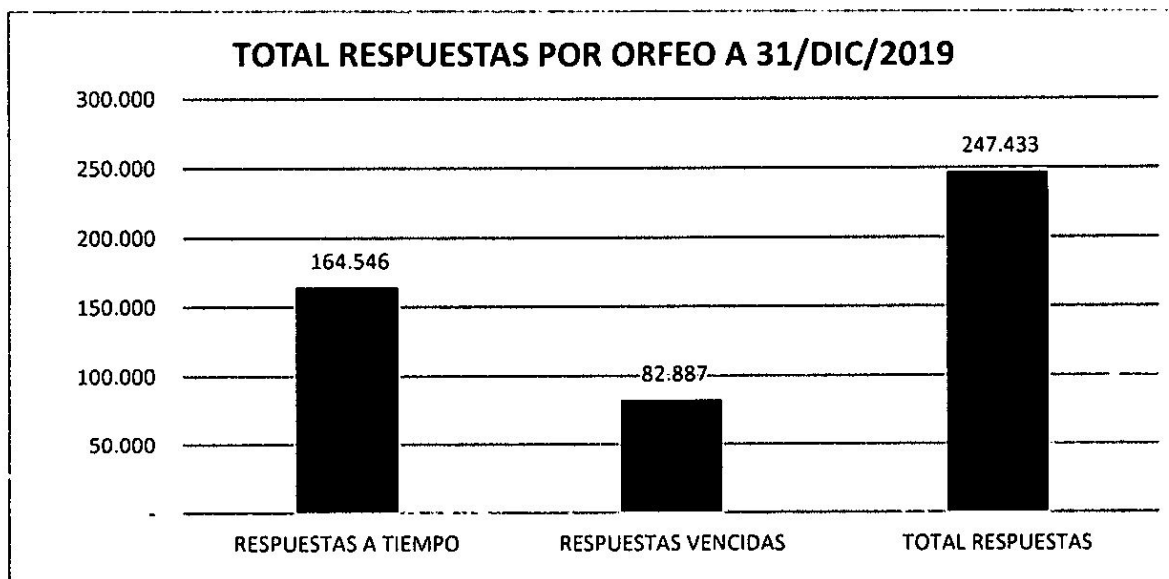
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	645	176	821
Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana	513	5	518
Secretaria de Desarrollo Económico	315	152	467
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	310	21	331
Secretaria de Turismo	153	50	203
Departamento Administrativo de Contratación Pública	115	22	137
Departamento Administrativo de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones.	128	21	149
Departamento Administrativo de Control Interno	134	6	140
<b>ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI</b>	<b>164.546</b>	<b>82.887</b>	<b>247.433</b>

Fuente: Informe de Seguimiento PQRS trimestrales de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental vigencia 2019.

De acuerdo a la información anterior se puede inferir que de los 247.433 respuestas emitidas, el 66.5 % equivalente a 164.546 fueron contestadas a tiempo y el 33.5% equivalente a 82.887 fueron contestadas extemporáneamente.

Grafica No. 3





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

A continuación se relaciona la información de las respuestas emitidas a tiempo por cada organismo en los trimestres del 2019:

ORGANISMOS	RESPUESTAS A TIEMPO				
	I TRIM 2019	II TRIM 2019	III TRIM 2019	IV TRIM 2019	TOTAL A 31/DIC/2019
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	7.254	8.325	8.661	7.695	31.935
Secretaria de Movilidad	4.397	4.199	5.127	5.652	19.375
Secretaria de Salud	4.640	6.188	6.008	4.598	21.434
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	3.819	4.061	5.339	5.112	18.331
Secretaria De Seguridad y Justicia	4.452	6.093	5.706	4.888	21.139
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	1.686	2.640	2.955	2.632	9.913
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	1.980	1.761	1.966	1.663	7.370
Secretaria del Deporte y la Recreación	1.847	1.454	1.536	1.132	5.969
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	797	1.285	1.326	1.108	4.516
Secretaria de Infraestructura	814	968	1.282	1.054	4.118
Secretaria de Educación	458	760	687	647	2.552
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	671	840	770	761	3.042
Secretaria de Bienestar Social	521	584	677	605	2.387
Secretaria de Gestión Del Riesgo De Emergencias y Desastres	671	685	711	771	2.838
Secretaria de Cultura	740	667	628	442	2.477
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	508	676	569	427	2.180
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	460	431	451	320	1.662
Secretaria de Gobierno	309	269	223	194	995

