



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME ATENCION Y TRAMITE DE PQR**  
(Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)

**CARLOS MAURICIO MARMOLEJO GUAÑARITA**  
Jefe Control Interno

**CONCEJO MUINICIPAL DE SANTIAGO DE CALI**  
**SANTIAGO DE CALI**  
**ENERO DE 2016**

ISO 9001:2008  
BUREAU VERITAS  
Certification





**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## TABLA DE CONTENIDO

	Pagina
1. INFORMACION GENERAL_____	3
1.1 ALCANCE_____	3
1.2 CRITERIOS_____	4
2. OBJETIVO DEL INFORME_____	4
3. RESULTADOS_____	4
3.1 TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CORPORACION CONCEJO DE CALI_____	4
3.2 PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE SOLICITADO POR LA CIUDADANIA_____	5
4. CONCLUSIONES_____	6





**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.

**LA PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).



# CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

**SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en la Corporación por cada una de las dependencias. Su objetivo es racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su sugerencia).

## 1.2 CRITERIOS

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

## 2. OBJETIVOS DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, verificando el cumplimiento del trámite de los requerimientos ciudadanos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias en Concejo de Santiago de Cali con corte a diciembre 31 de la vigencia 2015.

## 3. RESULTADOS

### 3.1 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 peticiones de la comunidad a la Corporación Concejo Municipal de Cali, con corte a 31 de diciembre de 2015 con los siguientes resultados:

En la Tabla No. 1, Se presenta la distribución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con corte a 31 de diciembre de 2015 presentados a través de la ventanilla única del concejo municipal y su página institucional.

DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
POR VENTANILLA UNICA Y BUZON DE SUGERENCIAS	183	0	0	0
PAGINA INSTITUCIONAL	29	10	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
<b>PARTICIPACION</b>	<b>90.60%</b>	<b>4.27%</b>	<b>0.43%</b>	<b>4.70%</b>

Tabla No.1



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

EL Grafico No. 1 nos ilustra de manera más clara el comportamiento de cada uno de los componentes del PQRS y se puede observar que el mecanismo de ventanilla única ha sido más representativo en la recepción de peticiones (zona más oscura de la barra Peticiones del Gráfico No. 1). En el caso contrario con las quejas, reclamos y sugerencias ha sido más eficaz la página institucional (zonas más claras en las barras del Gráfico No. 1).

### COMPORTAMIENTO PQRS VIGENCIA 2015

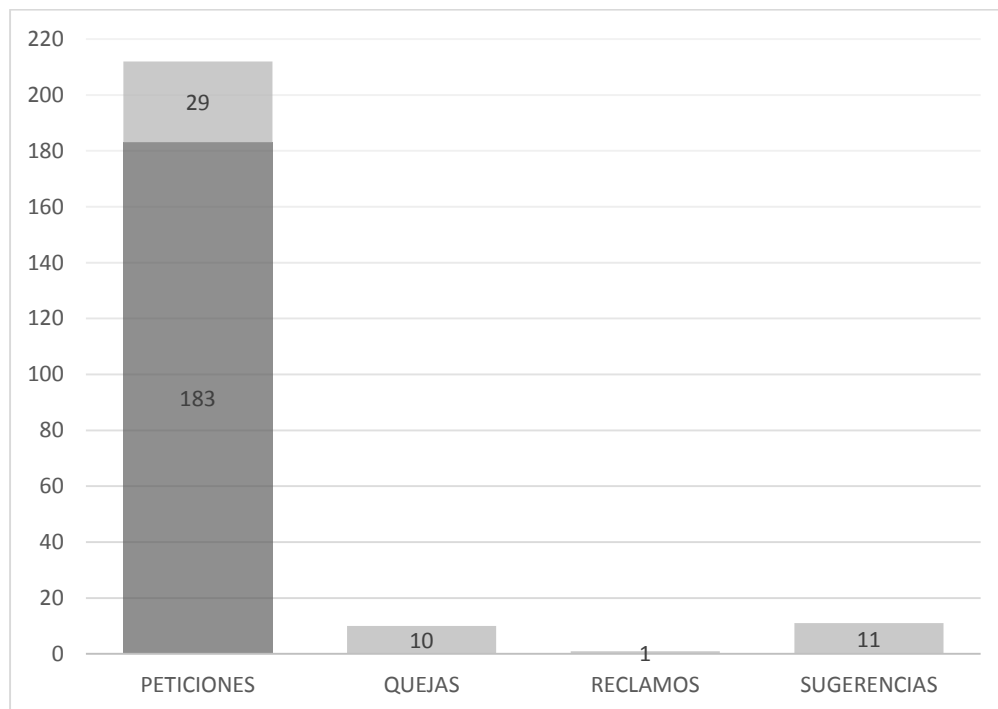


Grafico No. 1

Fuente: construcción propia con información de los Procesos.

