ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE CONTROL INTERNO

INFORME DE CUMPLIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

Según lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: *"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 oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción".

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Departamento Administrativo de Control Interno presenta el Informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD recibidas y atendidas por la Alcaldía Santiago de Cali a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre 01 de enero y 30 de junio de 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, en cumplimiento de los términos de ley y generar recomendaciones que permitan fortalecer la prestación del servicio en los procesos responsables.

Como fuente de información tiene en cuenta lo siguiente:

- ✓ Base de datos de las radicaciones de PQRSD del sistema de gestión documental ORFEO del periodo 01 de enero a 30 de junio de 2019.

- ✓ Información emitida por la Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión Documental en archivos Excel denominados: Informe Estadístico Sub Tramites, Serv y Gest Dctal a 30 de junio y Análisis cumplimiento norma (ene-mar) (abr-jun) 2019, de acuerdo a la base de datos del Sistema ORFEO.

- ✓ Base de datos de las radicaciones de PQRS del sistema de Atención al Ciudadano – SAC del periodo 01 de abril a 30 de junio de 2019.

ESTRUCTURA DEL INFORME:

CAPITULO I. ORGANISMOS ENCARGADOS DE RADICACION, TRÁMITE Y RESOLUCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

CAPITULO II. ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS A TRAVES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO Y EL SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO-SAC.

CAPITULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO I
ORGANISMOS ENCARGADOS DE RADICACION, TRÁMITE Y RESOLUCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. CANALES DE RADICACION:

La entidad mediante el Proceso Atención al Usuario administrado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, recibe peticiones, quejas, reclamos y denuncias por canales presencial y no presencial así:

Canal Presencial:

En la sala de atención al ciudadano sótano 1 del Edificio CAM, se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias dirigidas a la Entidad, en el horario de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua, dispone de treinta (30) módulos de atención, con organismos responsables:

9 Módulos- Secretaría Infraestructura- del 21 al 29

7 Módulos- Secretaría de Educación- del 14 al 20 (radican en el Sistema SAC-Sistema de Servicio al Ciudadano).

3 Módulos- Departamento Administrativo de Planeación Municipal-DAPM del 11 al 13

1 Módulo- Departamento Administrativo DADII

1 Módulo- Atención Prioritaria- No. 1

8 Módulos para Atención General.

1 Módulo- Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública No. 30.

Así mismo, existen 15 Ventanillas Únicas de radicación en los CALIs-Centros de Atención Local Integrada de la ciudad:

Comunas: 4 (Manzanares), 5 (La Rivera), 6 (Guaduales), 7 (Alfonso López), 8 (las Américas), 9 (Aranjuez), 10 (Guabal), 15 (Vallado), 16 (la Unión), 17 (Limonar), 18 (Meléndez), 19 (el Cedro), 20 (Siloé) y 21 (Desepaz) y comuna 2 (Prados del Norte).

Y siete (07) Puntos de Atención para radicación de PQRSD a cargo de los siguientes Organismos que se encuentran ubicados por fuera del edificio central Municipal:

Secretaría de Movilidad, Secretaría de Salud Pública Municipal, Secretaría del Deporte y la Recreación, Secretaría de Cultura, Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA, Subdirección de Catastro Municipal-Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

Estos canales de atención dan cumplimiento al uso del sistema de gestión documental ORFEO, adoptado por la entidad a través del Decreto Municipal No. 411.0.20.0654 del 06 de julio de 2011, Artículo Primero como aplicativo de la Administración Central Municipal, cuyo objetivo es garantizar permanentemente la recepción, información, orientación, trámite y seguimiento oportuno de las quejas, derechos de petición y reclamos de la comunidad en general. Este Sistema permite la integración y centralización de la información de las peticiones, quejas, reclamos recibidos a través de los diferentes canales habilitados por la entidad, así como de realizar el seguimiento al estado de atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes presentadas sin distinción del canal utilizado.

Al ciudadano le brinda la opción de presentar y consultar el estado de atención de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o solicitudes a través de canales electrónicos, con el No. de radicado que las identifica, al cual se puede acceder en el siguiente enlace:

https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/46368/consulte_el_estado_de_su_solicitud/

Canal no presencial:

-Radicación de PQRSD en línea: En la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano, dispone en su página web todos los días de la semana las 24 horas, para que la comunidad acceda a la radicación de solicitudes en línea y Tutorial, para realizar inducción sobre este servicio, a través del siguiente enlace:

http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina_de_atencin_al_ciudadano/

-Líneas telefónicas que actualmente operan para atención al ciudadano: Nos. 195, 8879020, 018000 222195 y opción del chat en la página, con atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua, este último canal es utilizado por los usuarios para recibir orientación, cuenta con información de preguntas frecuentes de los ciudadanos y se les guía sobre los mecanismos para la radicación de PQRSD.

El Correo institucional contactenos@cali.gov.co hace todo el procedimiento de radicación, con los datos y documentos digitales recibidos del usuario, se le reasigna al organismo responsable y se envía la solicitud en medio magnético.