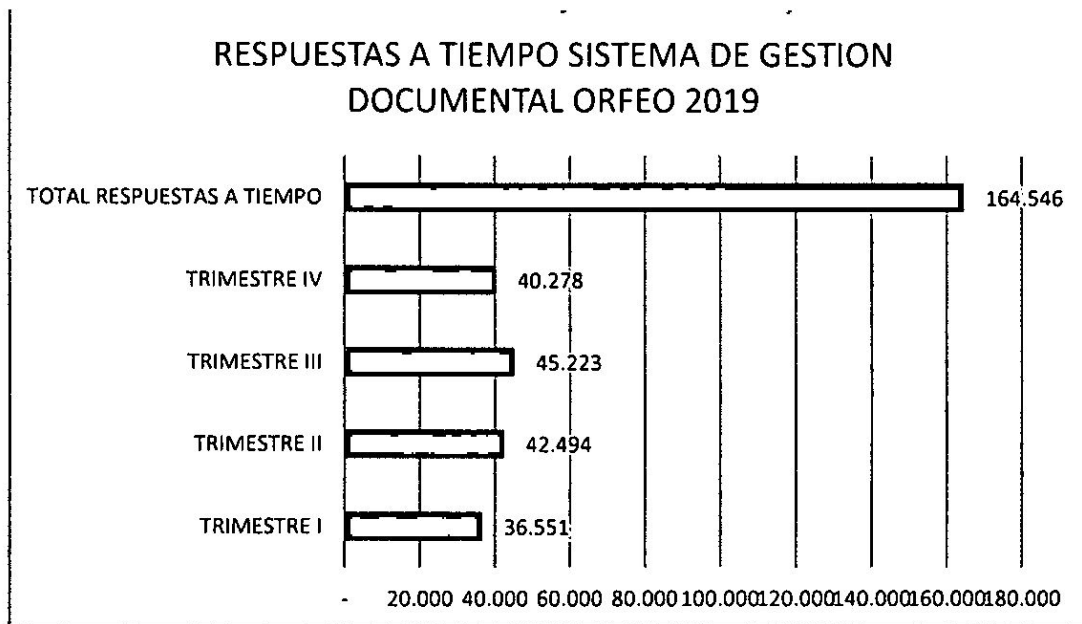


**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	152	134	198	161	645
Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	119	144	145	105	513
Secretaría de Desarrollo Económico	65	116	67	67	315
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	68	85	65	92	310
Secretaría de Turismo	34	31	37	51	153
Departamento Administrativo de Contratación Pública	43	25	17	30	115
Departamento Administrativo de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones.	23	37	33	35	128
Departamento Administrativo de Control Interno	23	36	39	36	134
<b>ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI</b>	<b>36.551</b>	<b>42.494</b>	<b>45.223</b>	<b>40.278</b>	<b>164.546</b>

Fuente: Informes de Seguimiento PQRS trimestrales de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del año 2019.

Grafica No. 4



A continuación se relaciona la información de las peticiones resueltas fuera del término de ley en cada organismo, para los trimestres del 2019:



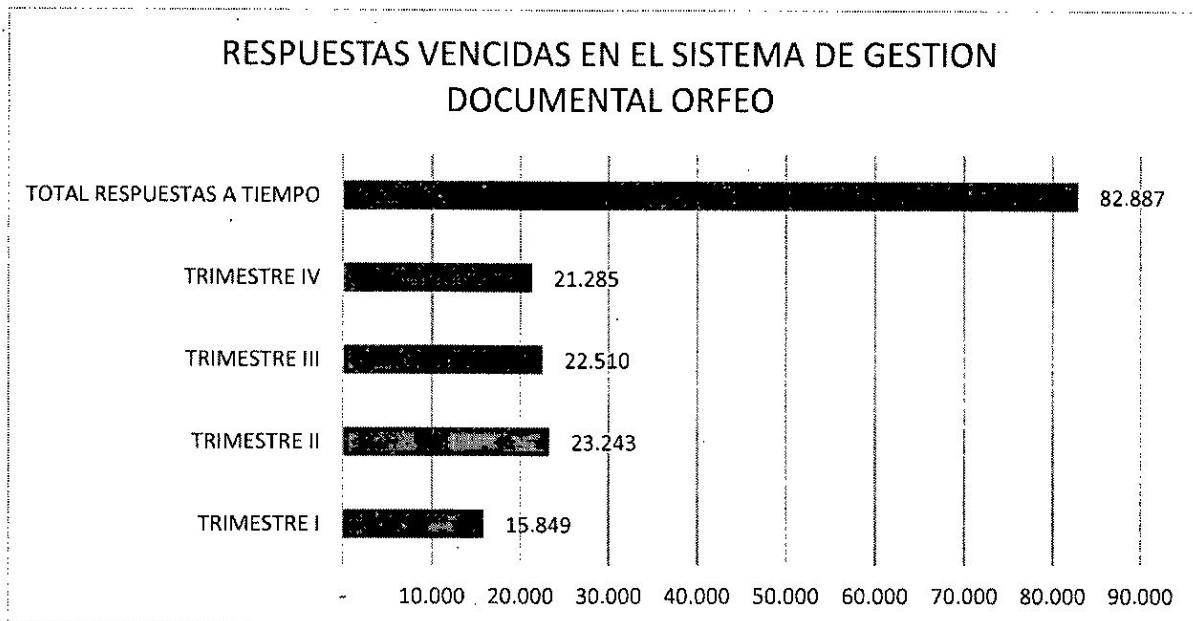


ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

ORGANISMOS	TOTAL RESPUESTAS VENCIDAS				
	I TRIM 2019	II TRIM 2019	III TRIM 2019	IV TRIM 2019	TOTAL A 31/DIC/2019
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	4.826	6.753	7.033	5.857	24.469
Secretaria de Movilidad	3.598	4.895	5.007	6.499	19.999
Secretaria de Salud	1.072	1.798	1.496	1.066	5.432
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	2.002	2.769	2.302	1.358	8.431
Secretaria De Seguridad y Justicia	494	716	1.339	1.408	3.957
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	1.605	3.176	2.876	2.470	10.127
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	308	568	360	464	1.700
Secretaria del Deporte y la Recreación	177	452	252	340	1.221
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	194	316	297	203	1.010
Secretaria de Infraestructura	320	475	533	607	1.935
Secretaria de Educación	372	344	226	337	1.279
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	193	186	97	86	562
Secretaria de Bienestar Social	264	260	330	260	1.114
Secretaria de Gestión Del Riesgo De Emergencias y Desastres	110	143	69	86	408
Secretaria de Cultura	59	89	30	50	228
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	88	110	70	67	335
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	32	58	47	28	165
Secretaria de Gobierno	29	16	13	4	62
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	27	48	71	30	176
Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana	1	2	1	1	5
Secretaria de Desarrollo Económico	42	28	37	45	152
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	5	5	9	2	21
Secretaria de Turismo	19	23	6	2	50
Departamento Administrativo de Contratación Pública	6	6	4	6	22
Departamento Administrativo de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones.	6	5	3	7	21
Departamento Administrativo de Control Interno	0	2	2	2	6
<b>ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI</b>	<b>15.849</b>	<b>23.243</b>	<b>22.510</b>	<b>21.285</b>	<b>82.887</b>

Fuente: Informes de Seguimiento PQRS trimestrales de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental año 2019.

Gráfica 5



#### 4. VERIFICACION DEL TRAMITE A PETICIONES RADICADAS POR EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO, EN LA ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI:

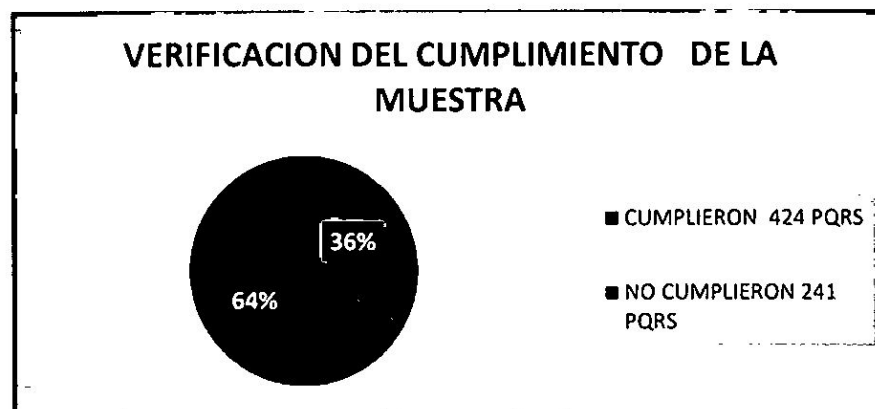
Se tomó una muestra aleatoria de 665 PQRS, bajo el método de muestreo aleatorio simple por selección sistemática, aplicando un nivel de confianza del 95% y un error permisible de 5%, del total de un universo de 61.830 PQRS radicadas por el Sistema de Gestión Documental Orfeo (No incluye Trámites y Servicios) en la Alcaldía de Santiago de Cali, correspondientes al periodo comprendido entre 01 enero al 30 de agosto de 2019, la cual se verificó en la Auditoria No. 35 de la vigencia 2019 de evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, cuyo Informe se emitió el 16 de diciembre de 2019.

