



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**INFORME ATENCION Y TRAMITE DE PQRS  
(Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)  
SEGUNDO SEMESTRE 2022**

**CARLOS MAURICIO MARMOLEJO GUAÑARITA  
Jefe Control Interno**

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 .....	4
7.1.	PQRS tramitadas por la entidad desagregada por proceso .....	4
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 junio de 2022 al 31 de diciembre de 2022; para efecto del presente informe, se tomó una muestra de las PQRS radicadas 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 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 2022, 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, en pro 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
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.
Virtual	Ventanilla Única Virtual	<a href="https://www.concejo.decali.gov.co/ventanillaVirtual/#/login">https://www.concejo.decali.gov.co/ventanillaVirtual/#/login</a>	Disponible las 24 horas del día
No presencial	Llamada Telefónica	Contacto: (602) 6678202, 6678204, 8825150, 8825150	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.
	Email	<a href="mailto:secretariageneral@concejodecali.gov.co">secretariageneral@concejodecali.gov.co</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 junio a 31 de diciembre 2022 obteniendo los siguientes resultados:

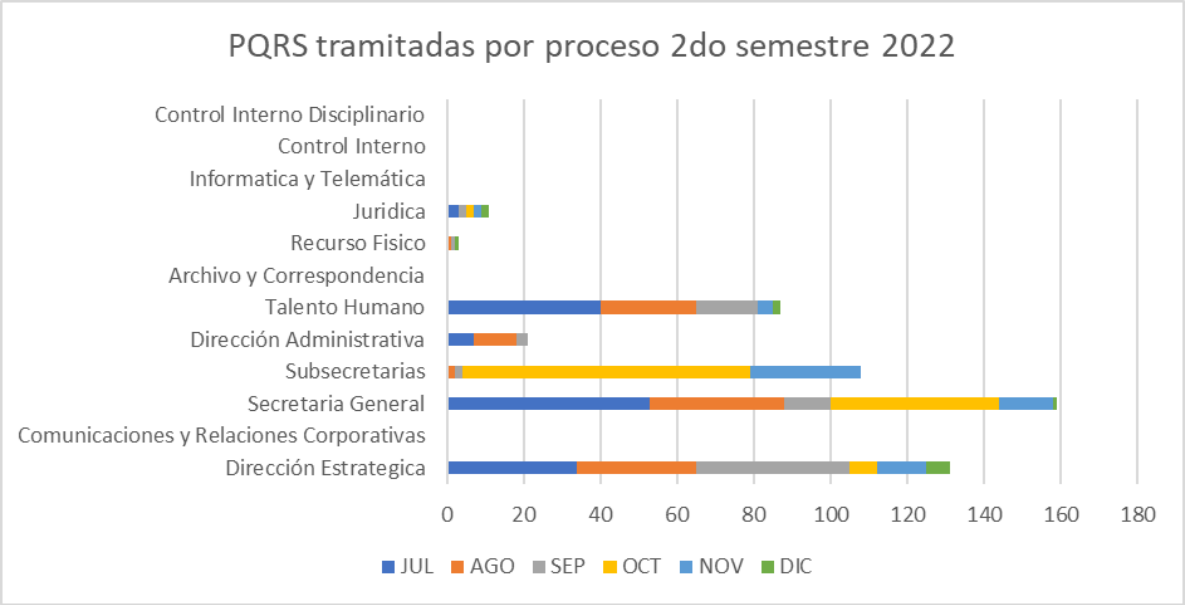
A continuación, se relacionan el total de PQRS tramitadas por cada proceso de la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2022:



