



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Santiago de Cali, Julio 29 del 2021

Angelica Marcela Castillo
Jefe de Oficina de Archivo y Correspondencia
Concejo Distrital de Santiago de Cali

ASUNTO: INFORME PQRS PRESIDENCIA 2021 – CORTE ENERO A JUNIO

Con el fin de dar respuesta a las observaciones presentadas frente al Informe Final de la Auditoria de Gestión punto 3.1.5 “Procedimiento atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” Cod. 21.1.23.2.08.041.

De este modo damos cumplimiento a lo requerido por la mesa directiva, mediante Circular 21.1.4.1.0053.000843 del 21 de junio del 2021, en la cual se solicita el diligenciamiento del formato de gestión documental REPORTE PQRS 2021 por parte de cada uno de los líderes de proceso, en virtud de llevar un control más ágil y oportuno de las peticiones radicadas ante la corporación.

Se reiteran los canales de recepción oficiales del Concejo Distrital de Santiago de Cali, a través de la Ventanilla Única (Presencial y Virtual <http://www.concejodecali.gov.co/ventanillaVirtual/#/login>) registradas mediante la plataforma digital MIRAVE y la Página Web de la entidad Contáctenos <http://www.concejodecali.gov.co/Contactenos>.

Frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes radicadas durante el periodo de ENERO 2021 a JULIO 2021, por medio de la plataforma MIRAVE con las radicadas en la Ventanilla Única, se registraron 254 PQRS y por medio de la Pagina Web CONTACTENOS se evidenciaron 121 registros con número de radicado, para un total de 375 peticiones, como se expone a continuación:



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

VENTANILLA ÚNICA - CONTACTENOS	MES	VENTANILLA	CONTACTENOS	PETICIONES ACTIVAS
	ENERO	38	6	0
	FEBRERO	74	4	0
	MARZO	61	11	1
	ABRIL	37	83	5
	MAYO	20	12	0
	JUNIO	24	5	1
	TOTAL	254	121	7
TOTAL, RADICADAS ENERO - JUNIO			375	

En consecuencia, se registraron 375 peticiones recibidas durante el periodo de Enero a Junio 2021, de las cuales a la fecha se encuentran ABIERTOS (en proceso de respuesta) un total de 7 peticiones radicadas ante la ventanilla única, en tanto el portal web contáctenos se encuentra con 0 peticiones abiertas; la distribución por dependencia (encargada de dar trámite), se expone a continuación:

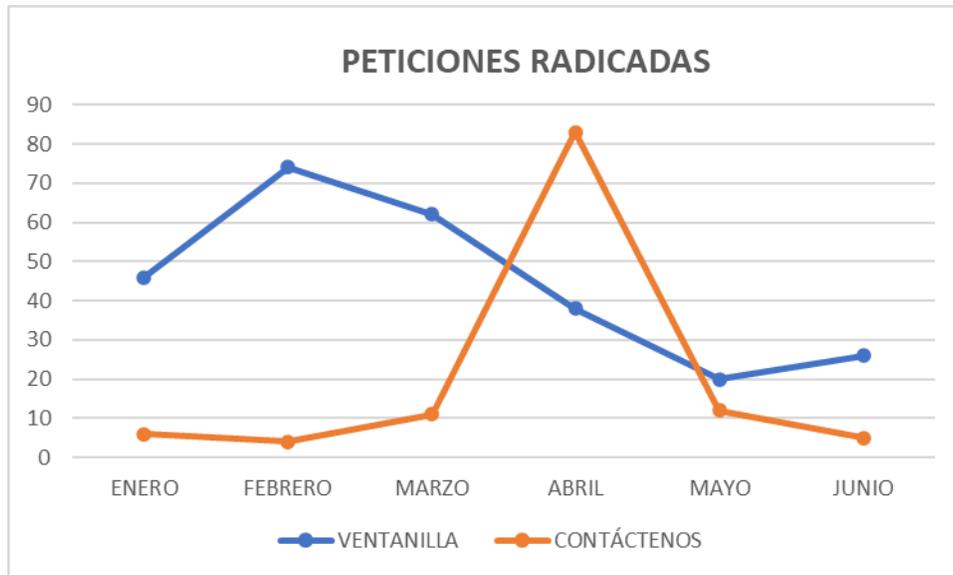
VENTANILLA ÚNICA	MES	DEPENDENCIA	PETICIONES	
	ENERO	AL DÍA		
	FEBRERO	AL DÍA		
	MARZO	SECRETARIA GENERAL	1	
	ABRIL	MESA DIRECTIVA	4	
		SECRETARIA GENERAL / COMISION DE PRESUPUESTO	1	
	MAYO	AL DÍA		
	JUNIO	TALENTO HUMANO	1	
	TOTAL			7