Se verificó la actividad que se realiza en la sala virtual donde se atiende por línea telefónica, chat, correo electrónico, se encontró en correcto funcionamiento el enlace de radicación de PQRS y se tiene implementada para las líneas telefónicas una grabación que guía al ciudadano para obtener información básica y horarios de atención, así como recibir PQRS verbal, el tiempo de atención por este medio se cuantificó en 2.5 minutos.

2. ATENCION DE QUEJAS

La responsabilidad del manejo de las quejas en la entidad lo ejerce el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno – DACDI, quien continua garantizando la confidencialidad de la información con la recepción de quejas a través de la ventanilla única oficina de atención al ciudadano a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, al tener asignadas tres ventanillas que reciben toda gestión documental interna y externa del DACDI, atendidas por tres (03) funcionarios, que han firmado el formato compromiso de imparcialidad, integridad y confidencialidad, validado por parte del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – DADII.

Frente a la confidencialidad, posterior a que la información es radicada y escaneada, el DACDI le da el carácter de privado en el sistema, teniendo en cuenta los documentos que estén relacionados directamente con procesos disciplinarios.

Así mismo, este departamento imparte capacitación al personal de la oficina de atención al ciudadano de ventanilla única, donde se les explica la diferencia entre un derecho de petición y una queja, términos de tiempo para respuesta, la incidencia de acuerdo al código disciplinario único, diferenciar el aporte de pruebas a un proceso disciplinario o recursos presentados frente a decisiones de fondo proferidas y solicitud de expedición de copias para determinar el tipo de radicado.

La base de datos de los radicados asignados al DACDI, es depurada en cuanto a distinguir y modificar el eje temático, donde las quejas quedan reportadas como otros para el cumplimiento de términos, y son registradas en un aplicativo denominado Jurisoft donde son controladas.

Se llevó a cabo verificación en la sala de atención al ciudadano sótano 1 del Edificio CAM, que los módulos 5, 7 y 10 son los disponibles para la recepción de Quejas en la entidad de manera presencial, así mismo se contactó con los tres funcionarios encargados.

A continuación se relacionan por organismo las quejas que el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno tiene valoradas en su programa Jurisoft para el primer semestre de 2019:

ORGANISMO	CANTIDAD DE QUEJAS
Despacho Alcalde	1
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana	17
Secretaria de Infraestructura	1
Por determinar	7
Secretaría de Vivienda Social	1
Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	1
Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo	1
Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana	2
Secretaria de Desarrollo Económico	5
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	1

Secretaria del Deporte y la Recreación	6
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	3
Secretaria de Educación	150
Subdirección de Catastro Municipal	3
Secretaria de Bienestar Social	2
Secretaria de Movilidad	178
Subsecretaria de Inspección Vigilancia y Control	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	1
Cali 6	1
Secretaria de Salud	5
Departamento Administrativo de Control Interno	1
Secretaria de Infraestructura	6
Secretaria de Cultura	3
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	2
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	13
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	2
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	4
Secretaria de Seguridad y Justicia	32
Cali 12	1
TOTAL	**451**

De acuerdo a la información anterior, para el primer semestre 2019 se tienen valoradas por el DACDI un total de 451 quejas y los organismos más involucrados en las quejas recibidas son: Secretaria de Movilidad (178 que representa el 39% del total, Secretaria de Educación (150) equivalente al 33%, Secretaria de Seguridad y Justicia (32) equivalente al 7%, Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana (17) que representa el 4% y el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal (13) que representa el 3% del total de quejas valoradas.

3. ATENCION DE DENUNCIAS

La Oficina Asesora de Transparencia de acuerdo a lo establecido en el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, artículo 40, numeral 5, tiene como responsabilidad: “recibir información sobre situaciones o hechos relacionados con la ética pública, la transparencia y la anticorrupción, informar y denunciar ante las instancias de control pertinentes y hacer el seguimiento respectivo”, también se enmarca en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 y la Ley 1474 de 2011, artículo 76, inciso 3.

La entidad cuenta en el proceso Atención al Usuario con el procedimiento Recepción de denuncias de corrupción y hechos contra la ética pública a través del canal presencial CAM (Ventanilla única, sótano 1) y virtual versión 1, validado y con entrada en vigencia a partir del 27 de abril 2018, y tuvo una actualización a la versión 2 validada y con entrada en vigencia desde el 06 de julio de 2019, así mismo los formatos denominados: formato denuncia hecho de corrupción y formato análisis hecho de corrupción.

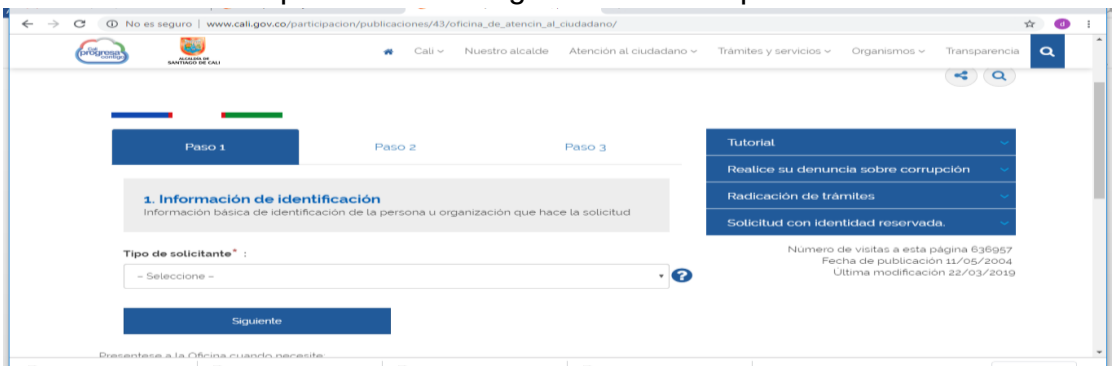
En la verificación con la oficina de Transparencia, se encontró pendiente de analizar y aceptar por parte de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana la propuesta de la Oficina Asesora de Transparencia de habilitar todas las ventanillas disponibles en la entidad para recibir las denuncias de los ciudadanos, y ajustar los lineamientos y protocolos respecto a su recepción.

