

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

**Vigencia enero - junio 2020**

### **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. Oportunidad de la respuesta, en cumplimiento de los términos de ley y generar recomendaciones que permitan fortalecer 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 enero a junio de 2020, con el fin de analizar y establecer la prestación del servicio en los procesos responsables.

Como fuente de información se tuvo en cuenta lo siguiente:

- ✓ Informes de seguimiento PQRS primer y segundo trimestre de la vigencia 2020, emitidos por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental de acuerdo a la base de datos del Sistema ORFEO.
- ✓ Muestra de las radicaciones de PQRS del Sistema de Gestión Documental ORFEO y del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC del periodo enero a junio de 2020.



- ✓ Reporte de las Quejas Disciplinarias de enero a junio de 2020 – Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.
- ✓ Informe de radicación de PQRS en canales de atención de enero a junio de 2020 – Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.
- ✓ Informe de las Denuncias recibidas y atendidas de enero a junio de 2020 – Oficina Asesora de Transparencia.
- ✓ Informe del estado de las Tutelas recibidas y tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2020 – Departamento Administrativo de Gestión Jurídica.

## **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 2020.**

**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 4:30 pm en jornada continua, dispone de nueve (9) módulos de radicación por el sistema de Gestión Documental Orfeo, uno de ellos para atención preferencial 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, 2 (la Flora) 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 (Desepaz).

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.

El ciudadano tiene la opción de realizar la radicación de las comunicaciones PQRSD las 24 horas del día, todos los días de la semana, registrando la solicitud en el Sistema de Gestión documental, completando el formulario que se encuentra en el link:

[https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina\\_de\\_atencion\\_al\\_ciudadano/](https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina_de_atencion_al_ciudadano/), donde se genera un número radicado y el usuario puede hacer seguimiento al estado de la misma, consultando 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/).

De igual forma se encuentra disponible el correo electrónico [contactenos@cali.gov.co](mailto:contactenos@cali.gov.co) donde el ciudadano es atendido y de ser necesario se realiza la radicación de las diferentes PQRSD, las 24 horas del día, todos los días de la semana.

## **2. ATENCION DE QUEJAS DISCIPLINARIAS**

La responsabilidad de resolver las quejas disciplinarias en la entidad, lo ejerce el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno – DACDI, quien continúa 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 dos (02) funcionarios, que han firmado el formato compromiso de imparcialidad, integridad y confidencialidad en el periodo de enero a marzo de 2020, considerando que el Gobierno, a través del Ministerio de Salud y Protección Social, expidió la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 “Por medio de la cual se declara emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”; la presidencia de la República de Colombia expide la Directiva Presidencial No. 02 del 12 de marzo de 2020, con la cual informa las medidas preventivas de carácter temporal y extraordinario, y hasta que se supere la emergencia sanitaria para atender la contingencia generada por el COVID-19, a partir del uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones – TIC, imparte directrices para el trabajo en casa por medio del uso de las TIC y el uso de herramientas colaborativas, por lo tanto, la recepción de las quejas se realiza de manera virtual y por los canales formales establecidos por la entidad.



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 30 de junio de 2020:

ORGANISMO	CANTIDAD
Secretaría de Salud Pública	2
Despacho Alcalde	0
Secretaría de Gobierno	0
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	1
Secretaría de Infraestructura	3
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA	1
Secretaría de Deporte y la Recreación	1
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	1
Por Determinar	8
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	1
Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	0
Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo	0
Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	0
Secretaría de Desarrollo Económico	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	0
Secretaría de Educación	17
Subdirección de Catastro Municipal	1
Secretaría de Bienestar Social	0
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	1
Secretaría de Movilidad	64
Subsecretaría de Inspección Vigilancia Y Control	0
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	0
Cali 6	0
Departamento Administrativo de Control Interno	0
Secretaría de Cultura	2
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	10
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	2
Subsecretaría de Acceso a Servicios de Justicia	0
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	1
Secretaría de Seguridad y Justicia	13
Cali 12	0
Total	130

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 130 quejas y los organismos con mayor cantidad recibidas son: Secretaria de Movilidad (64) que representa el 49,2% del total, Secretaria de Educación (17) equivalente al 13.1%, Secretaria de Seguridad y Justicia (13) equivalente al 10% y el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal (10) que representa el 7,7% 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, inciso 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 2020:

Denuncias radicadas por presuntos hechos de corrupción	17
Remitidas a autoridades de control	1
No correspondían a hechos de corrupción, resueltos mediante mesas de trabajo o comunicaciones oficiales con los organismos involucrados	18

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.

### 4. ATENCIÓN TUTELAS Y DESACATOS

La responsabilidad de atender y resolver las tutelas y desacatos en la entidad, lo ejerce el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, quien es el organismo encargado de orientar la gerencia jurídica pública, blindar jurídicamente las decisiones del gobierno municipal, asesorar al Alcalde y a los organismos y entidades de la Administración Municipal en el ejercicio de sus competencias, y defender judicial y extrajudicialmente al ente

territorial, en el marco de la juridicidad, la prevención del daño antijurídico y la promoción y defensa de los derechos de las personas.

A continuación, el siguiente grafico refleja el comportamiento que ha tenido la atención de tutelas y desacatos en el organismo y su instancia con 1850 Tutelas notificadas en el periodo comprendido del mes de enero a junio de 2020.

Gráfica 1

## 1850 Tutelas notificadas



Del total de la cifra antes mencionada, hay 27 Tutelas que contienen Incidencia de Desacato, de los cuales 15 de ellas se encuentran en periodo activo y el 12 restante están en proceso finalizado.

