



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**INFORME ATENCION Y TRAMITE DE PQRS
(Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)
PRIMER SEMESTRE 2021**

**CARLOS MAURICIO MARMOLEJO GUAÑARITA
Jefe Control Interno**



TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL3

2. OBJETIVO DEL INFORME3

3. ALCANCE.....3

4. CRITERIOS.....3

5. DEFINICIONES.....3

6. CANALES DE ATENCION.....4

7. RESULTADOS5

 7.1. PQRS tramitadas por la entidad desagregada por proceso5

 7.2. Identificación de flujo de PQRS por los diferentes canales.....6

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....8



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

1. INFORMACIÓN GENERAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “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...”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante el Concejo Distrital de Santiago de Cali, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental MIRAVE, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de Ventanilla Única Virtual en el portal oficial www.concejodecali.gov.co y las radicadas personalmente por la Ventanilla Única Física. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales descritos.

2. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante el Concejo Distrital de Santiago de Cali, y emitir recomendaciones que aporten al mejoramiento continuo de la entidad con miras a un servicio de calidad a la ciudadanía oportuno, claro, que cumpla con las expectativas y transparente.

3. ALCANCE

Vigilar que en el primer semestre de la vigencia 2021, la atención a las PQRS se preste en la entidad de acuerdo a las normas legales vigentes relacionadas y emitir un informe donde se evalúe el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y se planteen las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

4. CRITERIOS

Para la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional los artículos 23 y 74, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Estatuto Anticorrupción y demás legislación aplicable al proceso.

5. DEFINICIONES

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.

6. CANALES DE ATENCION

El Concejo Distrital de Santiago de Santiago de Cali mediante “Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” Cod. 21.1.23.2.08.041, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención a las PQRS:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Presencial	Ventanilla Única presencial	Avenida 2 Norte # 10-65 Cali – Valle del Cauca – Colombia. primer piso	De lunes a viernes 8:00 am - 12:30 pm y de 1:30 pm – 5:00 pm. Fuente de información Link: http://www.concejodecali.gov.co/Publicaciones/mecanismos_para_la_atencion_al_usuario
Virtual	Ventanilla Única Virtual	http://www.concejodecali.gov.co/ventanillaVirtual/#/login	Disponible las 24 horas del día
Virtual	Contáctenos	http://www.concejodecali.gov.co/Contactenos	Disponible las 24 horas del día