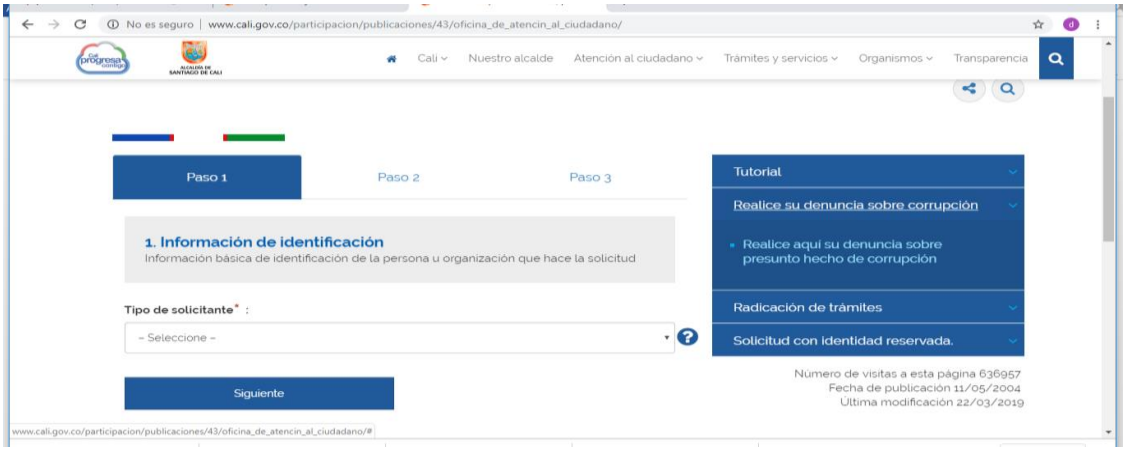
A continuación, se relacionan los registros de recepción y trámite de denuncias que tiene la Oficina de Transparencia del primer semestre 2019:

Denuncias radicadas por presuntos hechos de corrupción	Remitidas a autoridades de control	No correspondían a hechos de corrupción, resueltos mediante mesas de trabajo o comunicaciones oficiales con los organismos involucrados
27	3	24

Igualmente se hace recepción de denuncias a través del canal virtual, con el botón ubicado al lado de la radicación virtual de PQRS, una vez se hace la radicación en línea, la Oficina Asesora de Transparencia da la opción de “privada” para guardar la confidencialidad de la información.

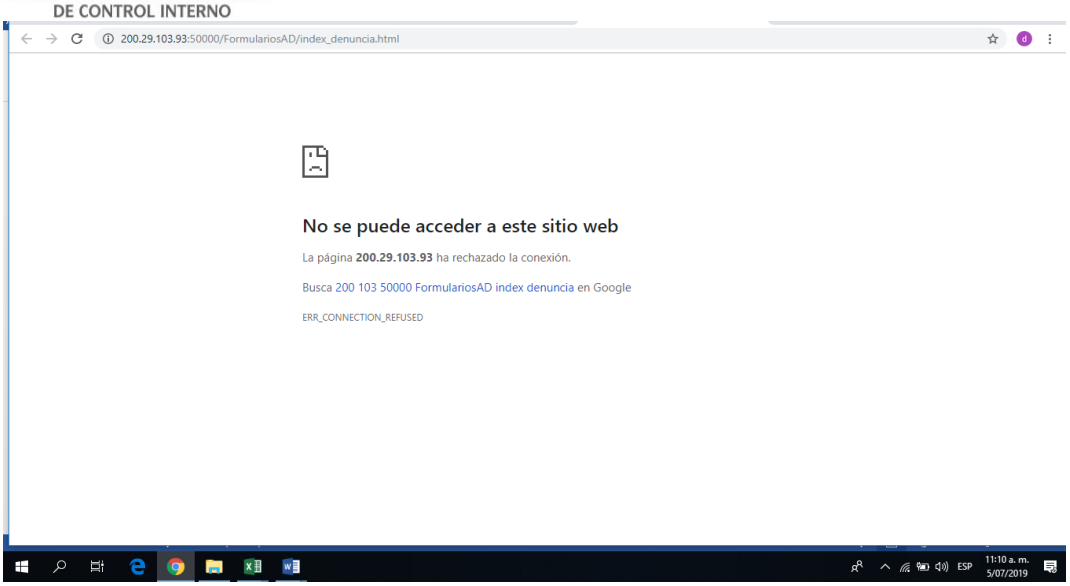
A continuación se presenta la imagen del enlace para radicación de denuncias:





Se realizó verificación del enlace de recepción de denuncias encontrándose que no funcionaba, lo cual fue informado a la Oficina de Transparencia y al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DATIC, quien confirmó que efectivamente la ruta no funcionaba, debido a que se actualizó desde el mes de febrero de 2019 la URL en la publicación, realizando cambios en el servidor, al colocar un certificado de seguridad, lo que implicó colocar un subdominio (servicios.cali.gov.co) que generó que la URL que estaba en la publicación dejara de funcionar afectando el enlace de la recepción de denuncias.

