



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**INFORME ATENCION Y TRAMITE DE PQRS
(Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)
SEGUNDO SEMESTRE 2020**

**SANDRA PATRICIA SANDOVAL CARRASQUILLA
Jefe Control Interno (E)**



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL3

 .1. ALCANCE.....3

 1.2 CRITERIOS3

- OBJETIVO DEL INFORME3
- CANALES DE ATENCION.....4
- RESULTADOS4

 4.1. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CORPORACION CONCEJO DE CALI.....4

- PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE SOLICITADO POR LA CIUDADANIA7
- ASPECTOS DE MEJORA7
- NO CONFORMIDADES7
- OBSERVACIONES7
- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....8



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

1. INFORMACIÓN GENERAL

.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, Ley 1712 de 2014, Estatuto Anticorrupción y demás legislación aplicable al proceso.

• 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 Distrital de Santiago de Cali del periodo 01 de julio a 31 de diciembre de la vigencia 2020.

• **CANALES DE ATENCION**

El Concejo Distrital 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 presencial	Avenida 2 Norte # 10-65 Cali – Valle del Cauca – Colombia	Durante la emergencia sanitaria días hábiles de lunes a viernes 8:30 am -12:30 pm y de 1:30 pm – 4:00 pm. Ver Circular Informativa No 21.1.4.1.086 del 20 de Octubre de 2020
Virtual	Ventanilla Única Virtual	http://www.concejo-decali.gov.co/ventanillaVirtual/#/login	El portal se encuentra disponible 24 horas. La atención al cliente se realizará de acuerdo a la normatividad vigente.
Virtual	Atención a PQRS 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	Contáctenos Pagina WEB	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.
Virtual	Correo Electrónico	ventanillaunica2@concejodecali.gov.co	Disponible 24 horas. La atención al cliente se realizará de acuerdo a la normatividad vigente. Ver Circular Informativa No 21.1.4.1.086 del 20 de Octubre de 2020

• **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 interpuestas por la comunidad hacia la Corporación Concejo Distrital de Santiago de

Cali en el periodo 01 de julio a 31 de diciembre de 2020 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 2020 presentados a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, obteniendo como resultado la siguiente información:

DETALLE	P	Q	R	S
POR VENTANILLA UNICA Y BUZON DE SUGERENCIAS	31	0	0	0
PAGINA INSTITUCIONAL, EMAIL Y CONTACTENOS	124	0	0	0
TOTAL	155	0	0	0
PARTICIPACION	100%	0%	0%	0%

Tabla No.1

En el cuadro anterior cabe mencionar que de acuerdo a matriz de control proporcionado por la Dirección Estratégica se puede evidenciar que contienen 155 registros dentro de los cuales se identifican 72 registros clasificados como “solicitud”, las cuales no fueron debidamente clasificados como Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia. Para efecto del presente informe se agrupan con las Peticiones más sin embargo se recomienda clasificar de acuerdo a su naturaleza, de tal manera que permita diferenciarse en las categorías definidas (PQRS).

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 página WEB (Medios virtuales) en esta ocasión y en comparación con las vigencias anteriores ha sido más representativa a razón de los cambios productor por causa del COVID-19 que llevo a la entidad a cambiar su dinámica de operaciones fortaleciendo los mecanismos de atención digital.