Lo anterior, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los Procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Teniendo en cuenta los resultados de la muestra verificada, se encontró lo siguiente:

Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015	No Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015	total muestra verificada
424	241	665
64%	36%	100%

Grafica 6



Fuente: verificación equipo auditor

A continuación se relacionan los resultados de la muestra verificada por organismo:

No.	ORGANISMOS	PQRS – Conforme	PQRS- No conforme	Total PQRS Evaluados	% incumplimiento
1	Contaduría General del Municipio de Santiago de Cali.	14	2	16	12,5%
2	Subdirección de Finanzas Públicas.	13	2	15	13,3%
3	Secretaria de Gobierno	12	3	15	20,0%
4	Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	24	1	25	4,0%
5	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	28	12	40	30,0%
6	Secretaria de Turismo	12	3	15	20,0%
7	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	4	36	40	90,0%
8	Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	9	6	15	40,0%



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

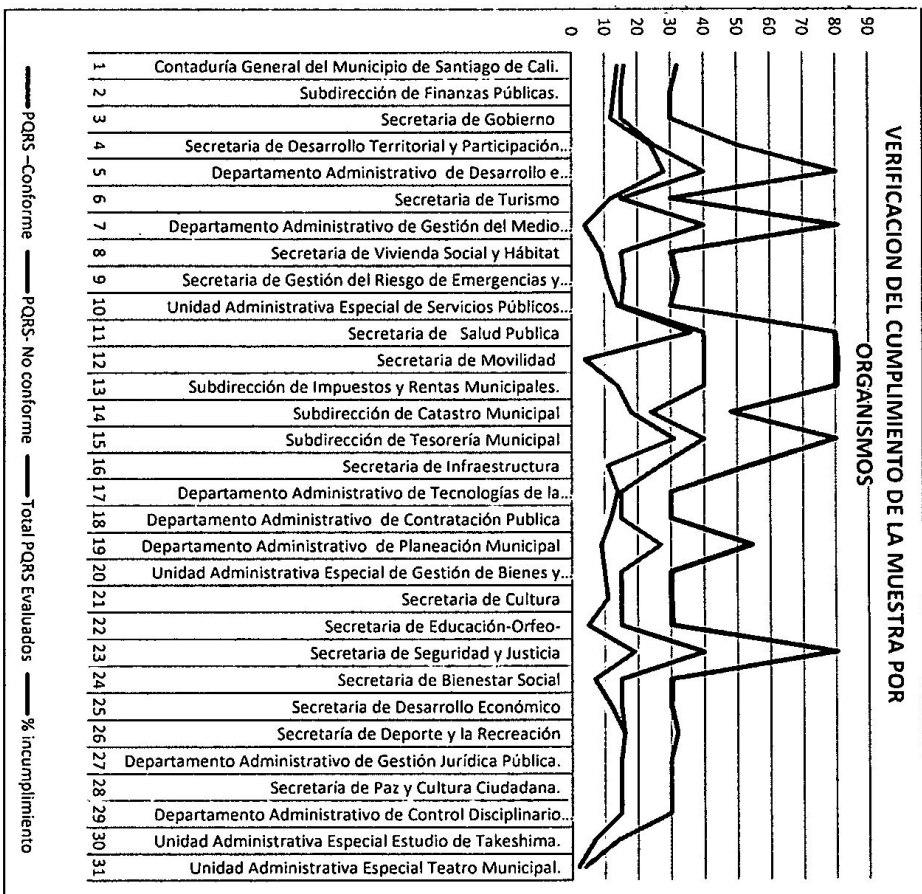
9	Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	11	5	16	31,3%
10	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.	14	1	15	6,7%
11	Secretaría de Salud Pública	36	4	40	10,0%
12	Secretaría de Movilidad	4	36	40	90,0%
13	Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales.	14	26	40	65,0%
14	Subdirección de Catastro Municipal	18	6	24	25,0%
15	Subdirección de Tesorería Municipal	31	9	40	22,5%
16	Secretaría de Infraestructura	11	16	27	59,3%
17	Departamento Administrativo de Tecnologías de la información y las comunicaciones	14	1	15	6,7%
18	Departamento Administrativo de Contratación Pública	12	3	15	20,0%
19	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	9	18	27	66,7%
20	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	10	5	15	33,3%
21	Secretaría de Cultura	11	4	15	26,7%
22	Secretaría de Educación-Orfeo-	5	10	15	66,7%
23	Secretaría de Seguridad y Justicia	19	21	40	52,5%
24	Secretaría de Bienestar Social	7	8	15	53,3%
25	Secretaría de Desarrollo Económico	12	3	15	20,00%
26	Secretaría de Deporte y la Recreación	16	0	16	0%
27	Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.	15	0	15	0%
28	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana.	15	0	15	0%
29	Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.	15	0	15	0%
30	Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima.	7	0	7	0%
31	Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal.	2	0	2	0%
	<b>Subtotal</b>	<b>424</b>	<b>241</b>	<b>665</b>	<b>36,2%</b>