En seguimiento realizado por la oficina de control durante el segundo semestre de la vigencia 2015 como se muestra en la anterior Tabla, los 212 derechos de petición presentados por la comunidad al Concejo de Santiago de Cali se respondieron de manera oportuna. Se presentaron 75 peticiones relacionadas en su mayoría con la solicitud de acuerdos municipales de las cuales se tramitaron en



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

su totalidad. Se presentaron 10 quejas estas relacionadas frente a temas que los ciudadanos quieren que el Concejo se ocupe en los diferentes sectores de la ciudad (educación, infraestructura, salud, incluso en temas de orden departamental entre otros) las cuales se atendieron oportunamente. Se presentó 1 reclamo no contra la corporación sino por la incomodidad y falta de oportunidad en el tema de recolección de basuras y escombros. Se presentaron 11 sugerencias frente a quórum de concejales en plenaria.

### 3.2 PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE SOLICITADO POR LA CIUDADANIA

En el Grafico 2. Se observa como es la distribución porcentual por el tipo de trámite solicitado por la comunidad

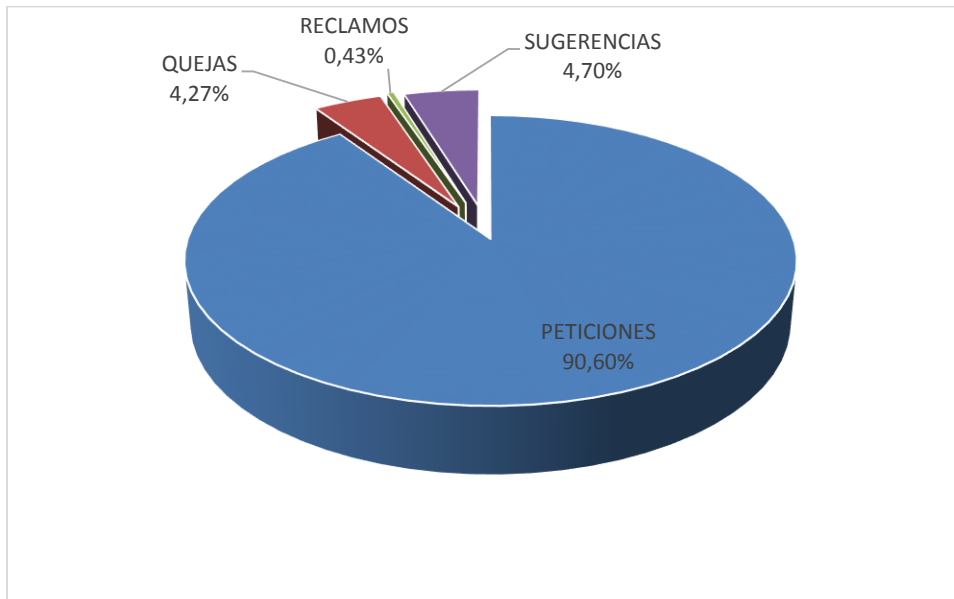


Grafico No. 2

Fuente: construcción propia con información de los Procesos.

Como se observa en el grafico 2 de acuerdo al trámite solicitado por los ciudadanos a diciembre 31 de 2015, el 90.6 % corresponde a Peticiones, el 4.7% a Sugerencias, el 0.43% a Reclamos y el 4.27% a Quejas.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

#### **4. CONCLUSIONES**

Todos los derechos de petición fueron contestados en los términos de Ley, la entidad se ha preocupado por dar respuesta oportuna sin que se venzan los términos es así como la entidad en el transcurso de este vigencia 2015 contesto de manera eficaz cada petición realizada por los ciudadanos.

La Corporación Concejo Municipal de Cali, en cumplimiento con el Manual de Gobierno en Línea 3.1, cuenta desde el año 2008 con un canal electrónico para adelantar PQRS en la página institucional, lo cual permite a la corporación mayor agilidad y transparencia en la interacción, generando un contexto en donde la ciudadanía cuenta con mejores condiciones para la exigencia de sus derechos.

Dicho canal electrónico ha mostrado su eficacia frente a la recepción y clasificación de las PQRS por parte de la ciudadanía. Como sugerencia y conforme al insumo suministrado por el Proceso de Gestión Informática, es importante que cada caso o cada comunicado por parte de la ciudadanía, sea codificado lo cual permitiría mayor eficiencia en el control de las respuestas vs solicitudes.

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.

En el caso del buzón de sugerencias podemos apreciar que no está cumpliendo con su misión debido a que no se encuentran reportadas Quejas, Reclamos y/o Sugerencias en la vigencia, lo que lleva a pensar que es importante reevaluar este mecanismo y más aun sabiendo que al igual que la ventanilla única, estos mecanismos manuales aún son más empleados por la ciudadanía y puede deberse a aspectos como: El no uso de las TICS, El desconocimiento de los canales de comunicación, entre otros posibles aspectos.

El presente seguimiento se realiza, con la información estadística de la Ventanilla Única y lo recepcionado a través del link de la página web.

Carlos Mauricio Marmolejo Guañarita  
Jefe control Interno