Cuenta de Id	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Derecho de Petición	#N/A	Total general
Incidente de Desacato	27	8	35
#N/A	810	1005	1815
<b>Total general</b>	<b>837</b>	<b>1013</b>	<b>1850</b>

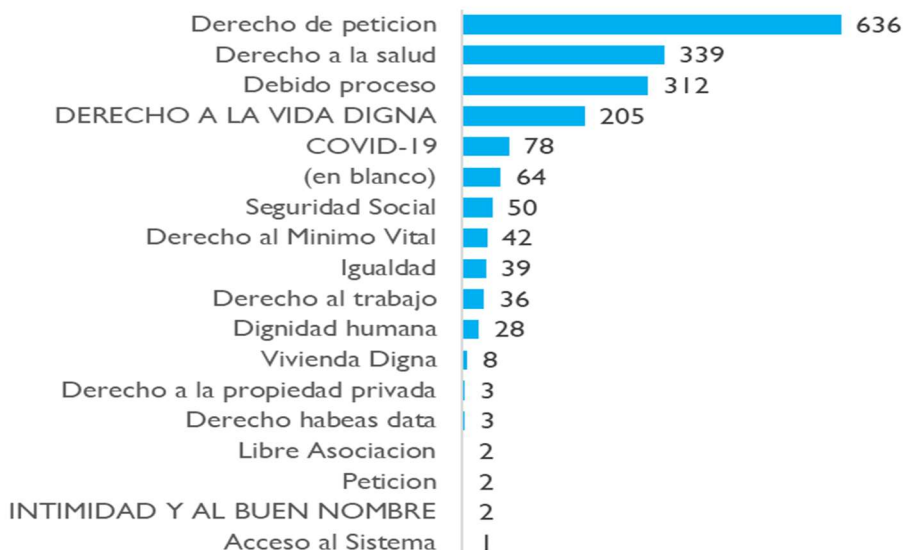
Durante el primer semestre del año se han recibido un total de 1850 tutelas notificadas, de las cuales 636 Tutelas son notificadas por Violar el Derecho de Petición, debido que ha sido el principal Derecho Vulnerado.

Gráfica 2



Tipo radicación Estado En contra - iniciado  
Cuenta de Id

Subtema



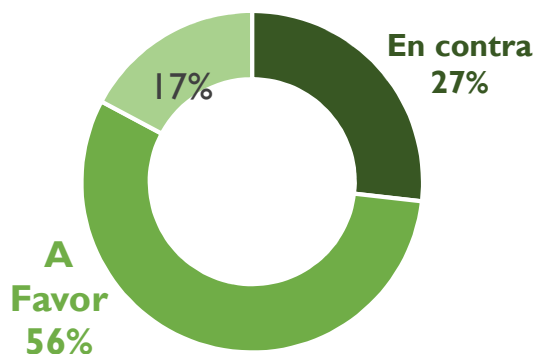
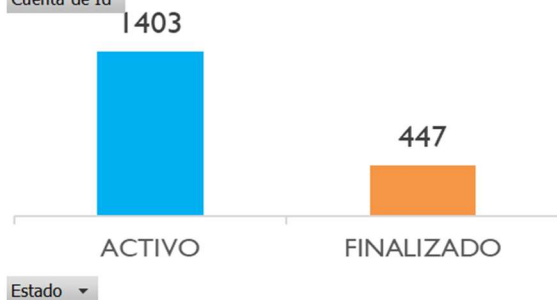
NOTA: se presenta el total de acuerdo al primer derecho vulnerado registrado, ya que una tutela puede violar varios derechos.

Además de ello, se reportó la cifra antes mencionada, que se encuentran hasta el 30 de junio de 2020, 1403 Tutelas Activas y 447 Tutelas Finalizadas; Conllevando a un éxito procesal del 56% y un 27% en contra en la Administración Central Municipal.

Gráfica 3

Tipo radicación Estado En contra - iniciado

Cuenta de Id



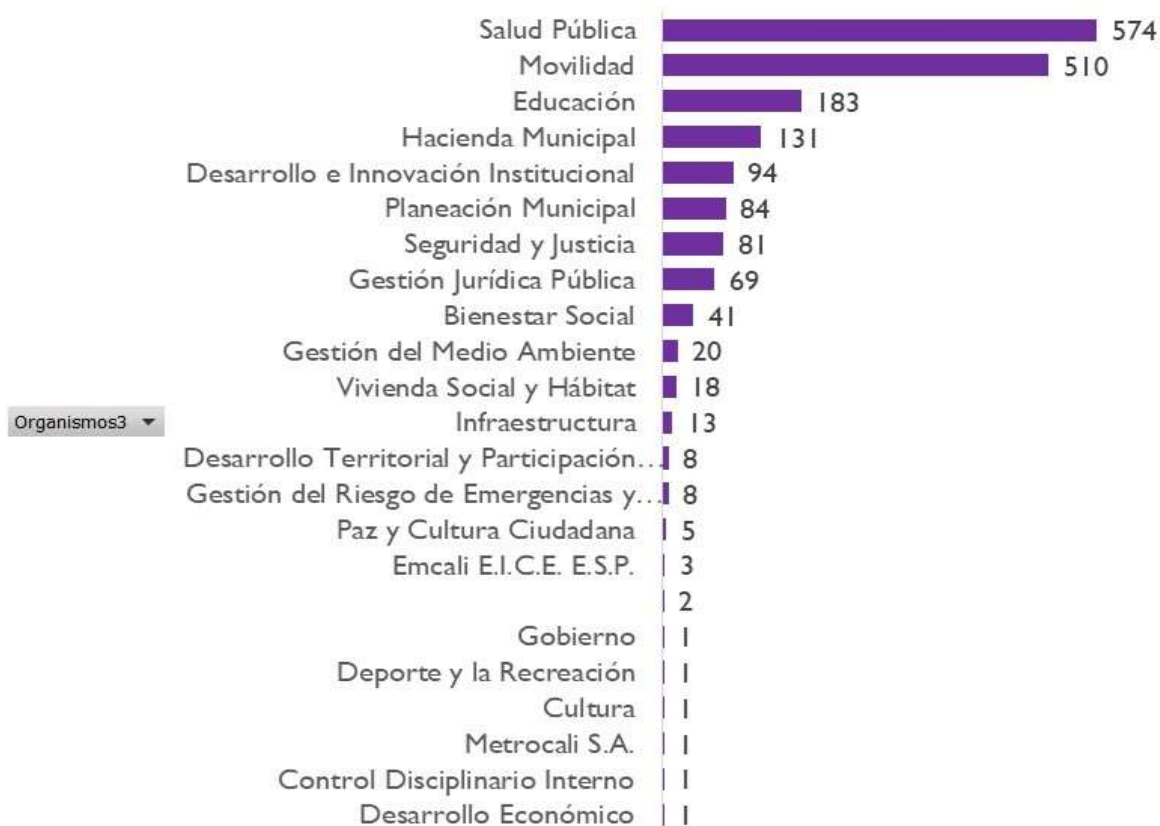
El siguiente gráfico refleja el comportamiento de los organismos de la administración central municipal en orden descendente, en lo concerniente a la afectación por las Tutelas notificadas, encabezando el listado la Secretaría de Salud Pública Municipal con 574, seguido de la Secretaría de Movilidad con 510 y la Secretaría de Educación con 183.