Fuente: verificación equipo auditor



ALCALDIA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

Gráfica No. 7



Se observa que de los treinta y un (31) organismos verificados, el 19% correspondiente a los siguientes seis (6) organismos cumplieron en la totalidad de la muestra con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015: Departamentos Administrativos de Gestión Jurídica Pública, de Control Disciplinario Interno, Secretarías del Deporte y la Recreación y de Paz y Cultura Ciudadana y las Unidades Administrativas Especiales Estudio de Grabación Takeshima y Teatro Municipal.



### Materialidad de la respuesta (Calidad):

Frente a la verificación de la calidad de la respuesta, se encontró que la muestra verificada en los organismos cumplieron con resolver la petición planteada en los mejores términos, con una respuesta satisfactoria y de fondo, sin embargo la oportunidad de respuesta y notificación se vieron incumplidas, como se detalla a continuación:

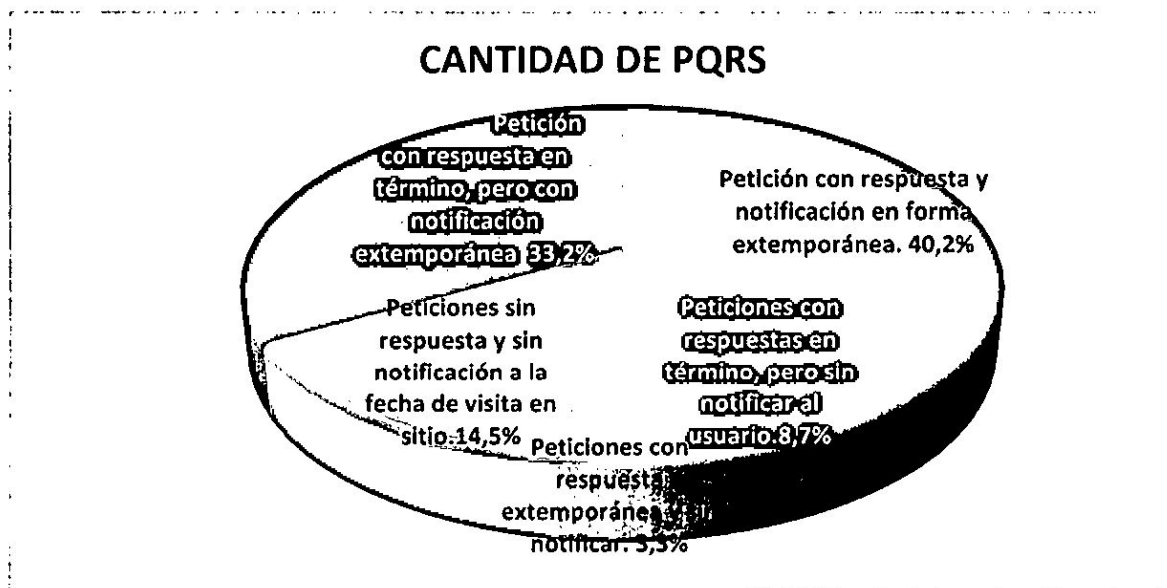
#### 5. CLASIFICACION DE LA MUESTRA DE PQRS RADICADAS POR EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO, QUE INCUMPLIÓ LA LEY 1755 DE 2015

