



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**INFORME ATENCION Y TRAMITE DE PQRS
(Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)
SEGUNDO SEMESTRE 2023**

**CARLOS MAURICIO MARMOLEJO GUAÑARITA
Jefe Control Interno**

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL

2. OBJETIVO DEL INFORME

3. ALCANCE.....

4. CRITERIOS.....

5. DEFINICIONES.....

6. CANALES DE ATENCION.....

7. RESULTADOS

7.1. PQRS tramitadas por la entidad desagregada por proceso

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

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....

3

3

3

3

3

4

4

4

6

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 al 31 de diciembre del 2023; 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 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 2023, 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. PR.100.23.008, 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 | https://www.concejo.decali.gov.co/ventanillaVirtual/#/login | 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 | secretariageneral@concejodecali.gov.co | 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 2023 obteniendo los siguientes resultados:

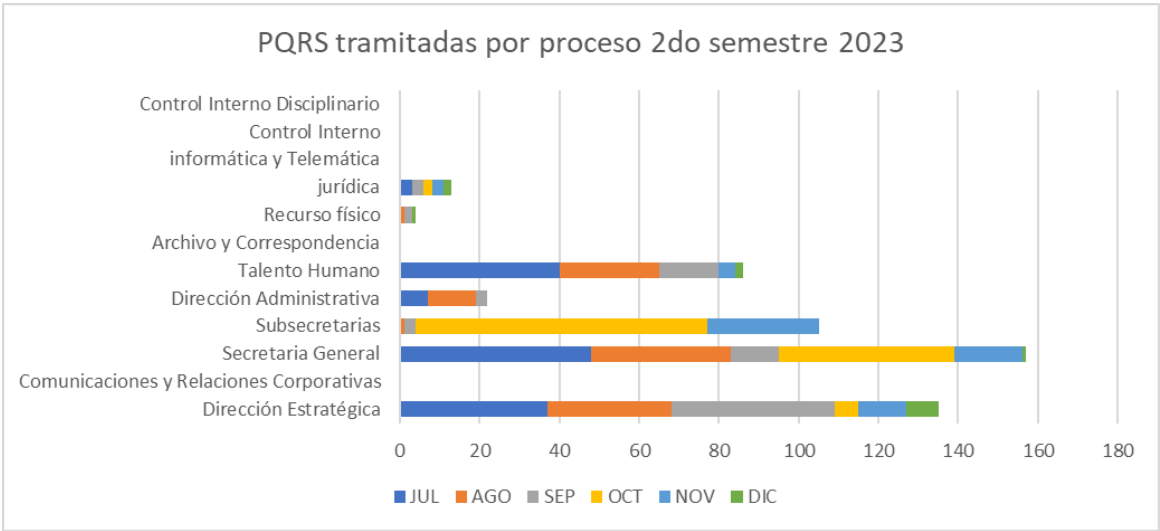
A continuación, se relacionan el total de PQRS tramitadas por cada proceso de la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2024:



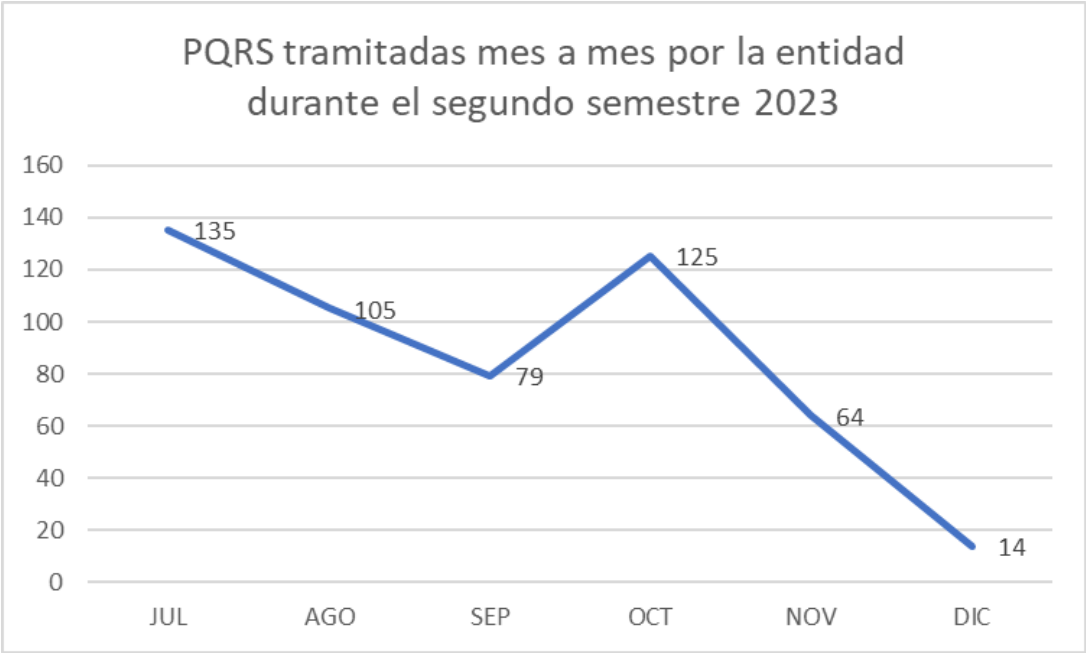
CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

| PROCESO | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Dirección Estratégica | 37 | 31 | 41 | 6 | 12 | 8 | 135 |
| Comunicaciones y Relaciones Corporativas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General | 48 | 35 | 12 | 44 | 17 | 1 | 157 |
| Subsecretarías | 0 | 1 | 3 | 73 | 28 | 0 | 105 |
| Dirección Administrativa | 7 | 12 | 3 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| Talento Humano | 40 | 25 | 15 | 0 | 4 | 2 | 86 |
| Archivo y Correspondencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Recurso físico | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| jurídica | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 |
| 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 | 135 | 105 | 79 | 125 | 64 | 14 | 522 |