Gráfica 4



Tipo radicación ▼ Estado ▼ En contra - iniciado ▼

Cuenta de Id



NOTA: se presenta el total de acuerdo al primer organismo registrado, ya que una tutela puede afectar varios organismos.

## CAPITULO II.

### ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN LA ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI VIGENCIA 2020

La Alcaldía de Santiago de Cali durante el 01 de enero al 30 de junio de 2020 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, se generaron dos reportes trimestrales en lo corrido de enero a junio de 2020, en los cuales se generaron raditaciones de 57.769





peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el periodo 01 de enero a 31 de junio de 2020 así:

ORGANISMO	Total Primer Trimestre 2020	Total Segundo Trimestre 2020	ACUMULADO
DESPACHO DEL ALCALDE	34	12	46
SECRETARIA DE GOBIERNO	966	193	1.159
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	773	449	1.222
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	73	14	87
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	163	60	223
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	7.958	5.668	13.626
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.187	1.710	5.897
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3.839	2.017	5.856
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	59	254	313
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	103	38	141
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.919	1.478	5.397
SECRETARIA DE EDUCACION	2.013	3.961	5.974
SECRETARIA DE SALUD	6.431	3.975	10.406
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.639	4.348	5.987
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	802	419	1.221
SECRETARIA DE CULTURA	1.192	395	1.587
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.509	3.057	4.566
SECRETARIA DE MOVILIDAD	10.932	5.674	16.606
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5.584	4.576	10.160
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.505	261	1.766
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	429	168	597
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	159	80	239
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	263	806	1.069



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

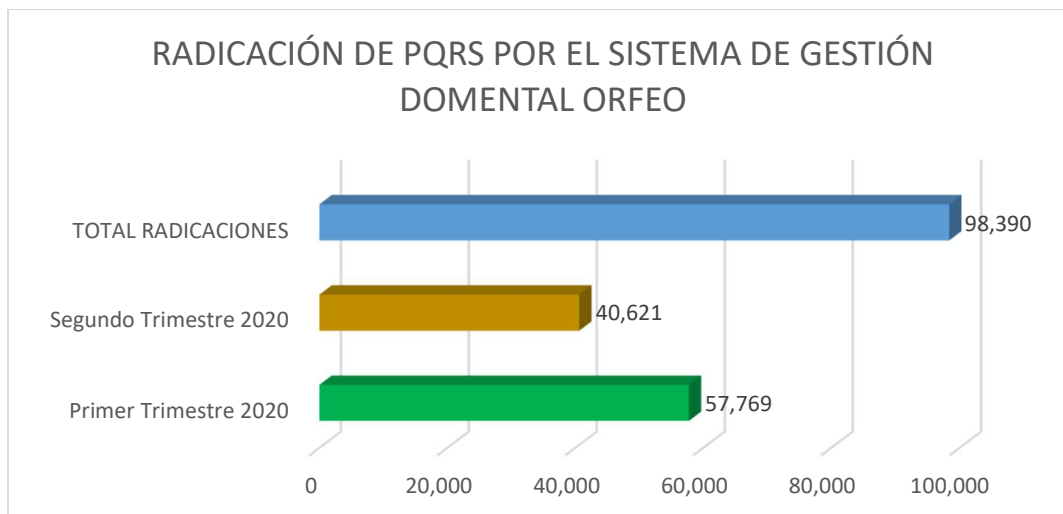
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

SECRETARIA DE TURISMO	101	45	146
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.918	399	2.317
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	728	219	947
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	490	345	835
<b>Total PQRSD RADICADOS EN SISTEMA ORFEO POR TRIMESTRE</b>	<b>57.769</b>	<b>40.621</b>	<b>98.390</b>

*Fuente:* Informes de Seguimiento PQRS de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del 01 de enero al 30 de junio de 2020.

De acuerdo a la información anterior los organismos que recibieron mayor cantidad de PQRSD durante el primer semestre de 2020, son en su orden la Secretaria de Movilidad con 16.606 siendo el 16.87%, el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal con 13.626 lo cual representa el 13.85%, Secretaria de Salud con 10.406 lo cual representa el 10,58%, la Secretaria de Seguridad y Justicia con 10.160 que representa el 10.33%, Secretaria de Bienestar Social con 5.987 que representa el 6.08%, Secretaria de Educación con 5.974 lo cual representa el 6.07% y Departamento Administrativo de Planeación Municipal con 5.897 lo cual representa el 5.99%.