Se realizó la verificación de la muestra en cada organismo, clasificando las que no cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 en los siguientes tipos de incumplimiento:

ITEM	TIPO DE INCUMPLIMIENTO	CANTIDAD DE PQRS
A	Petición con respuesta y notificación en forma extemporánea.	97
B	Peticiones con respuestas en término, pero sin notificar al usuario.	21
C	Peticiones con respuesta extemporánea y sin notificar.	8
D	Peticiones sin respuesta y sin notificación a la fecha de visita en sitio.	35
E	Petición con respuesta en término, pero con notificación extemporánea	80
	Total	241

Fuente: verificación equipo auditor

Gráfica 8





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

A continuación se relacionan los organismos que tuvieron incumplimiento a la oportunidad de respuesta de la muestra verificada:

No.	ORGANISMOS	A Petición con respuesta y notificación extemporánea	B Petición con respuesta en término, pero sin notificar al usuario	C Petición con respuesta extemporánea y sin notificar	D Petición sin respuesta y sin notificación	E Petición con respuesta en término y notificación extemporánea	Total que no cumplieron
1	Contaduría General del Municipio de Santiago de Cali.	1	0	0	1	0	2
2	Subdirección de Finanzas Públicas.	2	0	0	0	0	2
3	Secretaria de Gobierno		1	1	0	1	3
4	Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	0	0	0	0	1	1
5	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	3	2	0	2	5	12
6	Secretaria de Turismo	1	0	0	0	2	3
7	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	19	0	0	6	11	36
8	Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	1	1		1	3	6
9	Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	1	0	0	0	4	5
10	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.	1	0	0	0	0	1
11	Secretaria de Salud Pública	3	0	0	0	1	4
12	Secretaria de Movilidad	5	4	5	17	5	36
13	Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales.	18	0	1	0	7	26
14	Subdirección de Catastro Municipal	2	0	0	1	3	6
15	Subdirección de Tesorería Municipal	4	0	0	0	5	9
16	Secretaria de Infraestructura	7	0	0	0	9	16
17	Departamento Administrativo de Tecnologías de la información y las comunicaciones	1	0	0	0	0	1
18	Departamento Administrativo de Contratación Pública	2	0	0	0	1	3
19	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	14	0	0	1	3	18
20	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	2	0	0	0	3	5
21	Secretaria de Cultura	0	0	0	0	4	4





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

22	Secretaría de Educación-Orfeo-	2	6	0	0	2	10
23	Secretaría de Seguridad y Justicia	3	4	1	6	7	21
24	Secretaría de Bienestar Social	3	3	0	0	2	8
25	Secretaría de Desarrollo Económico	2	0	0	0	1	3
	<b>Totales</b>	<b>97</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>80</b>	<b>241</b>

Fuente: verificación equipo auditor

Se observa que de los treinta y un (31) organismos verificados, el 81% correspondiente a veinticinco (25) organismos tuvieron algún tipo de incumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, respecto a las PQRS radicadas por el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

#### 6. RADICACION DE PQRS A TRAVES DEL SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO-SAC

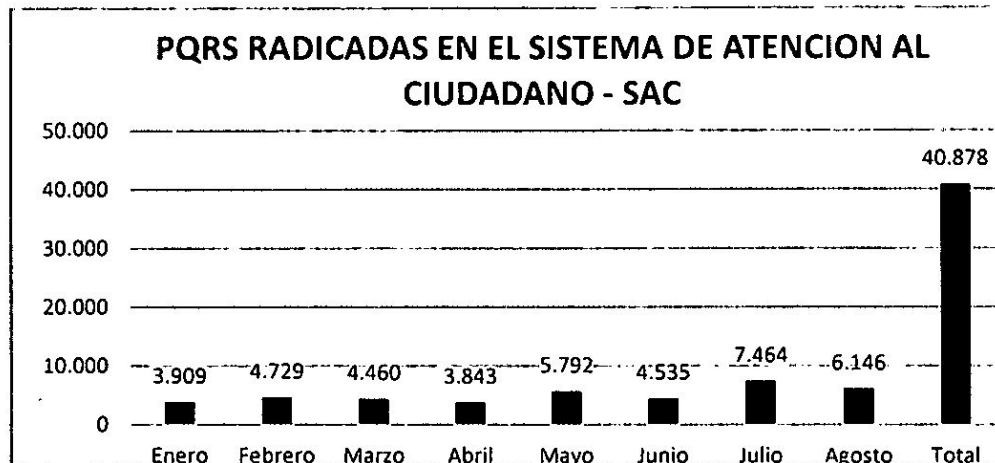
El Sistema Atención al Ciudadano-SAC, es un servicio implementado por el Ministerio de Educación Nacional para recibir comunicación de parte de los ciudadanos, con el objetivo de dar seguimiento a la atención de las PQRS, el cual es utilizado en la Alcaldía de Santiago de Cali, exclusivamente para la Secretaría de Educación.

