



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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

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



**TABLA DE CONTENIDO**

1. INFORMACIÓN GENERAL .....3

2. OBJETIVO DEL INFORME .....3

3. ALCANCE.....3

4. CRITERIOS.....3

5. DEFINICIONES.....3

6. CANALES DE ATENCION.....4

7. RESULTADOS .....5

    7.1. PQRS tramitadas por la entidad desagregada por proceso .....5

    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 julio de 2021 al 31 de diciembre 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](http://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 definidos a nivel institucional.

## 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 segundo 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: <a href="http://www.concejodecali.gov.co/Publicaciones/mecanismos_para_la_atencion_al_usuario">http://www.concejodecali.gov.co/Publicaciones/mecanismos_para_la_atencion_al_usuario</a>
Virtual	Ventanilla Única Virtual	<a href="http://www.concejodecali.gov.co/ventanillaVirtual/#/login">http://www.concejodecali.gov.co/ventanillaVirtual/#/login</a>	Disponible las 24 horas del día
Virtual	Contáctenos	<a href="http://www.concejodecali.gov.co/Contactenos">http://www.concejodecali.gov.co/Contactenos</a>	Disponible las 24 horas del día

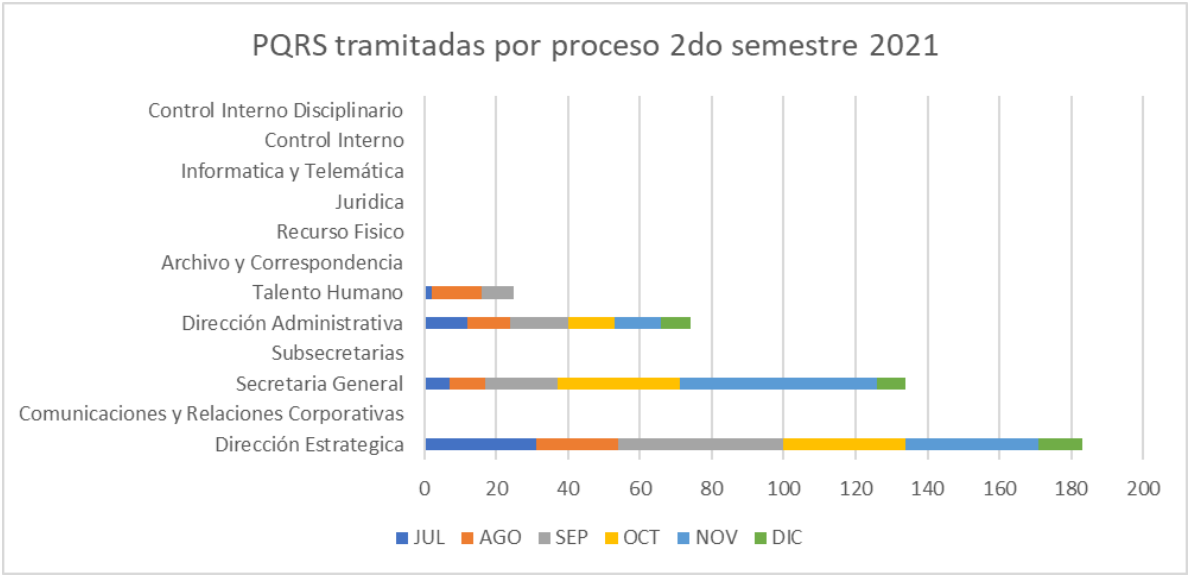
7. RESULTADOS

7.1. PQRS tramitadas por la entidad desagregada por proceso

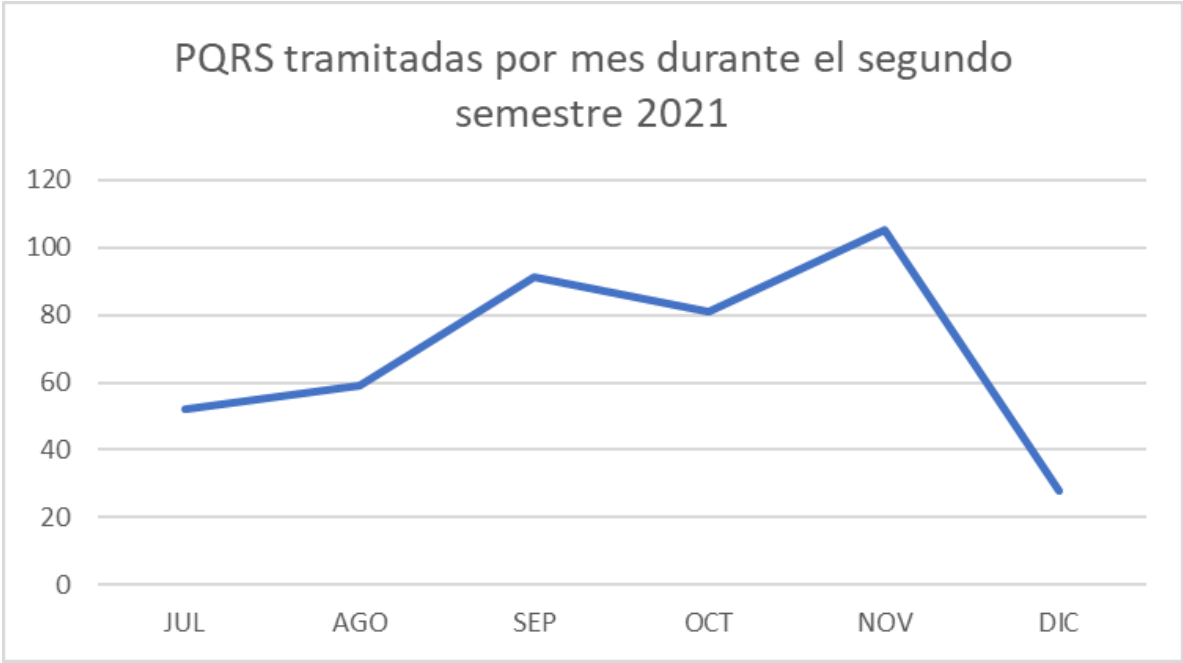
La Oficina de Control Interno realizó la evaluación al trámite de las PQRS interpuestas por la comunidad hacia la Corporación Concejo Distrital de Santiago de Cali en el periodo 01 de julio a 31 de diciembre 2021 obteniendo los siguientes resultados:

A continuación, se relacionan el total de PQRS tramitadas por cada proceso de la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2021:

PROCESO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Dirección Estratégica	31	23	46	34	37	12	183
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria General	7	10	20	34	55	8	134
Subsecretarias	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Administrativa	12	12	16	13	13	8	74
Talento Humano	2	14	9	0	0	0	25
Archivo y Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	52	59	91	81	105	28	416



Se puede apreciar que, durante el segundo semestre de la vigencia en curso, se han tramitado 416 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, seguido de la Secretaría General.



