

República de Colombia



Concejo
Santiago de Cali

**INFORME ATENCION Y TRAMITE DE PQR
(Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)**

**JESUS ALBERTO BURBANO ROSERO
Jefe Control Interno**

**CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI
SANTIAGO DE CALI
JULIO DE 2014**

TABLA DE CONTENIDO

	Página
1 INFORMACION GENERAL _____	3
1.1. LCANCE _____	3
1.2. CRITERIOS _____	4
2. OBJETIVO DEL INFORME _____	4
3. RESULTADOS _____	4
3.1. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA INCORPORACION CONCEJO DE CALI _____	4
3.2. PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE SOLICITADO POR LA CIUDADANIA _____	5
4. CONCLUSION _____	6



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 ALCANCE

El cumplimiento con el “ESTADUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el cual se dictan normas tendientes a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, en toda entidad pública, deberá existir por la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamo 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 trimestral 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.

PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

QUEJA: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

RECLAMO: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada de servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en la Corporación por cada una de las dependencias. Su objetivo es racionalizar e

empleo e los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su sugerencia).

12 CRITERIOS

Para la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás legislación aplicable al proceso.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

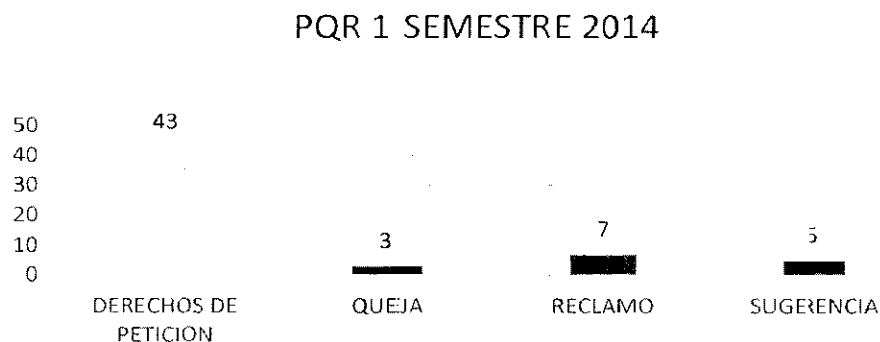
Realizar el seguimiento y evaluación, verificando el cumplimiento del trámite de los requerimientos ciudadanos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias en Concejo de Santiago de Cali con corte a Junio 30 de la vigencia 2014.

3. RESULTADOS

3.1 TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CORPORACION CONCEJO DE CALI

La oficina de Control Interno realizó la evaluación al trámite de las peticiones de la comunidad a la Corporación Concejo Municipal de Cali, con corte a 30 de Junio de 2014 con los siguientes resultados:

En el Gráfico 1. Se presenta la distribución de las peticiones, derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias con corte a 30 de Junio de 2014.



Fuente: construcción propia con información de los Procesos.

El seguimiento realizado por la oficina de control durante el primer semestre de la vigencia 014 como se muestra en el gráfico 1 de los 43 derechos de petición presentados por la comunidad al Concejo de Santiago de Cali se respondieron de manera oportuna. Se presentaron 3 quejas estas relacionadas frente a temas que los ciudadanos quieren que el Concejo se ocupe en los diferentes sectores de la ciudad (educación, infraestructura, salud, incluso temas de orden departamental entre otros) incomodidad por las altas tarifas de pedonal, costos de disposición de escombros, las cuales se atendieron oportunamente. Se presentaron 7 reclamos estos relacionados con temas del servicio prestado por la dirección de hacienda del Municipio, así como falta de oportunidad en el arreglo de vías urbanas de la Ciudad. Las quejas no son directamente contra la Corporación. Se presentaron 5 sugerencias relacionadas con el mejoramiento de la gestión en temas comunitarios relacionados con la Administración Municipal así como a la pertinencia de algunos acuerdos municipales.

3.2 PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE SOLICITADO POR LA CIUDADANIA

En el Gráfico 2. Se observa como es la distribución porcentual por el tipo de trámite solicitado por la comunidad

PQR 1 SEMESTRE DE 2014



■ DERECHOS DE PETICION ■ QUEJA ■ RECLAMO ■ SUGERENCIA

Fuente: construcción propia con información de los Procesos.



Como se observa en el gráfico 2: de acuerdo al trámite solicitado por los ciudadanos a Junio 3 de 2014, el 74 % corresponde a derechos de petición, el 12% a reclamos, el 9% a sugerencias, el 5% a quejas.

4CONCLUSIÓN

Todos los derechos de petición fueron contestados en los términos de Ley, la entidad se preocupó por dar respuesta oportuna sin que se venzan los términos es así como la entidad en el primer semestre de la vigencia 2014 contestó de manera eficiente cada petición realizada por los ciudadanos.

La corporación cuenta desde el año 2008 con link de PQR en la página constitucional y con un formulario virtual desarrollado por el proceso de apoyo realizado por informática a partir de marzo 2013 se realizó monitoreo de este tema y durante este tiempo no se han recibido a la fecha por este medio peticiones quejas y reclamos referente al buzón de sugerencias dispuesto para tal efecto tampoco se ha detectado peticiones, quejas y reclamos en otro medio.

De acuerdo con lo anterior, términos generales, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, fueron atendidas y tramitadas de manera efectiva.

El presente seguimiento se realiza, con la información estadística de la Ventanilla Única y se encuentra a través del link de la página web.

Jesús Alberto Burbano Rosero
Jefe control Interno