Se puede apreciar que, durante el segundo semestre de la vigencia 2023, el Concejo Distrital de Santiago de Cali ha efectuado tramite a 522 PQRS radicadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales dispuestos por la entidad. Se pudo evidenciar que los procesos de Secretaría General, Dirección Estratégica, Subsecretarías y Talento Humano; gestionaron el mayor número de solicitudes radicadas por la ciudadanía durante el periodo evaluado, equivalentes al 92,53%, 30,08%, 25,86%, 20,11 y 16,48% respectivamente.



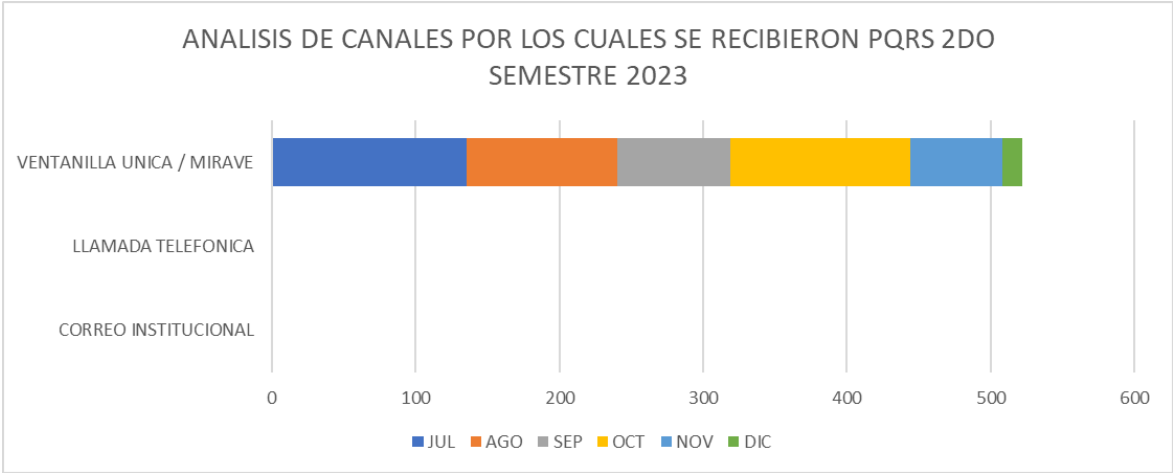
Cabe mencionar que los meses con mayor afluencia en el trámite de las PQRS fueron julio y octubre; sin dejar atrás que el mes de julio fue el que registró mayor número de PQRS.

Frente a reporte de QUEJAS, para efecto del presente informe no se registraron durante el periodo evaluado. 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 primer semestre de la vigencia 2023, 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 |
|-------|---------------------------|--------------------|----------------------|-------|
| JUL | 135 | 0 | 0 | 135 |
| AGO | 105 | 0 | 0 | 105 |
| SEP | 79 | 0 | 0 | 79 |
| OCT | 125 | 0 | 0 | 125 |
| NOV | 64 | 0 | 0 | 64 |
| DIC | 14 | 0 | 0 | 14 |
| TOTAL | 522 | 0 | 0 | 522 |



En consecuencia, se registraron 522 peticiones tramitadas durante el periodo de julio a diciembre del 2023 de las cuales, a la fecha del presente informe, se evidenció en la documentación suministrada por la Dirección Estratégica respuestas a seis (6) PQRS en un rango entre 22 y 16 días como se relaciona a continuación:

| PROCESO | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Dirección Estratégica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Comunicaciones y Relaciones Corporativas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria General | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Subsecretarias | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Dirección Administrativa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Talento Humano | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 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 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 6 |

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”) 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.

De acuerdo a los gráficos, el canal de mayor flujo documental es la “Ventanilla Única / MIRAVE” presencial. Sin embargo, resulta necesario fortalecer a través de campañas de sensibilización el uso de los medios digitales de atención a las PQRS, que permitan al ciudadano no solo radicar sus PQRS; sino que también permita visualizar el estado del trámite 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 2023, 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 | 522 | 0 | 0 | 0 |
| CONTACTENOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LLAMADA TELEFÓNICA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CORREO INSTITUCIONAL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 522 | 0 | 0 | 0 |

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

La fuente de información para el presente informe fue proporcionada por la Presidencia actual del Concejo Distrital de Santiago de Cali vigencia 2023.

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 la entidad establezca mecanismos o estrategias que repotencien la divulgación y promoción de estos medios digitales que faciliten al ciudadano la radicación y el seguimiento de las solicitudes presentadas por los mismo.
- Es de resaltar que si bien se ha dado en gran parte trámite a las peticiones radicadas en la corporación y en los términos dados por la Ley 1755 de 2015; es deber de cada proceso responsable de las respuestas a estas PQRS (atendiendo el “PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS”) poner en conocimiento de manera oportuna a la alta dirección de las contestaciones dadas a los peticionarios, para así poderse llevar a cabo un control más efectivo de dicho trámite por parte de la entidad.
- 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