Con base a la información contenida en el Sistema Atención al Ciudadano-SAC, durante el periodo 01 enero a 30 de agosto de 2019 se radicaron en la Secretaría de Educación: 40.878 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como se relaciona a continuación:

MES 2019	COMUNICACIONES RECIBIDAS
Enero	3.909
Febrero	4.729
Marzo	4.460
Abril	3.843
Mayo	5.792
Junio	4.535
Julio	7.464
Agosto	6.146
<b>Total</b>	<b>40.878</b>



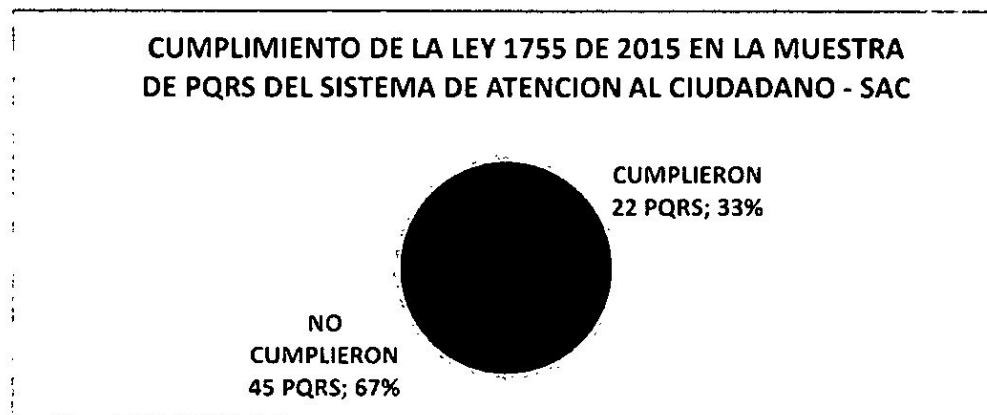
Grafica No. 9



Se realizó la verificación de información para la elaboración del informe de Ley, en una muestra de 67 PQRS, escogida bajo el método de muestreo aleatorio simple por selección sistemática, con un nivel de confianza del 90% y un error permisible de 10%, la cual presentó los siguientes resultados:

Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015	No Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015	Total muestra verificada
22	45	67
33%	67%	100%

Grafica No. 10



Fuente: verificación equipo auditor



El 67% de las PQRS verificadas en la muestra, no cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, los cuales quedaron clasificados en los siguientes tipos de incumplimiento:

ITEM	TIPO DE INCUMPLIMIENTO	CANTIDAD DE PQRS
A	Petición con respuesta extemporánea y notificación extemporánea	28
E	Petición con respuesta en término, pero con notificación extemporánea	17
	TOTAL	45

### CAPITULO III.

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en la información que se ha presentado, el Departamento Administrativo de Control Interno, presenta las conclusiones y sugiere atender las recomendaciones para mejorar la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y denuncias que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.

##### 1. CONCLUSIONES

- El tipo de comunicación que más se recibió en la Administración Central de Santiago de Cali por el sistema Orfeo en el primer semestre de 2019, fue la petición general con 115.451 peticiones equivalente al 39% del total de 296.236 radicaciones.
- De acuerdo a la base de datos del Sistema de Gestión Documental Orfeo, de un total de 296.236 comunicaciones recibidas en la entidad, tuvieron respuesta 247.433 equivalentes al 84%, sin embargo solo a 164.546 equivalente al 66.5% del total de respuestas se dio cumplimiento a los términos y 82.887 PQRS correspondiente al 33.5% se respondieron vencidas.
- Del total de 665 PQRS del Sistema de Gestión Documental Orfeo verificadas como muestra en 31 organismos, el 64% equivalente a 424 PQRS cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el 36% que corresponde a 241 PQRS no cumplieron.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