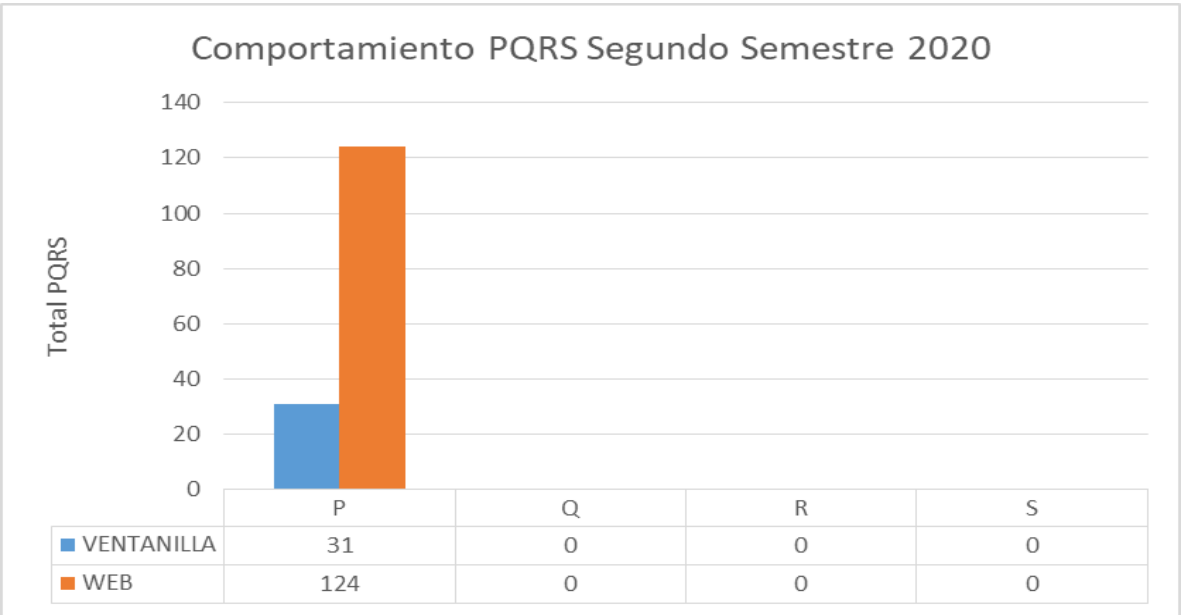


Gráfico No. 1



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

De las ciento cincuenta y cinco (155) PQRS tramitadas por la entidad, se pudo detectar que:

Detalle en las respuestas a las PQRS	P	Q	R	S
FECHA ERRADA	4	0	0	0
OPORTUNO	136	0	0	0
SIN FECHA DE RESPUESTA	9	0	0	0
TARDE	6	0	0	0
TOTAL	155	0	0	0

La anterior tabla describe la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, donde se detecta que la mayoría son respondidos en los plazos establecidos por la Ley. Se evidenció que de las ciento cincuenta y cinco (155) peticiones se respondieron ciento treinta y seis (136) de manera oportuna, que en seis (6) casos la respuesta fue entregada por fuera de términos (Oficios No. 21.1.506, 21.1.593, 21.1.700, 21.1.701, 21.1.702, 21.1.748, 21.1.740 y 21.1.755), también se encontró que nueve (9) de las peticiones en el cuadro de control no registraba fecha de entrega en cuadro de control; de estos ocho (8) tienen una anotación que dice “INFORMATIVO” y uno (1) que tiene registrado oficio de respuesta No. 21.1.575 sin detalle de fecha de respuesta. Por otro lado cuatro (4) presentan fecha errada debido a que la fecha de respuesta es anterior a la fecha de radicado (Oficios No. 21.1.580, 21.1.561, 21.1.608, 21.1.570 y 21.1.571). En términos generales, se pudo evidenciar inconsistencias en fechas límite de respuestas con respecto a fechas de radicación y fechas de respuesta. La fuente de la anterior información proviene del cuadro de control Código No. 21.1.23.3.10.162 entregado por la presidencia con resultados al corte del 31 de diciembre de 2020.

PETICIONES

En el periodo evaluado, y de acuerdo a la información suministrada por la Dirección Estratégica, se verifico el trámite de ciento cincuenta y cinco (155) peticiones, donde:

- Por competencia la Corporación respondió cuarenta y dos (42) relacionadas con: Ingresos de funcionarios, solicitudes de información de contacto, solicitudes de copias de actos administrativos y de actas, solicitudes de condecoraciones y exaltaciones, solicitud de información sobre procesos que se lleven con la PGN, información sobre participación ciudadana, solicitud de información de horarios de atención de las oficinas, temas asociados a las vacaciones de funcionarios, temas relacionados con el uso de imágenes religiosas en las instalaciones, solicitudes de pagos de horas extras nocturnas y dominicales entre otras solicitudes de información general de interés para la ciudadanía, a los cuales se les dio trámite por la entidad.
- Por otra parte ciento cuatro (104) peticiones que fueron trasladadas por no ser de competencia de esta entidad, relacionadas con: Titulaciones de predios, temas de infraestructura, información de presupuesto de dependencias de la administración central, corte de vegetación por obras de construcción, temas de servicios de energía, entre otros temas de interés para la ciudadanía, las cuales fueron atendidas y trasladadas a las entidades competentes.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- Para finalizar once (11) peticiones fueron del orden informativo, las cuales fueron registradas así en el cuadro de control y de estas dos (2) no presentaron información detallada de la respuesta realizada.