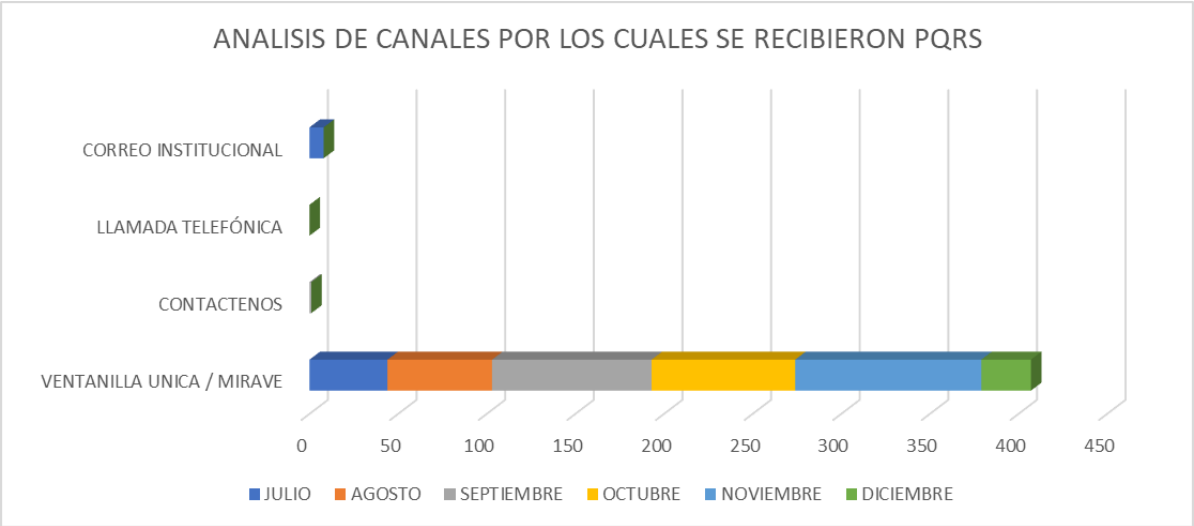
Cabe mencionar que los meses con mayor afluencia en el trámite de las PQRS fueron sept, octubre y noviembre; sin dejar atrás que el mes de noviembre fue el que registró mayor número de PQRS.

Frente al reporte de QUEJAS, para efecto del presente informe no se presentaron radicados ante la oficina de Control Interno Disciplinario, en igual forma revisada la base de datos de las peticiones radicadas ante la corporación no se evidenciaron reportes de quejas por parte de la ciudadanía de manera directa o anónima.

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
JULIO	44	0	0	8	52
AGOSTO	59	0	0	0	59
SEPTIEMBRE	90	1	0	0	91
OCTUBRE	81	0	0	0	81
NOVIEMBRE	105	0	0	0	105
DICIEMBRE	28	0	0	0	28
TOTAL	407	1	0	8	416



En consecuencia, se registraron 416 peticiones recibidas durante el periodo de JULIO a DICIEMBRE del 2021, de las cuales a la fecha del presente informe, se encuentran ABIERTOS (en proceso de respuesta) corresponden al mes de Octubre a cargo de la Oficina de Secretaria General (1) petición CASO 3438 y correspondiente al mes de Noviembre a cargo de la Oficina de Mesa Directiva (3) peticiones CASO 3976, 4035 y 3777; Las peticiones activas con corte de 31 de Diciembre se encuentran bajo los términos de ley. Y estas serán tramitadas en el mes de enero 2022.

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](http://www.concejodecali.gov.co). Es de precisar que en reportes anteriores el grado de uso de la Ventanilla Unica Presencial superaba los medios digitales y es fundamental conocer el grado de usabilidad, para así conocer el nivel de eficacia de la solución tecnológica aplicada (MIRAVE) 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 julio a 31 de diciembre 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	407	0	0	0
CONTACTENOS	1	0	0	0
LLAMADA TELEFÓNICA	0	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	8	0	0	0
TOTAL	416	0	0	0

Respecto a la tabla anterior, se resalta que no se presentaron quejas, reclamos ni sugerencias durante el periodo evaluado.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- La Corporación cuenta con una sección de transparencia en el portal institucional, el cual ha permitido optimizar los canales de comunicación con las partes interesadas a través de los medios virtuales, 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. Sin embargo, se puede recomendar que estos medios digitales también permitan el seguimiento de las solicitudes radicadas por los ciudadanos.
- 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. Por otra parte, se relaciona un correo [juridico@concejodecali.gov.co](mailto:juridico@concejodecali.gov.co) para recibir las notificaciones judiciales, el cual no cumple con las especificaciones dadas por la Ley 1712 de 2014 como por ejemplo que no genera acuse de recibido al remitente de forma automática.
- 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.

La fuente de información para el presente informe fue proporcionada por la Oficina de Presidencia del Concejo Distrital de Santiago de Cali en enero de 2021.

---

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