



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

**INFORME ATENCION Y TRAMITE DE PQRS
(Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)
SEGUNDO SEMESTRE 2017**

CARLOS MAURICIO MARMOLEJO GUAÑARITA
Jefe Control Interno

CONCEJO MUIICIPAL DE SANTIAGO DE CALI
SANTIAGO DE CALI

ISO 9001:2008
BUREAU VERITAS
Certification





CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. ALCANCE.....	3
1.2 CRITERIOS.....	4
2. OBJETIVO DEL INFORME	4
3. CANALES DE ATENCION.....	4
4. RESULTADOS	5
4.1. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CORPORACION CONCEJO DE CALI.....	5
5. PARTICIPACION POR TIPO DE TRAMITE SOLICITADO POR LA CIUDADANIA	7
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.





CONCEJO

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 Concejo de Santiago de Cali del periodo 01 de junio a diciembre 30 de la vigencia 2017.

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 8 am-12 pm y de 2 pm-5 pm.
Virtual	Aplicativo Pagina Web	www.concejodecali.gov.co –Formulario en línea PQRS	El portal se encuentra disponible 24 horas, es claro indicar que las solicitudes se gestionan dentro de los días hábiles.
Virtual	Correo Electrónico	contactenos@concejodecali.gov.co	El correo se encuentra disponible 24 horas, es claro indicar que la solicitudes se gestionan dentro de los días hábiles.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

4. RESULTADOS

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

La oficina de Control Interno realizo la evaluación al trámite de las peticiones de la comunidad a la Corporación Concejo Municipal de Cali, con corte a 30 de diciembre de 2017 con los siguientes resultados:

En la Tabla No. 1, Se presenta la distribución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del periodo 01 de junio a 30 de diciembre de 2017 presentados a través de la ventanilla Unica del Concejo Municipal, la página institucional y el contáctenos, obteniendo como resultado la siguiente información:

DETALLE	P	Q	R	S
POR VENTANILLA UNICA Y BUZON DE SUGERENCIAS	53	0	0	0
PAGINA INSTITUCIONAL Y CONTACTENOS	10	0	0	0
TOTAL	63	0	0	0
PARTICIPACION	100%	0%	0%	0%

Tabla No.1

EL Grafico No. 1 nos 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, y por otro lado cabe resaltar que en el cuadro de control se evidencia que no fueron clasificadas las PQRS. Por tal motivo para el presente informe se toman en su totalidad como peticiones y se discriminan por el mecanismo de recepción ya sea por ventanilla o por página web.





CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

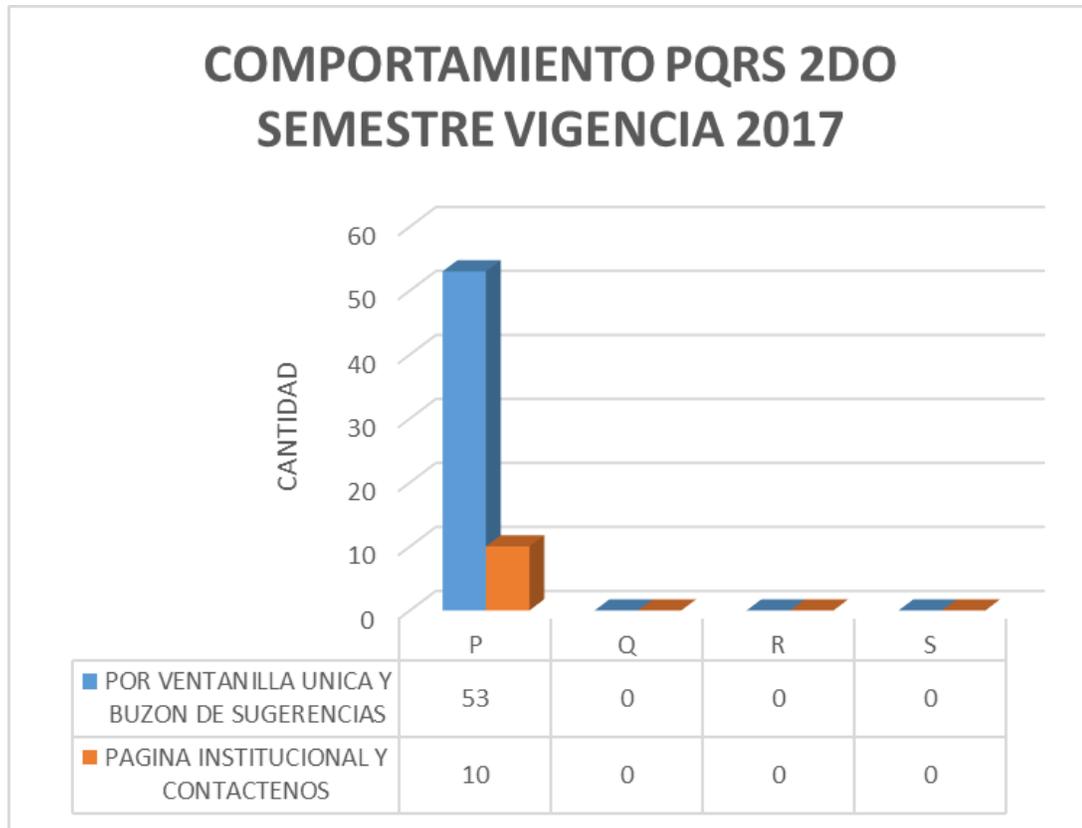


Grafico No. 1

Fuente: construcción propia con información aportada por la Dirección Estratégica.

PETICIONES

Las peticiones estuvieron relacionadas con aspectos que iban dirigidos a:

- Solicitud de información se cargaron elementos como almacenista a un exfuncionario, asignación de presupuesto para el funcionamiento de la PETAR, solicitud de cobro de EMCALI por crédito con CREDIVALORES, profesor de TAEKWONDO tiene propuesta para comunas de Cali, temas relacionados con Control Político, Solicitud de expedición de uso de suelo, solicitudes de información relacionada con MEGA OBRAS, Acuerdos municipales, poblaciones LGTBI, Políticas Públicas, Proyectos de Acuerdo, entre otros temas del interés para la ciudadanía. De igual manera, los asuntos ajenos a las funciones del Concejo, que por su naturaleza no podían ser respondidos por la entidad, se les dio el debido traslado por competencia a otras dependencias.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

QUEJAS

No presenta Quejas.

RECLAMOS

No presenta Reclamos.

SUGERENCIAS

No presenta 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 junio a 30 de diciembre de 2017, el 100% corresponde a Peticiones, mientras que el 0% a Quejas, Sugerencias y 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 permita a la comunidad que presenta dificultad para el uso de los mecanismos electrónicos, ser escuchada.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidencia a nivel general que los derechos de petición fueron contestados en los términos establecidos por la Ley y por las normas internas, la corporación se ha esmerado por dar oportuno cumplimiento a los términos establecidos por la ley, se evidencia la actualización del procedimiento respuesta a derechos de petición en su versión 9 del 08 de agosto de 2017, ajustando las características, fundamentos y vocabulario con enfoque a la NTC ISO 9001:2015, también se anexaron unos ítems que no contemplaba la versión anterior; dándole una mejor comprensión al procedimiento. Lo anterior en pro de optimizar los controles establecidos a este trámite.

Cabe resaltar el compromiso de la Dirección Estrategia frente al control y tratamiento que ha venido realizando a las PQRS de la Corporación.

La corporación realizó ajustes referentes a la Ley de Transparencia, lo cual ha permitido mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía a través del portal oficial 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.





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Dicho canal electrónico ha mostrado su eficacia frente a la recepción de las PQRS por parte de la ciudadanía y 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.

Se puede evidenciar que hasta 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.

Como sugerencia y conforme al insumo suministrado por la dirección estratégica, es importante que cada Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia por parte de la ciudadanía, sea clasificado claramente en el formato de control de acuerdo al tipo (PQRS), lo cual permitiría optimizar la gestión en el trámite a las mismas. Además de incluir en la misma matriz de control un campo que contenga el estado del trámite para identificar claramente las PQRS a las que se les dio respuestas, fueron trasladadas, en trámite, entre otros.

Por otro lado es recomendable que las fechas límite de respuesta sean tenidas en cuenta para su respectivo trámite, a fin de que la ciudadanía obtenga atención oportuna, y para finalizar se recomienda implementar estrategias que estimulen el uso de los mecanismos electrónicos como lo es la página institucional en el link PQRS.

El presente informe se realizó, con información proporcionada por la Dirección Estratégica del Concejo Municipal de Santiago de Cali.

- FIRMADO EL ORIGINAL -

Carlos Mauricio Marmolejo Guañarita
Jefe Control Interno