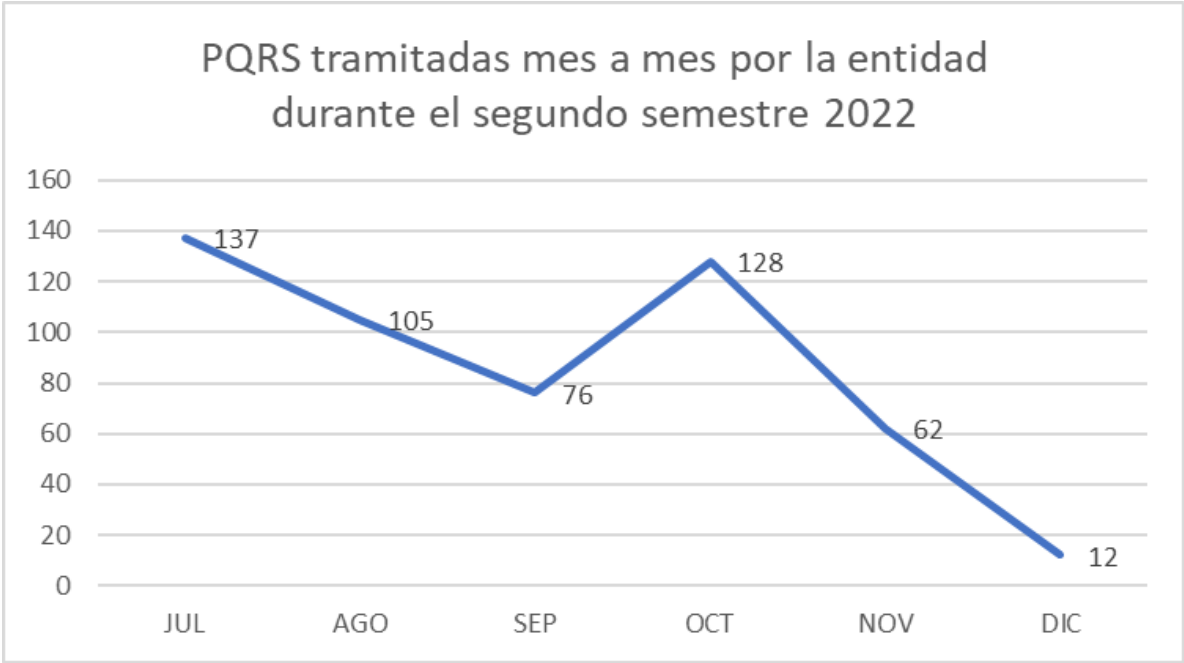
# CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

PROCESO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Dirección Estratégica	34	31	40	7	13	6	131
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria General	53	35	12	44	14	1	159
Subsecretarias	0	2	2	75	29	0	108
Dirección Administrativa	7	11	3	0	0	0	21
Talento Humano	40	25	16	0	4	2	87
Archivo y Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0
Recurso físico	0	1	1	0	0	1	3
jurídica	3	0	2	2	2	2	11
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	137	105	76	128	62	12	520



Se puede apreciar que, durante el segundo semestre de la vigencia en curso, el Concejo Distrital de Santiago de Cali ha efectuado tramite a 520 PQRS radicadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales dispuestos por la entidad. Se pudo evidenciar que los procesos de secretaria general, Dirección Estratégica, Subsecretarias y talento humano; gestionaron el mayor número de solicitudes radicadas por la ciudadanía durante el periodo evaluado.



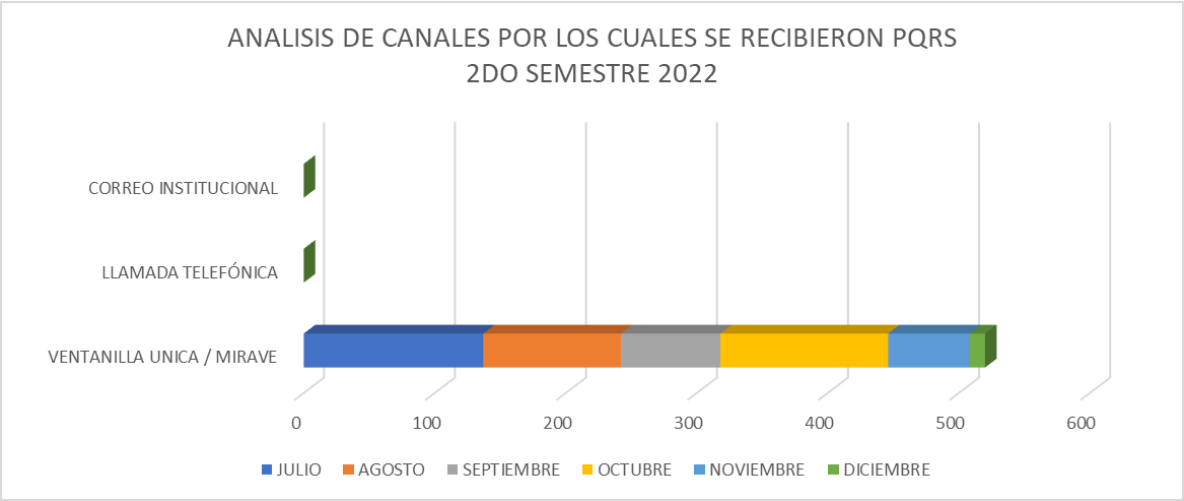
Cabe mencionar que los meses con mayor afluencia en el trámite de las PQRS fueron julio y octubre; sin dejar atrás que el mes de julio fue el que registró mayor número de PQRS.