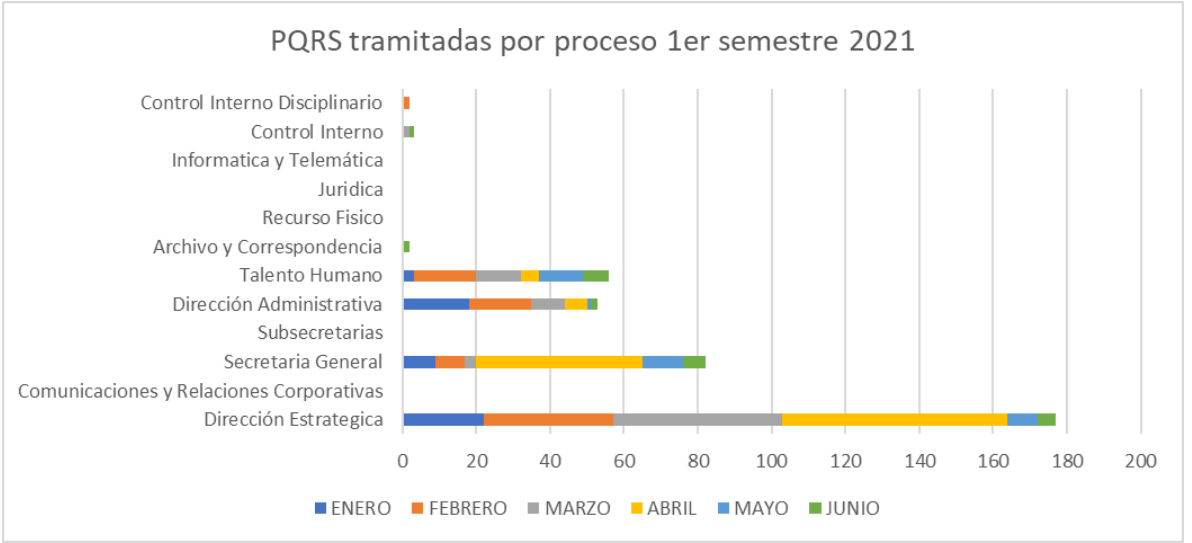
7. RESULTADOS

7.1. PQRS tramitadas por la entidad desagregada por proceso

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 enero a 30 de junio 2021 obteniendo los siguientes resultados:

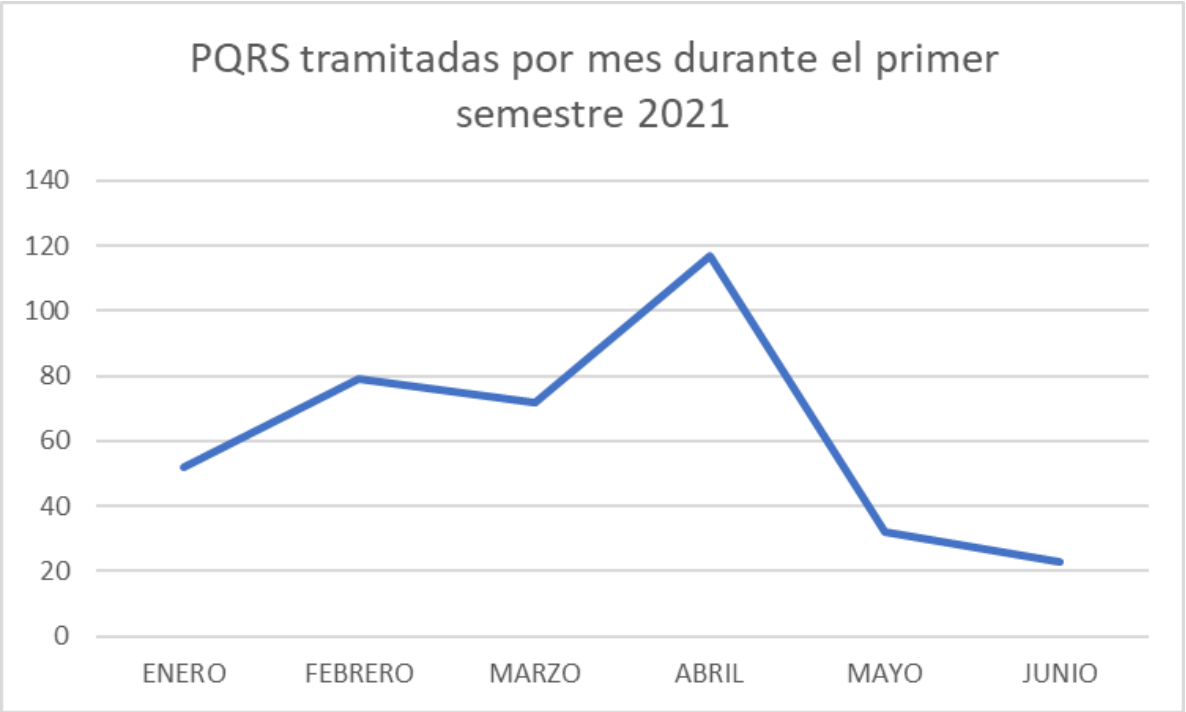
A continuación, se relacionan el total de PQRS tramitadas por cada proceso de la entidad durante el primer semestre de la vigencia:

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección Estratégica	22	35	46	61	8	5	177
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria General	9	8	3	45	11	6	82
Subsecretarias	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Administrativa	18	17	9	6	1	2	53
Talento Humano	3	17	12	5	12	7	56
Archivo y Correspondencia	0	0	0	0	0	2	2
Recurso Físico	0	0	0	0	0	0	0
Jurídica	0	0	0	0	0	0	0
Informática y Telemática	0	0	0	0	0	0	0
Control Interno	0	0	2	0	0	1	3
Control Interno Disciplinario	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL	52	79	72	117	32	23	375



Se puede apreciar que, durante el primer semestre de la vigencia en curso, se han tramitado 375 PQRS radicadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales dispuestos por la entidad. Se pudo evidenciar que el proceso de Dirección

Estratégica gestionó el mayor número de solicitudes radicadas por la ciudadanía durante el periodo evaluado.