- Del total de 67 PQRS del Sistema Atención al Ciudadano – SAC verificadas como muestra en la Secretaría de Educación, el 33% equivalente a 22 PQRS cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el 67% que corresponde a 45 PQRS no cumplieron.
- Las 286 PQRS verificadas que no cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, presentaron los siguientes tipos de incumplimiento: ciento veinticinco (125) PQRS equivalente a 43.7% con respuesta y notificación en forma extemporánea, veintiún (21) PQRS correspondiente al 7.3% con respuesta en término, sin notificar al usuario, ocho (8) PQRS equivalente a 2.8% con respuesta extemporánea y sin notificar, treinta y cinco (35) PQRS que representa el 12.2% sin respuesta y sin notificación a la fecha de visita en sitio y noventa y siete (97) equivalente a 33.9% con respuesta en término, pero notificación extemporánea.
- De los treinta y un (31) organismos evaluados con la muestra de PQRS, seis (6) organismos equivalentes al 19%, cumplieron con los estándares de atención respecto a la muestra evaluada los cuales son: El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, Secretaría de Deporte y la Recreación, Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal y Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima.
- La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, dispone del Procedimiento: Seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales habilitados- versión 1, a cargo de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental para realizar el monitoreo, seguimiento, control y análisis a la atención oportuna de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias PQRS de los organismos, los cuales tienen implementados mecanismos de seguimiento y control, sin embargo, éstos no son efectivos, teniendo en cuenta que en el 81% correspondiente a 25 organismos presentaron incumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- La Secretaría de Educación continúa utilizando dos sistemas para radicación de PQRS: SAC-Sistema de Atención al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- La Alcaldía de Santiago de Cali, mediante el Proceso Atención al Usuario administrado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, dispone de canales presencial en la sala de atención al ciudadano



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

sótano 1 del Edificio CAM con treinta (30) módulos de atención, dieciséis (16) Ventanillas Únicas de radicación en los CALIs-Centros de Atención Local Integrada de la Ciudad y siete (07) Puntos de atención que se encuentran ubicados por fuera del Edificio Central Municipal CAM; y el canal no presencial con radicación en línea en enlace virtual, líneas telefónicas, chat de atención y correo electrónico.

- La entidad tiene a disposición para recepción de denuncias, el canal presencial CAM (Ventanilla única, sótano 1 Oficina de atención al ciudadano) y el canal virtual a través del enlace [http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina de atencin al ci udadano/](http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina_de_atencion_al_ciudadano/)

## 2. RECOMENDACIONES

- Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes para la atención oportuna de las PQRS.
- Reconocer y utilizar por parte de los organismos, con apoyo jurídico, la efectividad legal que tiene la notificación por aviso, así como el envío de la respuesta al peticionario por correo electrónico, de manera que se haga eficiente la entrega oportuna al usuario.
- Reportar todos los documentos en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, de modo que se pueda verificar la trazabilidad de las PQRSD, desde la radicación hasta su notificación al peticionario.
- Continuar fortaleciendo por parte de la Secretaría de Gobierno - Oficina de Transparencia con el líder del Proceso Atención al Usuario el Procedimiento de radicación de denuncias.
- Recordar a los funcionarios responsables del sistema documental Orfeo, que las reasignaciones a los organismos y/o a la persona encargada de emitir respuesta debe darse a la mayor brevedad sea entre organismos, así como dentro de las mismas Subdirecciones y Subsecretarías, para evitar extemporaneidad en las respuestas.
- Concientizar a los directivos del cumplimiento legal a la atención de las PQRS, para hacer eficiente los tiempos de firma de las respuestas proyectadas.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

- Aplicar estrategias que garanticen el cumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes para la atención oportuna de las PQRS, por parte de todos los Organismos de la entidad.
- Incluir en los Informes de seguimiento a PQRS por parte del Líder del Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano, las bases de datos de las PQRS radicadas en la Secretaría de Educación por el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.
- Dar Continuidad en el fortalecimiento por parte del Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno con el líder del Proceso Atención al Usuario, en la radicación de quejas en la entidad.

  
JAIME LOPEZ BONILLA

Director

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

Reviso: Jaime López Bonilla.- Director

Elaboro: María Lucero Potes.- Secretaria Ejecutiva