



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**INFORME ATENCION Y TRAMITE DE PQRS
(Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)
PRIMER SEMESTRE 2019**

**CARLOS MAURICIO MARMOLEJO GUAÑARITA
Jefe Control Interno**



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. ALCANCE.....	3
1.2 CRITERIOS	4
2. OBJETIVO DEL INFORME	4
3. CANALES DE ATENCION.....	4
4. RESULTADOS	5
4.1. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CORPORACION CONCEJO DE CALI.....	5
5. PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE SOLICITADO POR LA CIUDADANIA	7
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	8





CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ALCANCE

En cumplimiento con el “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN”, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, 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.

Petición: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le brinde información, orientación, copia de documentos (cuando es jurídicamente viable) o consultas, relacionada con los servicios que brinda la Corporación.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares cometidas por los funcionarios de la Corporación, en el ejercicio de sus funciones.

Reclamo: Un reclamo es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por los Servidores Públicos del Honorable Concejo de Santiago de Cali.



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un asociado, empleado, beneficiario o parte interesada para el mejoramiento de los servicios de la Corporación Concejo de Santiago de Cali.

1.2 CRITERIOS

Para la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, Ley 1755 de 2015, Estatuto Anticorrupción y demás legislación aplicable al proceso.

2. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, verificando el cumplimiento del trámite de los requerimientos ciudadanos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias en el Concejo Municipal de Santiago de Cali del periodo 01 de enero a 30 de junio de la vigencia 2019.

3. CANALES DE ATENCION

El Concejo de Santiago de Cali pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Presencial	Ventanilla Única	Avenida 2 Nte # 10-65	Días hábiles de lunes a viernes 8 am-12 pm y de 2 pm-5 pm.
Virtual	Aplicativo Pagina Web	www.concejodecali.gov.co –Formulario en línea PQRS	El portal se encuentra disponible 24 horas, es claro indicar que las solicitudes se gestionan dentro de los días hábiles.
Virtual	Correo Electrónico	contactenos@concejodecali.gov.co	El correo se encuentra disponible 24 horas, es claro indicar que la solicitudes se gestionan dentro de los días hábiles.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

4. RESULTADOS

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

La oficina de Control Interno realizo la evaluación al trámite de las peticiones de la comunidad a la Corporación Concejo Municipal de Cali del periodo 01 de enero a 30 de junio de 2019 obteniendo los siguientes resultados:

En la Tabla No. 1, Se presenta la distribución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del periodo 01 de enero a 30 de junio de 2019 presentados a través de la ventanilla Única del Concejo Municipal,- la página institucional y el contáctenos, obteniendo como resultado la siguiente información:

DETALLE	P	Q	R	S
POR VENTANILLA UNICA Y BUZON DE SUGERENCIAS	67	1	0	0
PAGINA INSTITUCIONAL Y CONTACTENOS	0	4	0	0
TOTAL	67	5	0	0
PARTICIPACION	93%	7%	0%	0%

Tabla No.1

El Grafico No. 1 ilustra de manera más clara el comportamiento de cada uno de los componentes del PQRS a través de los diferentes mecanismos institucionales. Se evidencia que la ventanilla única sigue siendo la más representativa en la recepción de peticiones por parte de la ciudadanía.

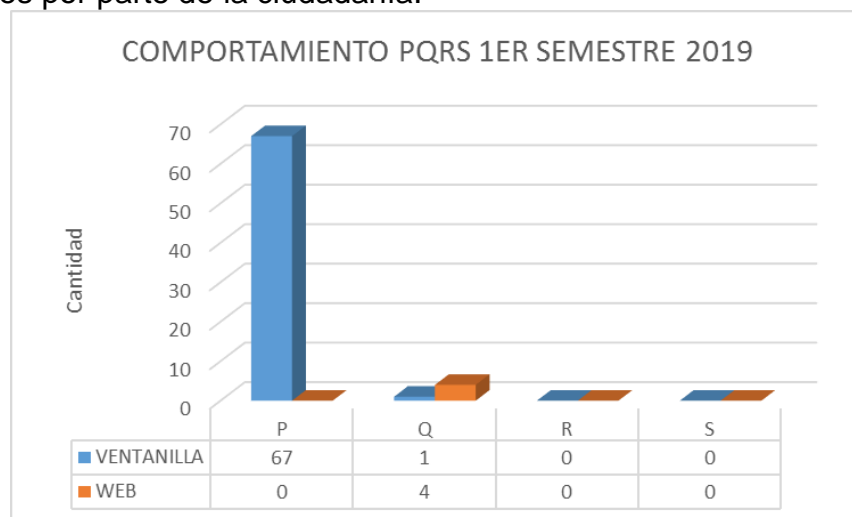


Grafico No. 1



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

De las setenta y dos (72) PQRS tramitadas por la corporación, se pudo detectar que:

Detalle en las respuestas a las PQRS	P	Q	R	S
En proceso de respuesta	7	1	0	0
Oportuno	53	4	0	0
Tarde	5	0	0	0
Información incompleta	2	0	0	0
TOTAL	67	5	0	0

La anterior tabla describe la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, además de la calidad de la información suministrada para el caso de “Información Incompleta” en el cuadro de control. Se puede evidenciar cinco (5) peticiones respondidas por fuera de los términos pactados en el cuadro de control y ocho (8) entre peticiones y quejas que a la fecha del corte del seguimiento se encuentran en proceso de respuesta.