Una vez revisada la base de datos, corresponden el mes de marzo a cargo de la secretaria general (1) petición CASO 1490 y por parte del mes de abril (1) petición CASO 2289; A cargo de la mesa directiva en el mes de abril se encuentran (4) peticiones CASO 1670, CASO 1691, CASO 1897, CASO 1910 y por ultimo el mes de junio por parte de la oficina talento humanos se encuentra (1) petición CASO 2206.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Se relacionan a continuación las peticiones radicadas ante el concejo, enfocando los meses en que tuvimos una mayor recepción de solicitudes:



Frente al reporte de PQRS se evidenciaron radicadas (2) Quejas ante la oficina de control interno disciplinaria en el mes de febrero CASO 724 y CASO 944 y las misma fueron trasladadas a la entidad competente oportunamente.

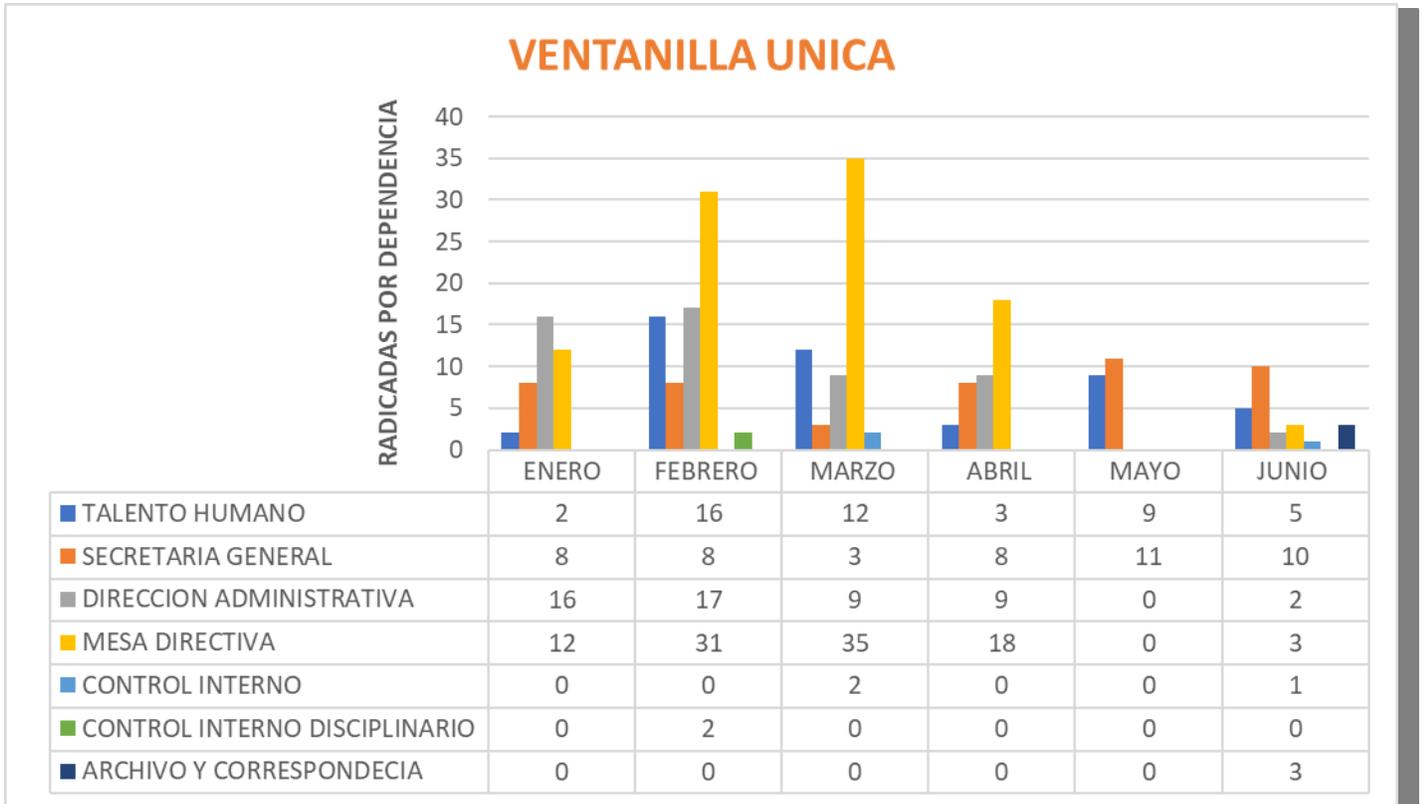




CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

En cuento a la recepción de solicitudes con mayor volumen durante el semestre encontramos tanto a la oficina de Mesa Directiva, Secretaria General y Talento Humano, como se expone a continuación:





CONCEJO SANTIAGO DE CALI



FLOWER ENRIQUE ROJAS TORRES
Mesa Directiva
Presidente