



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**INFORME ATENCION Y TRAMITE DE PQRS
(Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)
SEGUNDO 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	3
2.	OBJETIVO DEL INFORME	3
3.	CANALES DE ATENCION.....	4
4.	RESULTADOS	4
4.1.	TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CORPORACION CONCEJO DE CALI.....	4
5.	PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE SOLICITADO POR LA CIUDADANIA	6
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	7





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.

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 julio a 30 de diciembre 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 7:30 am -12:30 pm y de 2 pm-5 pm.
Virtual	Aplicativo Pagina Web	http://www.concejo.decali.gov.co/Publicaciones/peticiones_quejas_reclamos_sugerencias	El portal se encuentra disponible 24 horas. La atención al cliente se realizará de acuerdo a la normatividad vigente.
Virtual	Correo Electrónico	http://www.concejo.decali.gov.co/Contactenos	El portal se encuentra disponible 24 horas. La atención al cliente se realizará de acuerdo a la normatividad vigente.

4. RESULTADOS

4.1. 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 PQRS de la comunidad por parte de la Corporación Concejo Municipal de Cali en el periodo 01 de julio a 30 de diciembre 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 julio a 30 de diciembre de 2019 presentados a través de la ventanilla Única del Concejo Municipal, la página institucional en el link de PQRS y en el link contáctenos, obteniendo como resultado la siguiente información:

DETALLE	P	Q	R	S
POR VENTANILLA UNICA Y BUZON DE SUGERENCIAS	50	0	0	0
PAGINA INSTITUCIONAL Y CONTACTENOS	0	1	0	0
TOTAL	50	1	0	0
PARTICIPACION	98%	2%	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.

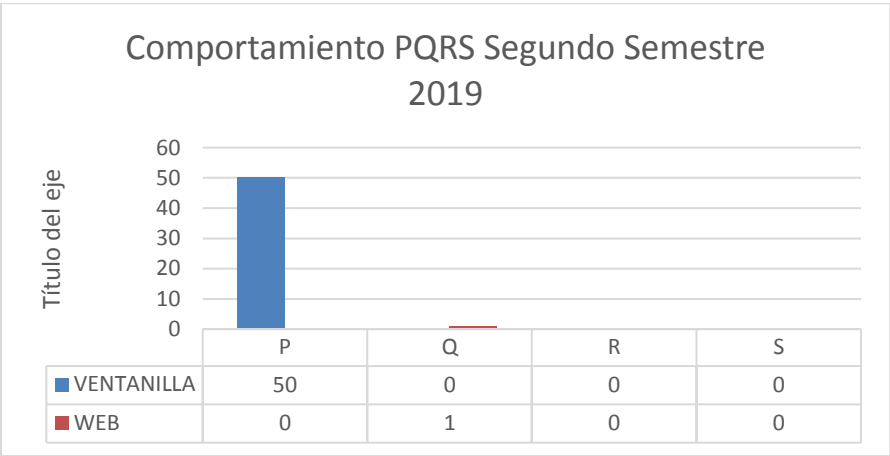


Grafico No. 1

De las setenta y dos (51) PQRS tramitadas por la corporación, se pudo detectar que:

Detalle en las respuestas a las PQRS	P	Q	R	S
En proceso de respuesta	0	0	0	0
Oportuno	36	1	0	0
Tarde	14	0	0	0
Información incompleta	0	0	0	0
TOTAL	50	1	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 catorce (14) peticiones respondidas por fuera de los términos.