PETICIONES

En el periodo evaluado, y de acuerdo a la información suministrada por la Dirección Estratégica, se verifico el trámite de setenta y dos (72) peticiones, las cuales estuvieron relacionadas con aspectos dirigidos a:

Solicitudes de reunión con la Directora de Planeación Municipal para abordar temas de ciudad, solicitud de informe sobre un proyecto con el cual se acogen lineamientos de la ley de financiamiento, solicitud de informe acerca de lote 50 que hace parte del condominio campestre altos del lili, solicitud de aclaración de la aplicación de artículos con respecto a proceso disciplinario, solicitud de reunión con el presidente y mesa directiva para abordar temas asociados al MIO y Megaobras, Solicitud concerniente a la elección del secretario general de la corporación para la vigencia 2019, Invitación a comité de planeación de la comuna 1 para construcción de plan de desarrollo de la misma comuna, temas asociados a servicios públicos, solicitud de información profesional relacionados con un proceso disciplinario, temas asociados a la elección de alcalde de distrito, temas de infraestructura, de acueducto, de terrenos, de financiamiento al SITM-MIO, de solución a necesidades insatisfechas, de convivencia en sectores residenciales, de presupuestos para el plan de desarrollo 2020-2023, el presupuesto asignado a la secretaria de cultura



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

para el sostenimiento del teatro Jorge Isaacs, la implementación de la estampilla Pro-Ancianos, temas asociados a proyectos de acuerdo, Control Político, programas deportivos, ruido en zonas residenciales, solicitudes de aclaración sobre el actuar de la Policía, de información de una contratista, entre otros temas de interés para la ciudadanía.

Cabe resaltar que de las sesenta y siete (67) peticiones, cuarenta y uno (41) fueron tramitadas por la corporación, dos (2) fueron tramitadas parcialmente por la corporación y la parte faltante trasladada a la entidad competente y veintidós (22) fueron debidamente trasladadas a otras entidades por competencia.

QUEJAS

Con respecto a las quejas, la Corporación tramitó cinco (5) relacionadas con irrespeto a la comunidad por parte de la presidenta del barrio Comfenalco y no atención a peticiones, reparaciones de infraestructura en vías de la ciudad, problemas de fugas de agua, procedimientos no adecuados con predios, entre otros temas de interés de la ciudadanía.

Cabe resaltar que de las cinco (5) quejas, tres (3) fueron oportuna y debidamente trasladadas a las entidades competentes y dos (2) tramitadas por la corporación de las cuales una (1) fue respondida de manera oportuna y la otra se encuentra en proceso de respuesta.

RECLAMOS

No presenta Reclamos

SUGERENCIAS

No presenta Sugerencias.

5. PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE SOLICITADO POR LA CIUDADANIA

Como se observa en la Tabla 1, de acuerdo al trámite solicitado por los ciudadanos en el periodo 01 de enero a 30 de junio de 2019, el 93% corresponde a Peticiones, el 7% corresponde a Quejas, el 0% a Sugerencias y el 0% a Reclamos, lo cual se evidencia fueron radicados a través de los mecanismos institucionales: Ventilla Única y Pagina WEB.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Lo anterior evidencia la importancia de contemplarse como mecanismo adicional la implementación del buzón de sugerencias que permita a la comunidad que presenta dificultad para el uso de los mecanismos electrónicos, para así conocer sus necesidades y poder brindar la atención necesaria.

Por otro lado, en la información proporcionada por la Dirección Estratégica, no contempla información asociada a Tutelas radicadas a la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidencia a nivel general los esfuerzos por parte del corporativo por dar oportuno cumplimiento a los términos de respuesta establecidos por la ley y los procedimientos internos.

Durante la vigencia 2019 se realizaron mejoras considerables para agilizar las respuestas y/o tramites de las PQRS recibidas en la corporación por los diferentes canales habilitados para tal fin, mejoras como ajustes a procedimientos internos mejorando fundamentos y vocabularios con enfoque a la NTC ISO 9001:2015.

Una segunda mejora fueron los ajustes referentes a la Ley de Transparencia, lo cual ha permitido optimizar los canales de comunicación con las partes interesadas a través del portal oficial, lo cual permite a la corporación mayor agilidad y transparencia en la interacción, generando un contexto en donde las partes cuentan con mejores condiciones para la exigencia de sus derechos.

Dicho canal electrónico ha mostrado su eficacia frente a la recepción de las PQRS por parte de las partes interesadas y cabe anotar que la Ventanilla Única aún sigue recepcionando el mayor volumen de Peticiones lo cual demuestra el alto nivel de importancia de esta, frente a la interacción con la comunidad, debido a que en muchas ocasiones se trata de ciudadanos que presentan dificultades para acceder a los mecanismos electrónicos.

A la fecha del presente informe el buzón de sugerencias no se encuentra operando dentro de los mecanismos de atención a PQRS, es importante revisar las posibilidades para que sea implementado y articulado dentro del procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Lo anterior teniendo como referencia que los ciudadanos emplean más los mecanismos presenciales como lo es la ventanilla única.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Por otro lado es recomendable que las fechas límite de respuesta sean tenidas en cuenta siempre para el control del trámite, a fin de que las partes obtengan una atención oportuna, y para finalizar se recomienda fortalecer estrategias que estimulen el uso de los mecanismos electrónicos como lo es la página institucional en el link PQRS.

La fuente de información para el presente informe fue proporcionada por la Dirección Estratégica (Presidencia de la vigencia 2019) del Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali.

CARLOS MAURICIO MARMOLEJO GUAÑARITA
Jefe Control Interno