Gráfica 5



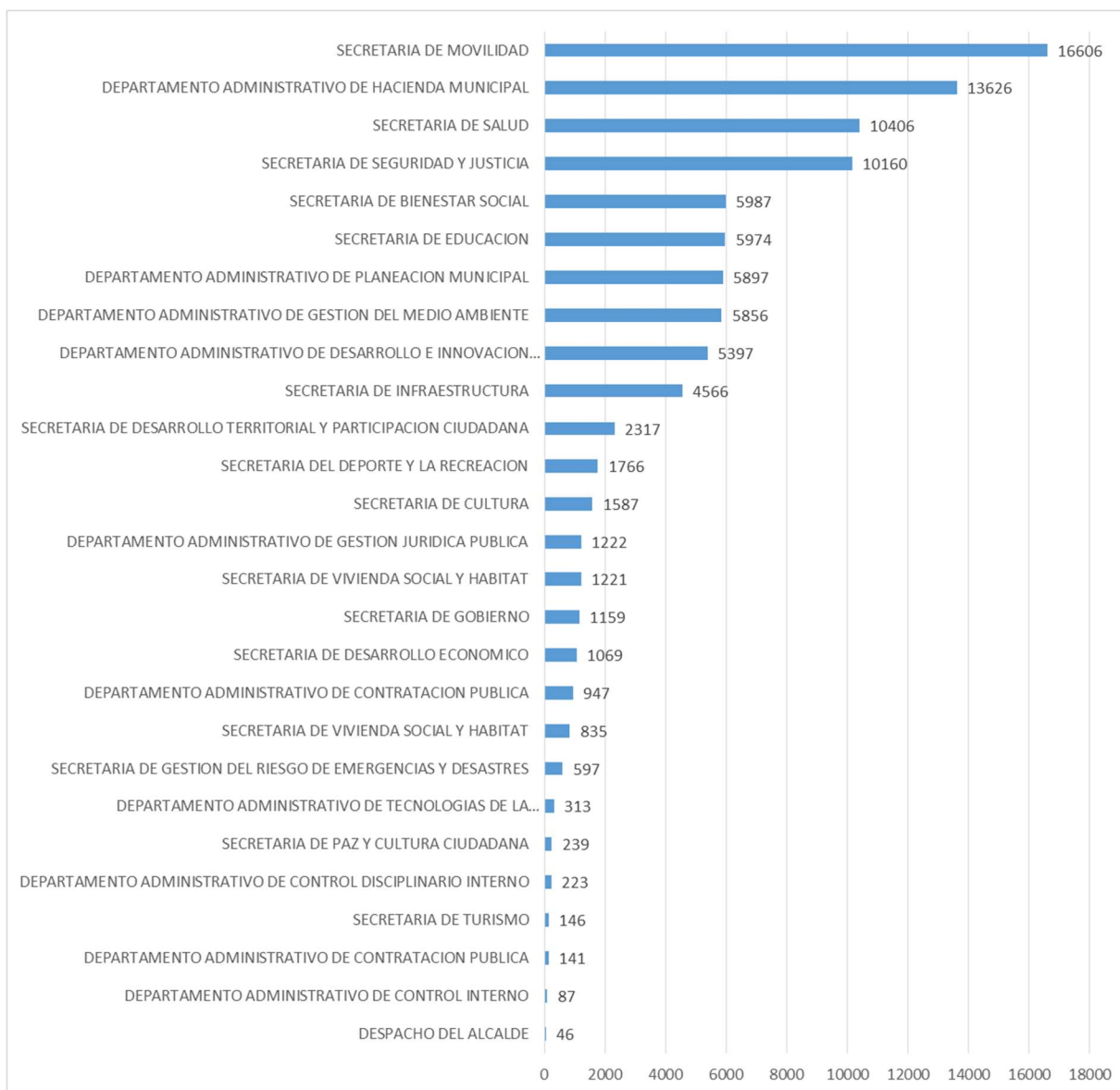
## COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO

Gráfica 6



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO



## 2. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN TIPIFICACIÓN

A continuación, se relacionan las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Santiago de Cali, según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado y porcentaje relativo de acuerdo a cada trimestre de la vigencia 2020, por último, se somborean los porcentajes más representativos:



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

Tipo de Comunicación	Cantidad Total de enero a marzo 2020	%	Cantidad Total de abril a junio 2020	%
Acción Cumplimiento	3	0,01%	0	0%
Acción Popular	12	0,02%	4	0,01%
Demanda	15	0,03%	0	0%
Denuncias sobre hechos de corrupción	1	0,00%	0	0%
Entes de Control	1.046	1,81%	633	1,56%
Incidente de Desacato	129	0,22%	0	0%
Informativa	18.244	31,58%	10.648	26,70%
Medios Magnéticos	8	0,01%	47	0,12%
Petición entre Autoridades	2.045	3,54%	1.504	3,70%
Petición Prioritaria	278	0,48%	253	0,62%
Petición Consulta	411	0,71%	500	1,23%
Petición de Información	1.432	2,48%	1.295	3,19%
Petición Documentos	0	0%	9	0,02%
Petición General	25.257	43,72%	20.659	50,86%
Queja	649	1,12%	498	1,23%
Reclamo	411	0,71%	1.100	2,71%
Recurso Apelación	585	1,01%	12	0,03%
Recurso Reconsideración	49	0,08%	1	0,00%
Recurso Reposición	131	0,23%	71	0,17%
Sugerencias	2	0,00%	1	0,00%
Trámites	5.077	8,79%	2.090	5,15%
Tutela	1.984	3,43%	1.098	2,70%
Total – general por trimestre Vigencia 2020	57.769	100%	40.621	100%

Fuente: Informe de Seguimiento PQRS Primer y Segundo Trimestre de 2020, emitidos por parte de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el periodo de 01 enero a 30 de junio de 2020, las peticiones de interés general o particular (45.916) son las más tramitadas en la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali, seguidas de los radicados de tipo informativo (28.892).

### 3. SALIDAS DE LAS PQRS:

Conforme a los registros del sistema Orfeo en el periodo de 01 enero a 31 de marzo de 2020, en esta parte del informe se detallan los días promedio que han transcurrido desde la presentación de las solicitudes hasta la proyección de las respuestas de las PQRS. Los días promedio son calculados teniendo en cuenta la suma de las respuestas generadas dividido por la suma de los días transcurridos. Se realiza la confrontación de los días promedio de respuesta VS tiempo asignado según la normativa.

TIPO DE COMUNICACIÓN	1er. Trimestre TIEMPO DE RESPUESTA NORMA	DIAS PROMEDIO DE LA RESPUESTA	2do. Trimestre TIEMPO DE RESPUESTA NORMA	DIAS PROMEDIO DE LA RESPUESTA
Acción Popular	10	7	10	17
Acción Cumplimiento	-	-	3	307
Demanda	55	11	55	81
Denuncias sobre hechos de corrupción	15	11	-	-
Entes de Control	5	20	5	57
Incidente de Desacato	3	8	3	6
Medios Magnéticos	0	188	-	-
Otros	0	57	0	96
Petición entre Autoridades	10	35	10	80
Petición Prioritaria	15	30	15	46
Petición Consulta	30	120	35	94
Petición de información	10	72	20	82
Petición Documentos	10	24	20	96
Petición General	15	298	30	173
Queja	15	318	15	152
Reclamo	15	165	15	107
Recurso Apelación	10	72	60	109
Recurso Reconsideración	365	103	365	153
Recurso Reposición	30	124	60	168
Solicitud	15	43	15	90
Sugerencias	0	0	15	123
Tutela	3	5	3	48

Fuente: Informe de Seguimiento PQRS trimestrales de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental vigencia 2020.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por organismo durante el primer trimestre del año 2020. La cantidad y porcentaje de respuestas que se generaron dentro de los tiempos que la normativa tiene definida para los diferentes tipos de comunicaciones y la cantidad y porcentaje de respuestas que se generaron para comunicaciones ya vencidas.

### ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA – 1er. TRIMESTRE 2020

ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	91	65%	49	35%	140
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	141	84%	27	16%	168
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	11	100%	-	0%	11
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	29	94%	2	6%	31
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	1.428	31%	3.243	69%	4.671
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	1.780	55%	1.454	45%	3.234
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	197	31%	446	69%	643
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	24	86%	4	14%	28
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	51	93%	4	7%	55
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2.022	83%	416	17%	2.438
SECRETARIA DE EDUCACION	321	57%	238	43%	559
SECRETARIA DE SALUD	3.755	77%	1.153	23%	4.908
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	333	65%	183	35%	516
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	492	86%	78	14%	570
SECRETARIA DE CULTURA	356	93%	27	7%	383
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	405	46%	476	54%	881
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1.572	20%	6.370	80%	7.942
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1.279	49%	1.320	51%	2.599
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.480	80%	369	20%	1.849
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	207	51%	197	49%	404
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	72	95%	4	5%	76
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	88	89%	11	11%	99
SECRETARIA DE TURISMO	32	84%	6	16%	38
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	659	91%	68	9%	727
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	363	84%	69	16%	432
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	229	86%	38	14%	267
<b>TOTAL</b>	<b>17.417</b>	<b>52%</b>	<b>16.252</b>	<b>48%</b>	<b>33.669</b>

Fuente: Informe de 1er. trimestre de Seguimiento PQRS de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental vigencia 2020.

En la Alcaldía de Cali del 01 de enero al 31 de marzo de 2020, se generaron 33.669 respuestas de las cuales el 52% dio atención oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios de la Entidad.

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por organismo durante el segundo trimestre del año 2020. La cantidad y porcentaje de respuestas que se generaron dentro de los tiempos que la normativa tiene definida para los diferentes tipos de comunicaciones y la cantidad y porcentaje de respuestas que se generaron para comunicaciones ya vencidas.

### ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA – 2do. TRIMESTRE 2020

ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	105	55%	86	45%	191
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	153	92%	14	8%	167
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	2	100%	-	0%	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	80%	1	20%	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	2.100	36%	3.802	64%	5.902
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	938	42%	1.322	58%	2.260
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	425	23%	1.399	77%	1.824
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS	202	95%	11	5%	213
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	19	76%	6	24%	25
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION	812	62%	493	38%	1.305
SECRETARIA DE EDUCACION	1.410	78%	387	22%	1.797
SECRETARIA DE SALUD	2.096	74%	754	26%	2.850
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2.474	74%	879	26%	3.353
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	208	64%	118	36%	326
SECRETARIA DE CULTURA	222	92%	19	8%	241
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2.068	73%	760	27%	2.828
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3.613	17%	17.886	83%	21.499
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2.006	73%	737	27%	2.743
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	197	69%	87	31%	284
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	81	53%	71	47%	152
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	70	96%	3	4%	73

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	606	95%	32	5%	638
SECRETARIA DE TURISMO	26	81%	6	19%	32
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION	218	73%	79	27%	297
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	79	46%	93	54%	172
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	143	77%	42	23%	185
<b>TOTAL</b>	<b>20.277</b>	<b>41%</b>	<b>29.087</b>	<b>59%</b>	<b>49.364</b>

Fuente: Informe de 2do. trimestre de Seguimiento PQRS de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental vigencia 2020.

En la Alcaldía de Cali se generaron 49.364 respuestas a las solicitudes presentadas por los usuarios, de las cuales el 41% fueron atendidas de manera oportuna.

### Comparativo trimestral de gestión de respuesta.

La tabla presenta los organismos en orden descendente, según el resultado de la gestión para el segundo trimestre del año 2020. Se analiza cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) frente a la gestión de respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios.

ORGANISMO	IV TRIM 2019	I TRIM 2020	II TRIM 2020	DIFER	Gráfico
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	83%	93%	76%	-17%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	98%	94%	80%	-14%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	95%	100%	100%	0%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	78%	83%	62%	-21%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	52%	31%	23%	-7%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	84%	84%	92%	8%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	57%	31%	36%	5%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	79%	55%	42%	-14%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	83%	86%	95%	9%	
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	70%	65%	74%	9%	
SECRETARIA DE CULTURA	90%	93%	92%	-1%	
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	60%	89%	95%	6%	
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	86%	91%	73%	-17%	
SECRETARIA DE EDUCACION	66%	57%	78%	21%	





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	90%	51%	53%	2%	
SECRETARIA DE GOBIERNO	98%	65%	55%	-10%	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	63%	46%	73%	27%	
SECRETARIA DE MOVILIDAD	47%	20%	17%	-3%	
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	99%	95%	96%	1%	
SECRETARIA DE SALUD	81%	77%	74%	-3%	
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	78%	49%	73%	24%	
SECRETARIA DE TURISMO	96%	84%	81%	-3%	
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	85%	86%	64%	-23%	
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	77%	80%	69%	-11%	
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	90%	84%	46%	-38%	
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	92%	86%	77%	-8%	
<b>ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI</b>	<b>65%</b>	<b>52%</b>	<b>41%</b>	<b>-11%</b>	

De conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Administración Central Municipal de Santiago de Cali refleja un resultado negativo con relación al primer trimestre del año 2020, queriendo decir con ello que disminuyó en 11 puntos su porcentaje de cumplimiento para la atención oportuna de las solicitudes.

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

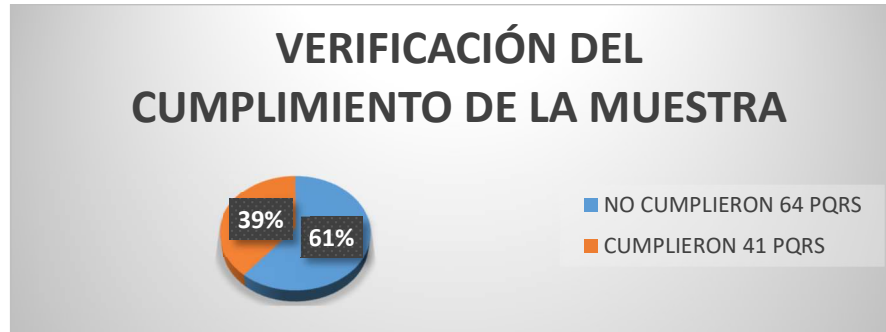
Se tomó una muestra aleatoria de 105 PQRS, bajo el método de muestreo aleatorio simple por selección sistemática, aplicando un nivel de confianza del 90% y un error permisible de 8%, del total de un universo de 55.276 PQRS radicadas por el Sistema de Gestión Documental Orfeo (No incluye Trámites y Servicios) en la Alcaldía de Santiago de Cali, correspondientes al periodo comprendido entre 01 enero al 30 de marzo de 2020, la cual se verificó en la Auditoria No. 11 de la vigencia 2020 de evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, cuyo Informe se emitió el 21 de mayo de 2020.