Pantallazo del enlace verificado y encontrado sin funcionar.

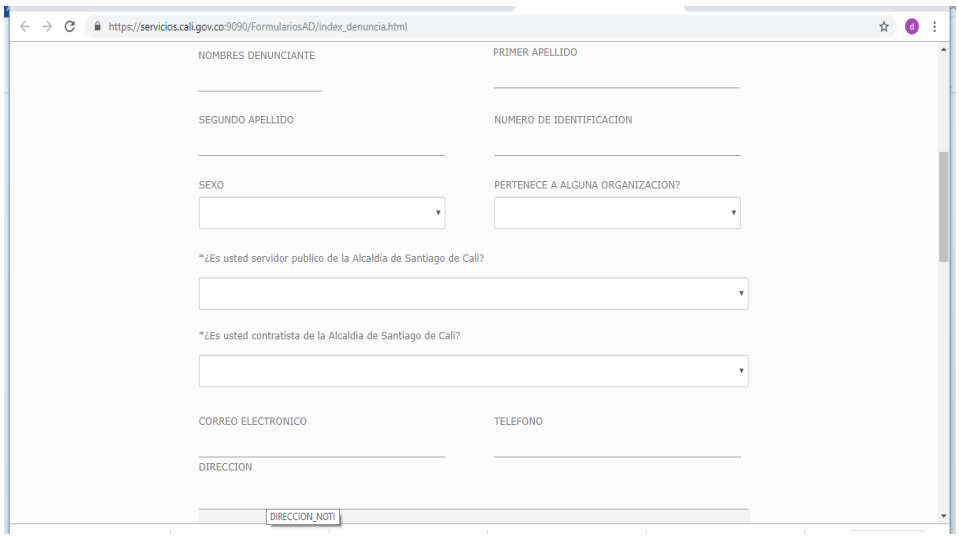


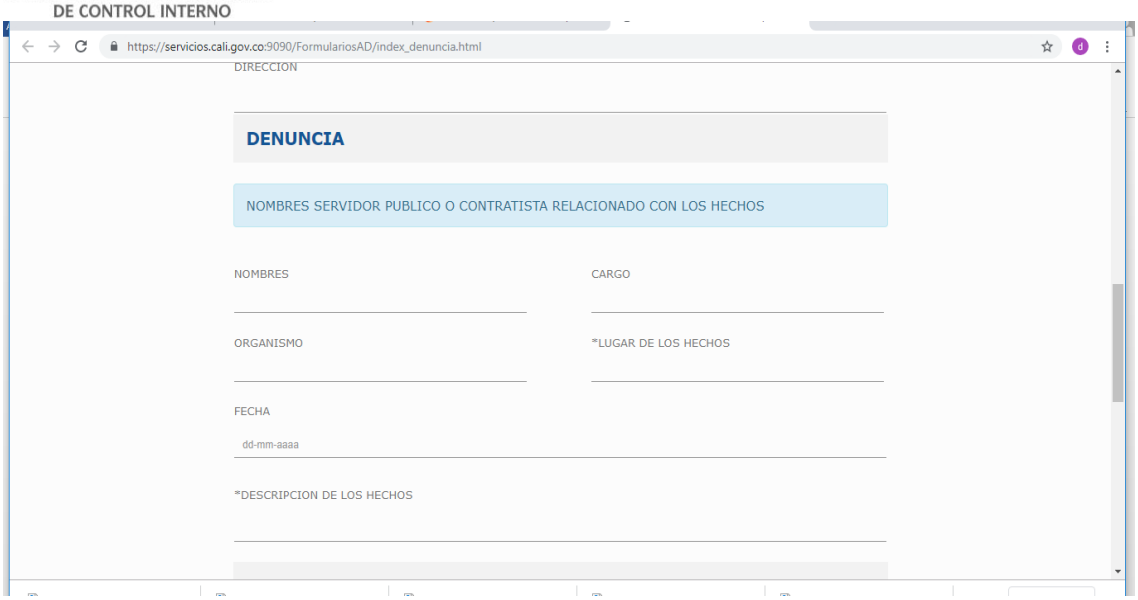
El funcionario de DATIC realizo un ajuste en el sistema, y fue posible activar su funcionamiento, sin embargo estaba acompañado de un “video instructivo de uso”, que hace referencia a la exención del impuesto predial, lo cual no corresponde al tema de denuncias, así mismo presentaba un logo del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, como se aprecia en la siguiente imagen:

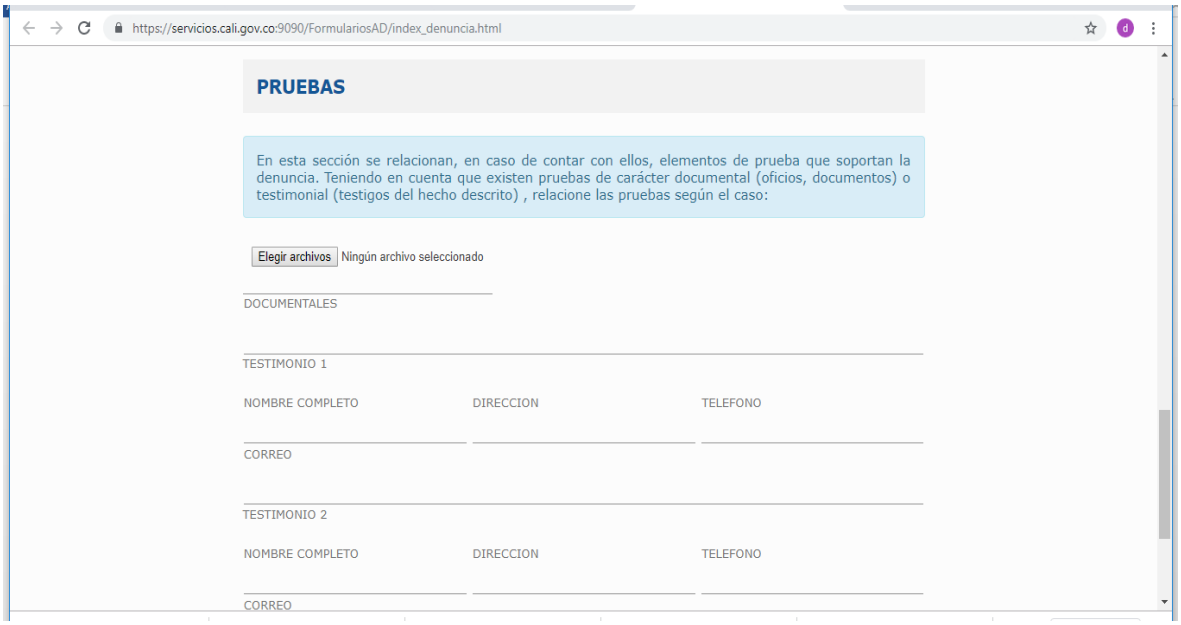
Posteriormente, la Oficina Asesora de Transparencia, con apoyo del DATIC realizó los ajustes respecto a retirar el video incorrecto y a establecer el logo de la oficina, por lo que a la fecha, ya se encuentra restablecido el funcionamiento del enlace, queda pendiente incorporar un video tutorial para guía del ciudadano.

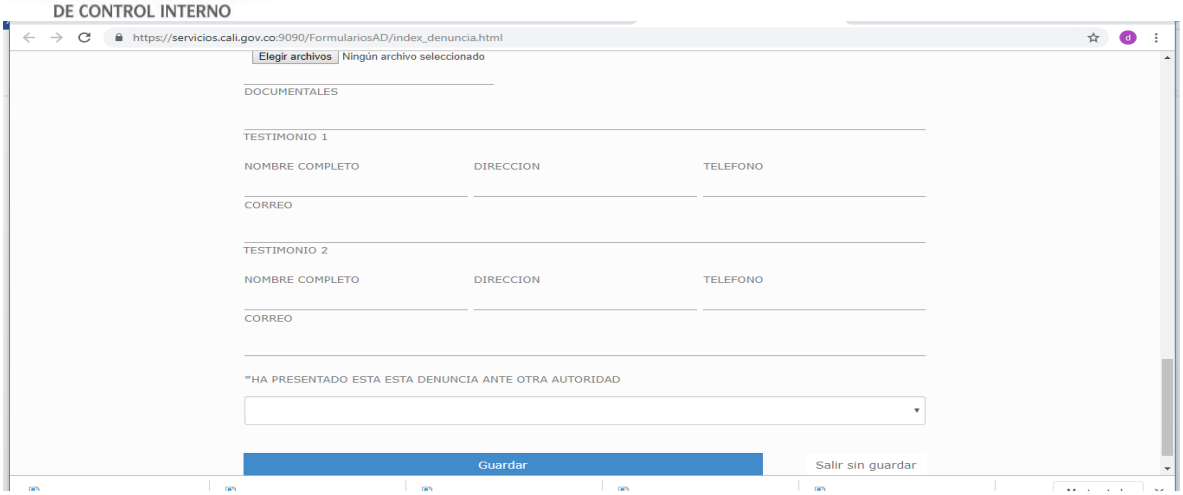
A continuación se ilustra el enlace reestablecido:

rmulariosAD/index_denuncia.html
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
OFICINA ASESORA DE TRANSPARENCIA
FORMULARIO DE DENUNCIA HECHOS DE CORRUPCION
Abrir formato para ser diligenciado
servicios.cali.gov.co:9090/FormulariosAD/index_denuncia.html
ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE HACIENDA
DENUNCIAS HECHOS DE CORRUPCION
En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", la Alcaldía de Santiago de Cali informa, que siendo responsable y encargado del tratamiento de los datos personales de los habitantes del municipio, estos serán utilizados únicamente en el desarrollo de las funciones propias y no se compartirán con nadie para fines diferentes. Esta información es y será utilizada para conocer más al ciudadano que se acerca a la Alcaldía de Santiago de Cali. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y serán usadas por la Oficina Asesora de Transparencia solo con fines estadísticos.
DATOS DEL DENUNCIANTE
DENUNCIANTE ANONIMO
NOMBRES DENUNCIANTE
PRIMER APELLIDO