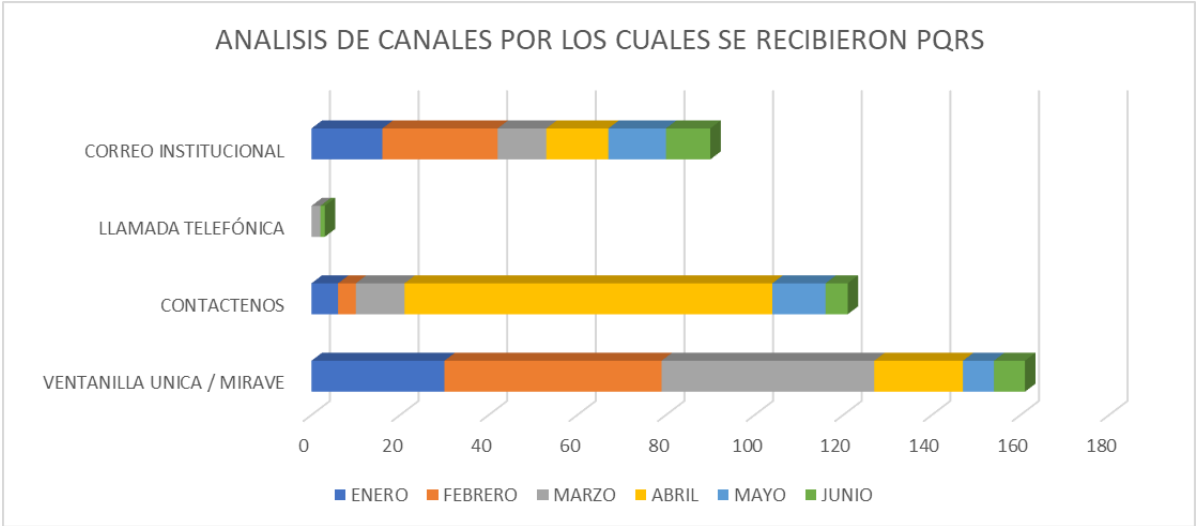


Cabe mencionar que el mes con mayor afluencia en el tramite de las PQRS, corresponde al de abril

7.2. Identificación de flujo de PQRS por los diferentes canales

De acuerdo a información suministrada, se pudo identificar la dinámica en el flujo de PQRS por los diferentes canales como se puede apreciar a continuación

MESES	VENTANILLA UNICA / MIRAVE	CONTACTENOS	LLAMADA TELEFÓNICA	CORREO INSTITUCIONAL	TOTAL
ENERO	30	6	0	16	52
FEBRERO	49	4	0	26	79
MARZO	48	11	2	11	72
ABRIL	20	83	0	14	117
MAYO	7	12	0	13	32
JUNIO	7	5	1	10	23
TOTAL	161	121	3	90	375



En consecuencia, se registraron 375 peticiones recibidas durante el periodo de enero a junio 2021, de las cuales a la fecha del presente seguimiento siete (7) peticiones se encuentran pendientes por respuesta que corresponden a:

VENTANILLA ÚNICA	MES	DEPENDENCIA	PETICIONES
	Enero	Al día	
	Febrero	Al día	
	Marzo	Secretaria general	1
	Abril	Mesa directiva	4
		Secretaria general / comisión de presupuesto	1
	Mayo	Al día	
	Junio	Talento humano	1
	TOTAL		7

Una vez revisada la base de datos, las peticiones pendientes corresponden al mes de marzo a cargo de la secretaria general (1) petición CASO 1490 y por parte del mes de abril (1) petición CASO 2289; A cargo de la mesa directiva en el mes de abril se encuentran (4) peticiones CASO 1670, CASO 1691, CASO 1897, CASO 1910 y por último el mes de junio por parte de la oficina talento humanos se encuentra (1) petición CASO 2206.