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 en los 21 organismos que fueron objeto de verificación con relación al incumplimiento del criterio “Mecanismos de Seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y verificación del Cumplimiento de los estándares de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)” evaluado en la Auditoría No.11 de la vigencia 2020, se encontró lo siguiente:

<b>Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015</b>	<b>No Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015</b>	<b>Total, muestra verificada</b>
41	64	105
39%	61%	100%

Grafica 7



Fuente: verificación equipo auditor

A continuación, se relacionan los resultados de la muestra verificada en los 21 organismos evaluados:

No.	ORGANISMOS	PQRS – Conforme	PQRS- No conforme	Total PQRS Evaluados	% incumplimiento
1	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	2	8	10	80%
2	Secretaria de Gobierno	2	1	3	33%
3	Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	1	4	5	80%
4	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	2	6	8	75%
5	Secretaria de Turismo	1	2	3	67%
6	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	0	5	5	100%
7	Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	1	2	3	67%
8	Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	3	0	3	0%
9	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	3	0	3	0%
10	Secretaria de Salud Publica	4	4	8	50%
11	Secretaria de Movilidad	1	7	8	87%



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

12	Secretaria de Infraestructura	1	3	4	75%
13	Departamento Administrativo de Tecnologías de la información y las comunicaciones	1	2	3	67%
14	Departamento Administrativo de Contratación Publica	3	0	3	0%
15	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	4	4	8	50%
16	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	2	1	3	33%
17	Secretaria de Cultura	0	4	4	100%
18	Secretaria de Educación-Orfeo-	1	4	5	80%
19	Secretaria de Seguridad y Justicia	3	5	8	63%
20	Secretaria de Bienestar Social	3	2	5	40%
21	Secretaria de Desarrollo Económico	3	0	3	0%
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>64</b>	<b>105</b>	<b>61%</b>

Fuente: verificación equipo auditor

Los organismos que no fueron objeto de verificación para la muestra fueron: Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, Departamento Administrativo de Control Interno, Secretaría de Deporte y la Recreación, Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima y Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal.



CO - SC - CER852615

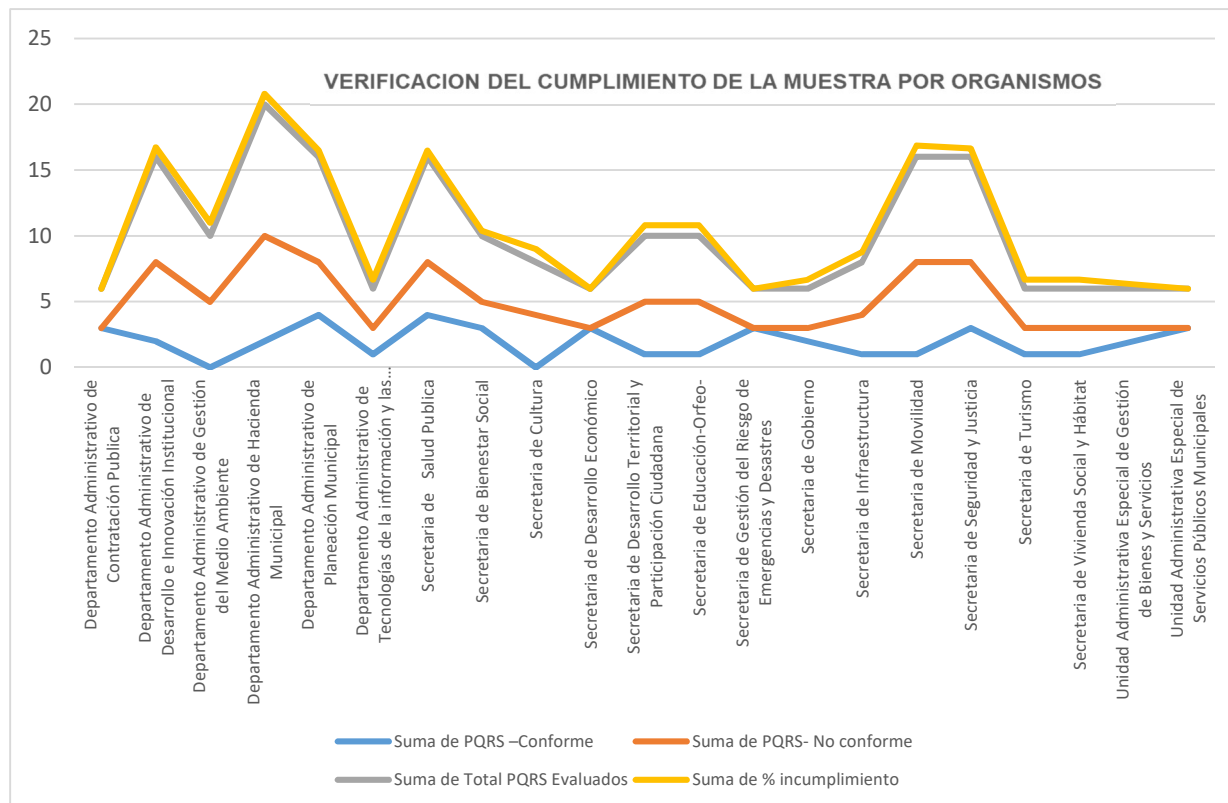


Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º  
Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71  
[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

Gráfica No. 8



Fuente: verificación equipo auditor

Se observa que de los veintiún (21) organismos verificados, el 19% correspondiente a los siguientes cuatro (4) organismos cumplieron en la totalidad de la muestra con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015: Departamento Administrativo de Contratación Pública, Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, Secretaría de Desarrollo Económico y Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.