https://servicios.cali.gov.co:9090/FormulariosAD/index_denuncia.html
NOMBRES DENUNCIANTE
PRIMER APELLIDO
SEGUNDO APELLIDO
NUMERO DE IDENTIFICACION
SEXO
PERTENECE A ALGUNA ORGANIZACION?
*¿Es usted servidor publico de la Alcaldía de Santiago de Cali?
*¿Es usted contratista de la Alcaldía de Santiago de Cali?
CORREO ELECTRONICO
TELEFONO
DIRECCION
DIRECCION_NOTI


https://servicios.cali.gov.co:9090/FormulariosAD/index_denuncia.html
DIRECCION
DENUNCIA
NOMBRES SERVIDOR PUBLICO O CONTRATISTA RELACIONADO CON LOS HECHOS
NOMBRES
CARGO
ORGANISMO
*LUGAR DE LOS HECHOS
FECHA
dd-mm-aaaa
*DESCRIPCION DE LOS HECHOS


https://servicios.cali.gov.co:9090/FormulariosAD/index_denuncia.html
PRUEBAS
En esta sección se relacionan, en caso de contar con ellos, elementos de prueba que soportan la denuncia. Teniendo en cuenta que existen pruebas de carácter documental (oficios, documentos) o testimonial (testigos del hecho descrito) , relacione las pruebas según el caso:
Elegir archivos
Ningún archivo seleccionado
DOCUMENTALES
TESTIMONIO 1
NOMBRE COMPLETO
DIRECCION
TELEFONO
CORREO
TESTIMONIO 2
NOMBRE COMPLETO
DIRECCION
TELEFONO
CORREO



CAPITULO II.

ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS A TRAVES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO.

Con base a la información contenida en el sistema de gestión documental ORFEO, la Alcaldía de Santiago de Cali durante el periodo objeto de verificación de 01 enero a 30 de junio de 2019 presentó el siguiente comportamiento:

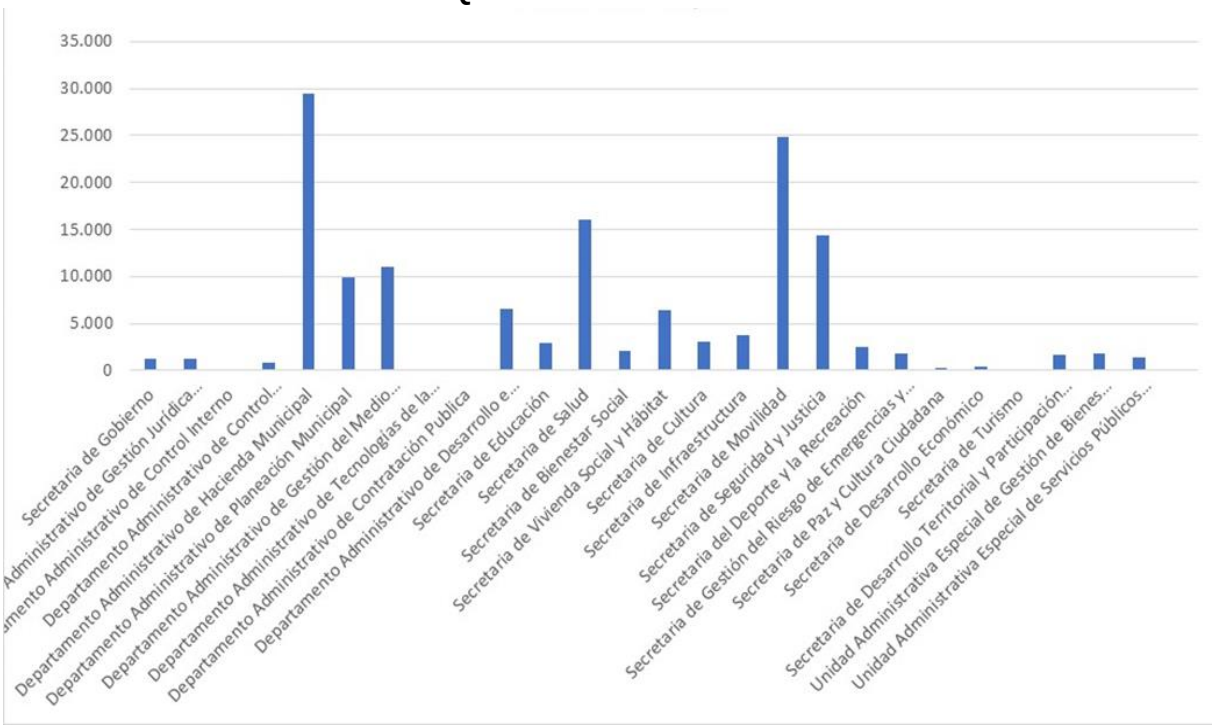
1. **RADICACION DE PQRS:** el reporte del sistema Orfeo por organismos generó radicación de 143.960 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el periodo 01 de enero a 30 de junio de 2019:

ORGANISMOS	TOTAL
Secretaria de Gobierno	1.280
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	1.229
Departamento Administrativo de Control Interno	91
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	783
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	29.506
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	9.870
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	11.045

Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	164
Departamento Administrativo de Contratación Publica	117
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	6.540
Secretaria de Educación	2.870
Secretaria de Salud	15.997
Secretaria de Bienestar Social	2.061
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	6.394
Secretaria de Cultura	3.015
Secretaria de Infraestructura	3.718
Secretaria de Movilidad	24.888
Secretaria de Seguridad y Justicia	14.312
Secretaria del Deporte y la Recreación	2.517
Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	1.742
Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana	319
Secretaria de Desarrollo Económico	423
Secretaria de Turismo	155
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	1.645
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	1.860
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	1.419
TOTAL GENERAL	**143.960**

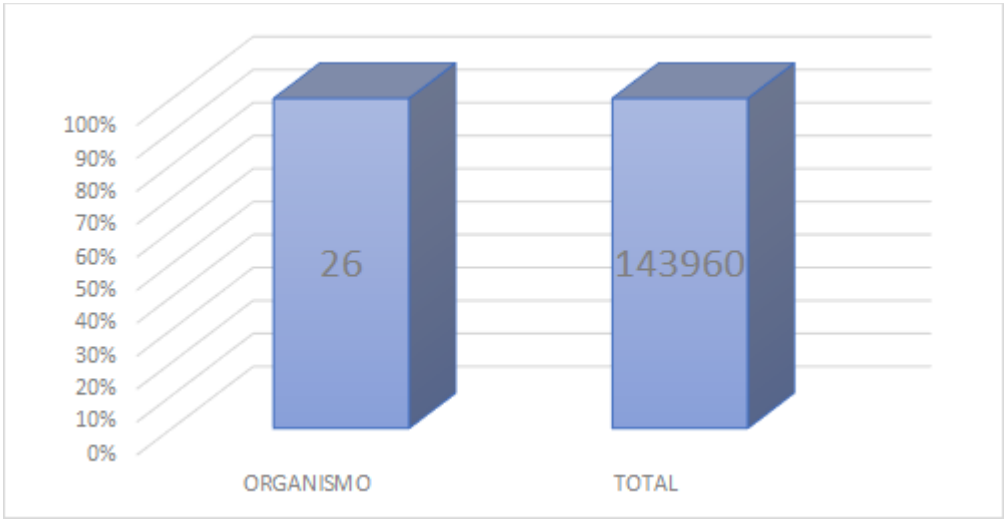
Se observa que en el presente periodo los organismos que reciben mayor PQRSD son en su orden el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, Secretaria de Movilidad, Secretaria de Salud, Secretaria de Seguridad y Justicia y el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente.

Gráfica 1 RADICACION DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2019



Fuente: Informe Estadístico Sub Tramites, Serv y Gest Dctal a 30 de junio

Gráfica 2 TOTAL DE PQRSD RADICADAS EN LOS ORGANISMOS



Fuente: Informe Estadístico Sub Tramites, Serv y Gest Dctal a 30 de junio

2. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN TIPIFICACIÓN

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Santiago de Cali, según su tipificación correspondiente al primer semestre de 2019:

TIPO DE COMUNICACIÓN	Comunicaciones recibidas I semestre 2019	%
Acción Cumplimiento	1	0,00%
Acción Popular	20	0,01%
Demanda	7	0,00%
Denuncias	2	0,00%
Otros	48.863	33,94%
Petición entre Autoridades	4.972	3,45%
Petición Prioritaria	487	0,34%
Petición Consulta	524	0,36%
Petición General	60.171	41,80%
Petición de Información	3.356	2,33%
Presentación de Medios	0	0,00%
Entes de Control	2.383	1,66%
Queja	964	0,67%
Reclamo	556	0,39%
Recurso Apelación	203	0,14%
Recurso Reconsideración	63	0,04%
Recurso Reposición	607	0,42%
Solicitudes de revocatoria directa	1.917	1,33%
Tutela	3.747	2,60%
Incidente de Desacato	119	0,08%
Trámites y servicios	13.380	9,29%
Medios magnéticos	1.618	1,12%
TOTAL GENERAL	143.960	100,00%