Es de recordar que la entidad tiene definidos unos canales específicos para la radicación de las PQRS, los cuales fueron descritos en el numeral 6 del presente informe. Sin embargo, analizando la información suministrada se pudo detectar la presencia de otros canales como Correo Institucional y Llamada Telefónica, los cuales no han sido considerados dentro de los mecanismos oficiales.

Es de notar que el correo institucional de los procesos que tramitaron PQRS, permitieron la radicación 90 de estas, equivalentes al 24% de las PQRS gestionadas por la entidad en el primer semestre de la presente vigencia. Sin embargo, se pudo evidenciar un factor importante en donde estas PQRS radicadas por los correos institucionales no se encontraban vinculados a un numero de radicado para control y trazabilidad de la gestión.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Por otra parte, es de notar que el canal de mayor flujo documental es la “Ventanilla Única / MIRAVE”. Sin embargo, sería importante dividir o diferenciar lo que son las radicaciones en la Ventanilla Única Presencial y las que son registradas directamente en la Ventanilla Única Virtual por el portal institucional www.concejodecali.gov.co. Es de precisar que en reportes anteriores el grado de uso de la Ventanilla Única Presencial superaba los medios digitales y es fundamental conocer el grado de usabilidad, para así conocer el nivel de eficacia de la solución tecnológica y de ser necesario se propongan estrategias de usabilidad.

En la siguiente tabla, Se presenta la distribución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del periodo 01 de enero a 30 de junio de 2021, presentados a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad y otros, obteniendo como resultado la siguiente información:

CANAL	P	Q	R	S
VENTANILLA UNICA / MIRAVE	159	2	0	0
CONTACTENOS	121	0	0	0
LLAMADA TELEFÓNICA	3	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	90	0	0	0
TOTAL	373	2	0	0

Respecto a la tabla anterior, se resalta la radicación de dos (2) quejas entregadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario en el mes de febrero que corresponden a los casos No 724 y 944, los cuales fueron trasladados oportunamente a la entidad competente.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Corporación cuenta con página WEB institucional Link de Transparencia, el 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, además de generar un contexto en donde las partes cuentan con mejores condiciones para la exigencia de sus derechos.
- Se pudo evidenciar flujo de PQRS por otros canales no definidos a nivel institucional, como son Llamada Telefónica y por Correos Institucionales. Es de resaltar que estos canales mencionados actualmente no incorporan número de radicado a las PQRS. La Oficina de Control Interno recomienda se analicen estos canales y de ser útiles, se normalicen a nivel institucional, de tal forma que ofrezca los elementos necesarios que garanticen la contestación oportuna y el control de los registros de la trazabilidad.
- Se evidencia en Página WEB link de transparencia numeral 1.1 “Mecanismos para la atención al ciudadano” lo siguiente: que se relacionan dos números de teléfono de los cuales uno de ellos (6678404) se encuentra fuera de servicio, 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 observa que La secretaria general en la plataforma MIRAVE esta parametrizada con 2 escritorios uno es mesa directiva y la otra es secretaria



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

general, lo cual ya ha generado dificultades en las comunicaciones internas. Se recomienda unificar criterio y efectuar los ajustes correspondientes

- Se ha evidenciado en la plataforma MIRAVE algunas restricciones de horario en las comunicaciones internas, donde no se permite en envío entre las 11:00pm y las 8:00am. Es importante evaluar estos parámetros, debido a que algunas de las operaciones de las oficinas administrativas obligan a usar estos espacios de tiempo.
- De parte de la Oficina de Control Interno se solicita la creación de un perfil de auditoria en la plataforma MIRAVE, a fin de facilitar el ejercicio de vigilancia por parte de esta oficina, que está contemplado en Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Por otro lado, es recomendable que las fechas límite de respuesta sean tenidas en cuenta siempre para el control del trámite, 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 Oficina de Presidencia del Concejo Distrital de Santiago de Cali en julio de 2021.

CARLOS MAURICIO MARMOLEJO GUAÑARITA
Jefe Control Interno