### Materialidad de la respuesta (Calidad):

Frente a la verificación de la calidad de la respuesta, se encontró que la muestra verificada en los veintiún organismos no todos cumplieron con resolver las peticiones planteadas en los mejores términos, algunas cuentan con una respuesta satisfactoria y de fondo, sin embargo, la oportunidad de respuesta y notificación se vieron incumplidas por parte de algunos de los organismos, como se detalla a continuación:



CO - SC - CER852615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º

Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71

[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

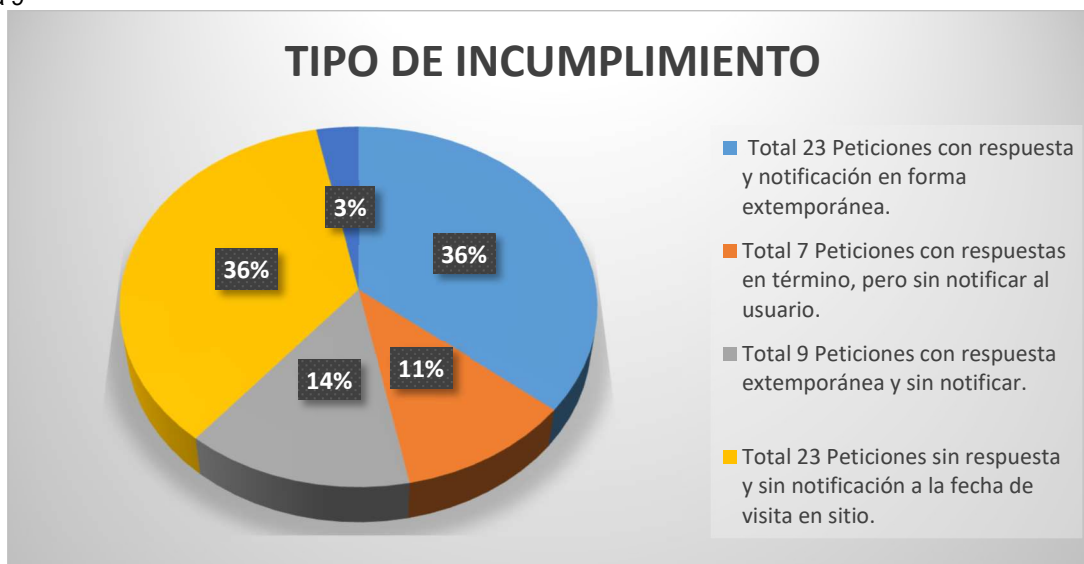
## 5. CLASIFICACION DE LA MUESTRA DE PQRS RADICADAS POR EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO, QUE INCUMPLIÓ LA LEY 1755 DE 2015

Se realizó la verificación de la muestra en cada uno de los veintiún organismos, 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.	23
B	Peticiones con respuestas en término, pero sin notificar al usuario.	7
C	Peticiones con respuesta extemporánea y sin notificar.	9
D	Peticiones sin respuesta y sin notificación a la fecha de visita en sitio.	23
E	Petición con respuesta en término, pero con notificación extemporánea	2
	Total	64

Fuente: verificación equipo auditor

Gráfica 9



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



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

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 termino y notificación extemporánea	Total, que no cumplieron
1	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	2	0	3	2	1	8
2	Secretaria de Gobierno	0	0	0	0	1	1
3	Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	4	0	0	0	0	4
4	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	0	3	0	3	0	6
5	Secretaria de Turismo	1	0	0	1	0	2
6	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	3	0	0	2	0	5
7	Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	2	0	0	0	0	2
8	Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	0	0	0	0	0	0
9	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.	0	0	0	0	0	0
10	Secretaria de Salud Publica	2	0	0	2	0	4
11	Secretaria de Movilidad	0	1	4	1	1	7
12	Secretaria de Infraestructura	3	0	0	0	0	3
13	Departamento Administrativo de Tecnologías de la información y las comunicaciones	2	0	0	0	0	2
14	Departamento Administrativo de Contratación Publica	0	0	0	0	0	0
15	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	0	0	0	4	0	4
16	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	0	0	1	0	0	1
17	Secretaria de Cultura	0	2	0	2	0	4
18	Secretaria de Educación-Orfeo-	4	0	0	0	0	4
19	Secretaria de Seguridad y Justicia	0	0	0	5	0	5
20	Secretaria de Bienestar Social	0	1	1	0	0	2

Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º

Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71

[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



CO - SG - CER852615





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

21	Secretaría de Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0
	<b>Totales</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>64</b>

Fuente: verificación equipo auditor

Se observa que de los veintiún (21) organismos verificados, el 80,95% correspondiente a diecisiete (17) 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 junio de 2020 se radicaron en la Secretaría de Educación: 16.345 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como se relaciona a continuación:

MES 2020	COMUNICACIONES RECIBIDAS
Enero	4.287
Febrero	5.501
Marzo	3.251
Abril	655
Mayo	1.642
Junio	1.009
<b>Total</b>	<b>16.345</b>



CO - SC - CER852615



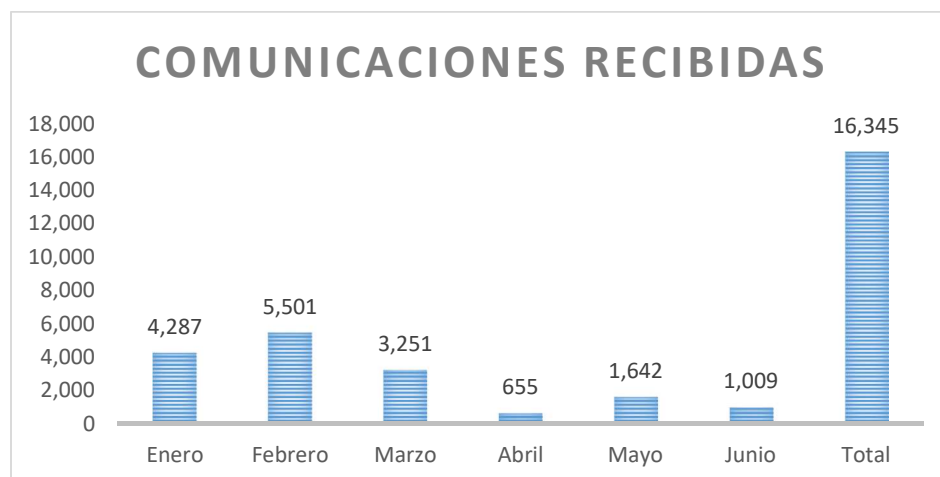
Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º

Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71

[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



Gráfica 10



### **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**

- Debido a las medidas de aislamiento preventivo impartidas por el Gobierno Nacional a raíz del estado de emergencia ocasionado por la pandemia, el ciudadano tiene a su disposición la opción de realizar la radicación de las comunicaciones PQRSD las 24 horas del día, todos los días de la semana, registrando la solicitud en el Sistema de Gestión documental o vía correo electrónico, donde se genera un número radicado y el usuario puede hacer seguimiento consultando el estado de atención de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o solicitudes a través de canales electrónicos.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

- 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 sótano 1 del Edificio CAM con diez (10) 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.
- Según lo reportado en el primer semestre de la vigencia 2020, en la Secretaría de Movilidad se registraron un total de 64 quejas disciplinarias que representa el 49,2% del total de 130 quejas disciplinarias recibidas en toda la Administración Central de Santiago de Cali.
- En la Administración Central de Santiago de Cali de las 18 denuncias radicadas en el primer semestre de la vigencia 2020, ninguna correspondía a hechos de corrupción, las cuales fueron resueltas mediante mesas de trabajo o comunicaciones oficiales con los organismos involucrados.
- Los organismos de la Administración Central de Santiago de Cali con mayor afectación por las Tutelas notificadas, son la Secretaría de Salud Pública Municipal con 574, seguido de la Secretaría de Movilidad con 510 y la Secretaría de Educación con 183.
- En los organismos de la administración central municipal, de las 1850 Tutelas notificadas, se encuentran hasta la fecha 1403 Tutelas Activas y 447 Tutelas Finalizadas; Con un éxito procesal del 56% y un 27% en contra.
- El tipo de comunicación que más se recibió y se tramitó en la Administración Central de Santiago de Cali mediante el sistema de gestión documental Orfeo en el primer semestre de 2020, fueron las peticiones de interés general o particular con un total de 45.916 equivalente al 46.67%, seguidas de los radicados de tipo informativo con 28.892 equivalente al 29.36%.



CO - SC - CER852615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º  
Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71  
[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

- De acuerdo a la base de datos del Sistema de Gestión Documental Orfeo, de un total de 83.033 comunicaciones recibidas en la entidad en lo corrido del primer semestre de la vigencia 2020, solo a 37.694 equivalente al 45.40% del total de respuestas se dio cumplimiento a los términos y 45.339 PQRS correspondiente al 54.60% se respondieron de manera extemporánea.
- Se identificaron 10 organismos que presentaron mejora al incrementar su porcentaje de atención oportuna de las PQRS, los cuales fueron: Secretaría de Infraestructura, Secretaria de Seguridad y Justicia, Secretaria de Educación, Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Secretaria de Bienestar Social, Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Publica, Secretaria de Desarrollo Económico, Departamento Administrativo De Hacienda Municipal, Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres y la Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana.
- Del total de 105 PQRS del Sistema de Gestión Documental Orfeo verificadas como muestra en 21 organismos, el 39% equivalente a 41 PQRS cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el 61% que corresponde a 64 PQRS no cumplieron.
- La Secretaría de Educación continúa utilizando dos sistemas para la radicación de PQRS: SAC-Sistema de Atención al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- De las 16.345 PQRS radicadas mediante el Sistema Atención al Ciudadano – SAC en el primer semestre de la vigencia 2020, 5051 PQRS fueron radicadas en el mes de febrero lo cual equivale al 33,7% del total, siendo así el mes que más recibió PQRS en el semestre para ser atendidas.
- Las 64 PQRS verificadas que no cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, presentaron los siguientes tipos de incumplimiento: veintitrés (23) PQRS equivalente al 36% con respuesta y notificación en forma extemporánea, siete (7) PQRS correspondiente al 11% con respuesta en término, sin notificar al usuario, nueve (9) PQRS equivalente a 14% con respuesta extemporánea y sin notificar, veintitrés (23) PQRS que representa el 36% sin respuesta y sin



CO - SC - CER852615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º

Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71

[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

notificación a la fecha de visita en sitio, y dos (2) PQRS equivalente al 3% con respuesta en término, pero notificación extemporánea.

- De los veintiún (21) organismos evaluados con la muestra de PQRS, cuatro (4) organismos equivalentes al 19%, cumplieron con los estándares de atención respecto a la muestra evaluada los cuales son: Departamento Administrativo de Contratación Pública, Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, Secretaria de Desarrollo Económico y Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.
- 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 80,95% correspondiente a 17 organismos de los 21 organismos que fueron objeto de verificación con muestra aleatoria presentaron algún tipo de incumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

## 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.
- Fortalecer a las áreas competentes para la emisión de respuesta oportuna a los derechos de petición y así evitar posibles Tutelas, por parte de los siguientes organismos: Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Movilidad y Secretaría de Educación.
- 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 subiendo en el Sistema de Gestión Documental



CO - SC - CER852615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º  
Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71  
[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

Orfeo el soporte del envío adjunto, de manera que se haga eficiente la notificación oportuna al usuario.

- Reportar todos los documentos en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, de modo que se pueda verificar la trazabilidad de las PQRS, desde la radicación hasta su notificación al petionario.
- 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 de gestión 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.
- Verificar la efectividad de los mecanismos y/o las herramientas de seguimiento, que realizan los organismos, a fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta que dicta la Ley 1755 de 2015.
- Garantizar los recursos necesarios para desarrollar los planes de choque y acciones de mejoramiento perdurables en el tiempo en los organismos de la Administración Distrital que tiene represadas las respuesta a los PQRS y dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes para la atención oportuna de las PQRS.
- Fortalecer el monitoreo, seguimiento para la toma de decisiones pertinentes y oportunas a nivel directivo, frente al cumplimiento efectivo de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento, en cada organismo evaluado, garantizando el cumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015, y demás normas concordantes para la atención oportuna de las PQRS.
- Capacitar al personal responsable de dar respuesta a los PQRS, para dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y a la correcta tipificación de los mismos.

Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º

Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71

[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



CO - BC - CENSO 2015



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE CONTROL INTERNO

- Concientizar a los directivos del cumplimiento legal a la atención de las PQRS, para hacer eficiente los tiempos de firma de las respuestas proyectadas.
- 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 mediante 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 disciplinarias en la entidad.

  
JAIME LOPEZ BONILLA  
Director

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

Proyectó: Equipo auditor Auditoría No.11 - Contratistas  
Revisó: Juan Carlos García C – Profesional Universitario  
Elaboró: María Lucero Potes Salazar- Secretaria Ejecutiva



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º  
Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71  
[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)