PETICIONES

En el periodo evaluado, y de acuerdo a la información suministrada por la Dirección Estratégica, se verifico el trámite de cincuenta (50) peticiones, de las cuales:

- Por competencia la Corporación respondió Veintisiete (27) relacionadas con: Solicitud de que el proyecto Distrito Especial no pase por respeto a la naturaleza, solicitud de los poderes de los abogados de los Concejales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública, solicitud de certificado laboral, solicita presentar la solicitud de adopción del diseño definitivo del MIO de conformidad del POT y que gestiones se ha realizado por la Corporación para lograr que el MIO cumpla el acuerdo 224 de 2007 en cuanto a realizar el cierre presupuestal, económico y financiero del sistema de transporte, solicitud de relacionada con los vigilantes del Peñón, Solicitud de estado de Acuerdo



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Municipal que otorgaba beneficios tributarios, solicitud de mesa técnica y jurídica de trabajo con todos los productores de publicidad exterior de la ciudad con el fin de discutir el acuerdo 0436 de 2017, Solicita grabación magnetofónica de la elección del señor DIEGO MAURICIO LOPEZ como contralor del municipio de Santiago de Cali, Solicitud de información relacionada con acuerdo para la estampilla para el bienestar del adulto Mayor, Solicitud de copia o evidencia de soportes o conceptos técnicos emitidos por la corporación, solicitud de información del plan parcial talleres del municipio en cuanto a su vigencia, incumplimiento del POT y el conflicto de intereses, solicitud de entrega de fotocopia de documento de uso público, solicitud de copia de contrato, solicitud de terreno en comodato, solicitud de pavimentación, solicitud de información para formulación del plan de desarrollo de la comuna 1, Solicitud de reparcheo, solicitud para que le participen en la elaboración del POAI 2020, solicitud de informe de presupuesto del municipio, solicitudes asociadas a obras, solicitudes relacionadas a licitaciones de obras públicas, entre otros aspectos de interés para la ciudadanía.

- Veintitrés (23) peticiones que fueron trasladadas por ser de competencia de otras entidades del Municipio como son: Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Departamento Administrativo de Control Disciplinario Municipal, EMCALI, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, Unidad Administrativa Especial de Bienes y Servicios, METRO CALI, Personero Municipal de Cali, Secretaria de Infraestructura, Alcalde de Cali, Secretaria de Movilidad, Procuraduría Provincial Cali, Secretaria de Vivienda Social y Habitat, Contraloría General de Cali, Secretaria de Educación, Secretaria del Deporte y la Recreación, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, Secretario de Seguridad y Justicia.

QUEJAS

Con respecto a las quejas, la Corporación tramitó una (1) relacionadas con la molestia de un ciudadano con el Concejo de Cali por no cumplir con sus funciones y permitir que el Alcalde derroche el presupuesto de Cali con la implantación de taches en las vías.

RECLAMOS

No se reporta Reclamos

SUGERENCIAS

No se reporta 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 julio a 30 de diciembre de 2019, el 98% corresponde a Peticiones, el 2% 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.

Lo anterior evidencia la importancia de contemplarse como mecanismo adicional la implementación del buzón de sugerencias que brinde facilidad a la comunidad que presenta dificultad de uso de los mecanismos electrónicos, para así conocer sus necesidades y poder mejorar la Calidad de servicio a los Ciudadanos.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

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

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se verifica a nivel general los términos de respuesta de las PQRS por parte del corporativo, evidenciando algunos retrasos y no se están teniendo en cuenta en algunos casos los términos especiales de resolución de peticiones relacionadas con documentos e información, como lo especifica el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Cabe mencionar que existe Plan de Mejoramiento producto de la Auditoria Interna de Gestión realizada a la Dirección Estratégica, donde se evidencia la necesidad de realizar ajustes al Procedimiento PQRS, a fin de que se designen claramente los roles, responsabilidades, además que se especifiquen claramente los criterios de clasificación y términos de las PQRS que faciliten su trámite y den cumplimiento estricto a la normatividad actual. Se recomienda se dé celeridad a dicho ajuste y se tomen las medidas necesarias para brindar una atención optima a la ciudadanía.

La Corporación cuenta con página WEB institucional Link de Transparencia, la cual ha permitido optimizar los canales de comunicación con las partes interesadas a través del portal oficial, brindando mayor agilidad y transparencia en la interacción, generando un contexto en donde las partes cuentan con mejores condiciones para la exigencia de sus derechos.

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.

Por otro lado es recomendable que las fechas límite de respuesta sean tenidas en cuenta siempre para el control del trámite y conforme lo establece la Ley 1755 de 2015, a fin de que las partes interesadas 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