QUEJAS

No se reporta Quejas

RECLAMOS

No se reporta Reclamos

SUGERENCIAS

No se reporta Sugerencias.

• 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 31 de diciembre de 2020, el 100% corresponde a Peticiones, el 0% 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, Pagina WEB y otros canales como email (pqrs@concejodecali.gov.co, presidencia@concejodecali.gov.co, archivoycorrespondencia@concejodecali.gov.co).

Lo anterior evidencia la variedad de rutas por donde ingresan las PQRS que por tempo de aislamiento se han concentrado más por los medios electrónicos, las cuales ameritan ser analizadas y fortalecidos los mecanismos de control que garanticen mayor oportunidad en el trámite.

Por otro lado, en la información proporcionada por la Dirección Estratégica, en el periodo evaluado se relaciona información asociada a nueve (9) Tutelas radicadas a la Corporación Concejo Distrital de Santiago de Cali, de las cuales todas fueron oportunamente respondidas.

• ASPECTOS DE MEJORA

- No presenta aspectos de mejora.

• NO CONFORMIDADES

- No presenta no conformidades.

• OBSERVACIONES

- Se evidencia en Página WEB link de transparencia numeral 1.1 “Mecanismos para la atención al ciudadano” las siguientes novedades: que es importante mencionar el horario de atención al público durante la emergencia sanitaria provocada por COVID-19, que se relacionan dos números de teléfono de los cuales uno de ellos (6678404) se encuentra fuera de servicio, que mediante circular informativa No. 21.1.4.1.086 del 20 de octubre de 2020 se habilito el correo ventanillaunica2@concejodecali.gov.co para radicación de documentos en ventanilla virtual el cual a la fecha del presente seguimiento no se encuentra dentro de los mecanismos publicados en página, la existencia de un chat que puede ser útil para la atención ciudadana el cual no



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

es atendido por nadie, que relaciona un correo juridico@concejodecali.gov.co para recibir las notificaciones judiciales, el cual no cumple con las especificaciones dadas por la Ley 1712 de 2014 y para finalizar si bien en la página se encuentra habilitado el link “ventanilla Única Virtual”, es importante que se encuentre relacionado dentro de los Mecanismos para la atención al ciudadano del link de transparencia.

- Se evidencia Circular Informativa No. 21.1.4.1.086 del 20 de Octubre de 2020, donde especifica el cambio de horario de atención presencial en la Ventanilla Única. Es importante tener en cuenta que la Ley 1437 de 2011 regula el tiempo de atención personal al público semanalmente y que es importante que las partes interesadas se encuentren debidamente informadas del porqué de dichos cambios.
- Durante el ejercicio de seguimiento al trámite de las PQRS, se pudo evidenciar en el periodo evaluado la existencia de múltiples PQRS radicadas a la corporación por diferentes medios, que no presentaban número de radicación. La corporación tiene definidos dentro del procedimiento atención a PQRS la Pagina WEB y la Ventanilla Única como mecanismos de recepción, y se ha evidenciado la actividad de otros medios electrónicos como por ejemplo el correo electrónico, los cuales requieren ser gestionados de tal forma que se garantice una plena identificación para el control y seguimiento de estas. Es claro que el Sistema de Gestión Documental MIRAVE inicio su operación a finales de 2020 para la entidad y se espera que este aspecto sea mejorado con esta herramienta.

• CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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.

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.

Se resalta la gestión adelantada por la entidad con la implementación del Sistema de Gestión Documental MIRAVE que inició sus operaciones a finales del 2020 y que ayudará a tener un control más estricto para dar mayor oportunidad a las respuestas de las PQRS en beneficio de la ciudadanía.

La fuente de información para el presente informe fue proporcionada por la Dirección Estratégica (Presidencia de la vigencia 2020) del Honorable Concejo Distrital de Santiago de Cali.

Sandra P. Sandoval C.

SANDRA PATRICIA SANDOVAL CARRASQUILLA
Jefe Control Interno (E)