Frente a reporte de QUEJAS, para efecto del presente informe se registró solo una (1); la cual fue debidamente tramitada y remitida al concejal correspondiente por la Dirección Estratégica. En igual forma revisada la base de datos de las PQRS radicadas ante la corporación no se evidenciaron reportes de reclamos ni sugerencias 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 por la dirección estratégica relacionada con el trámite de las PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se pudo identificar la dinámica en el flujo de las PQRS por los diferentes canales como se puede apreciar a continuación

MESES	VENTANILLA UNICA / MIRAVE	LLAMADA TELEFÓNICA	CORREO INSTITUCIONAL	TOTAL
JULIO	137	0	0	137
AGOSTO	105	0	0	105
SEPTIEMBRE	76	0	0	76
OCTUBRE	128	0	0	128
NOVIEMBRE	62	0	0	62
DICIEMBRE	12	0	0	12
TOTAL	520	0	0	520



En consecuencia, se registraron 520 peticiones tramitadas durante el periodo de julio a diciembre del 2022 de las cuales, a la fecha del presente informe, no se evidencia en la documentación suministrada información asociada de la respuesta realizada de siete (7) peticiones discriminadas de la siguiente manera por procesos:

PROCESO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Dirección Estratégica	2	0	0	0	0	0	2
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria General	0	0	0	0	0	0	0
Subsecretarias	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
Talento Humano	0	3	0	0	0	0	3
Archivo y Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0
Recurso Físico	0	1	0	0	0	0	1
Jurídica	1	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	7

Es de resaltar que si bien se ha dado trámite a la totalidad de las peticiones radicadas a la corporación en los términos dados por la Ley 1755 de 2015; es deber de cada proceso responsable de tramitar PQRS (atendiendo el “PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS” Cod 21.1.23.2.08.041) poner en conocimiento a la alta dirección de las respuestas dadas a los peticionarios, para así poderse llevar a cabo un control más efectivo del trámite.

De acuerdo a los gráficos, el canal de mayor flujo documental es la “Ventanilla Única / MIRAVE” presencial. Sin embargo, resulta necesario fortalecer la publicidad de los medios digitales de atención a las PQRS, e implementar mecanismos que permitan al ciudadano visualizar el estado de las PQRS en línea; a fin de facilitar y acercar más la atención al ciudadano.





CONCEJO  
SANTIAGO DE CALI

En la siguiente tabla, Se presenta la distribución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del periodo 01 de julio a 31 de diciembre 2022, 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	519	1	0	0
CONTACTENOS	0	0	0	0
LLAMADA TELEFÓNICA	0	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	0	0	0	0
TOTAL	519	1	0	0

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

La fuente de información para el presente informe fue proporcionada por la Presidencia de la vigencia inmediatamente anterior del Concejo Distrital de Santiago de Cali en febrero de 2022.

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 a través del mismo portal institucional.
- Es de resaltar que si bien se ha dado trámite a la totalidad de las peticiones radicadas a la corporación en los términos dados por la Ley 1755 de 2015; es deber de cada proceso responsable de tramitar PQRS (atendiendo el “PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS” Cod 21.1.23.2.08.041) poner en conocimiento a la alta dirección de las respuestas dadas a los petitionarios, para así poderse llevar a cabo un control más efectivo del trámite.
- 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 y satisfactoria.

CARLOS MAURICIO MARMOLEJO GUAÑARITA  
Jefe Control Interno