Grafica 3

Fuente: Informe Estadístico Sub Tramites, Serv y Gest Dctal a 30 de junio

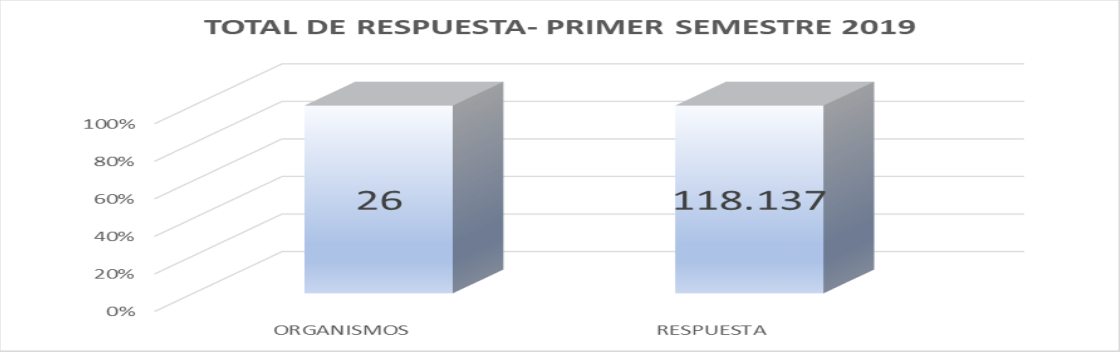
De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo, las peticiones de interes general o particular (60.171) son las más trámitadas en la Alcaldia Municipal de Santiago de Cali, seguidas de los radicados otros (48.863).

3. **SALIDAS DE LAS PQRS:** Conforme a los registros del sistema Orfeo en el periodo objeto de verificación, se dio respuesta a un total de 118.137 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias así:

ORGANISMOS	TOTAL RESPUESTAS I SEM. 2019
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	27.158
Secretaria de Movilidad	17.089
Secretaria de Salud	13.698
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	12.651
Secretaria De Seguridad y Justicia	11.755
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	9.107
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	4.617

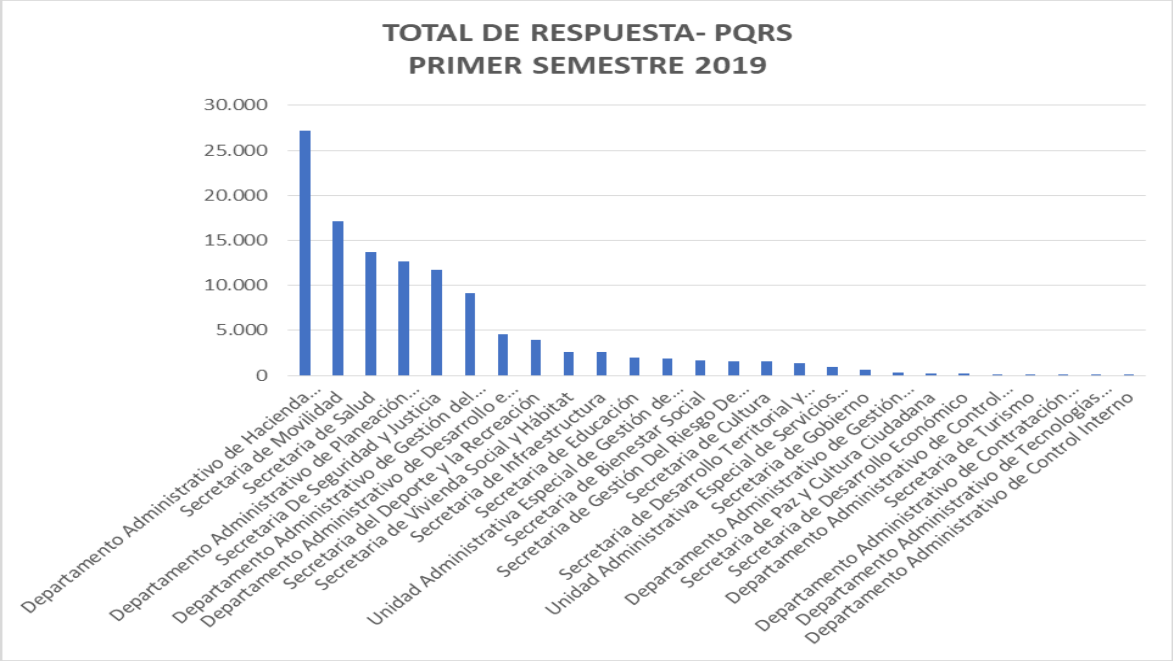
Secretaria del Deporte y la Recreación	3.930
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	2.592
Secretaria de Infraestructura	2.577
Secretaria de Educación	1.934
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	1.890
Secretaria de Bienestar Social	1.629
Secretaria de Gestión Del Riesgo De Emergencias y Desastres	1.609
Secretaria de Cultura	1.555
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	1.382
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	981
Secretaria de Gobierno	623
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Publica	361
Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana	266
Secretaria de Desarrollo Económico	251
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	163
Secretaria de Turismo	107
Departamento Administrativo de Contratación Publica	80
Departamento Administrativo de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones.	71
Departamento Administrativo de Control Interno	61
TOTAL RESPUESTAS EN LA ENTIDAD	**118.137**

Grafica 4



Fuente: Análisis cumplimiento norma (ene-mar) (abr-jun) 2019

Grafica 5



Fuente: Análisis cumplimiento norma (ene-mar) (abr-jun) 2019

Se encontró limitante en la verificación de la cantidad de PQRSD que se encuentran sin respuesta, y a la determinación del estado de las 25.823 comunicaciones que quedan de diferencia entre las PQRS recibidas en la entidad 143.960 con las respuestas emitidas de 118.137; a la Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión Documental, no le fue posible dentro del tiempo de esta actividad proporcionar esta información, dado que la misma requiere de tiempo para analizar la base de datos del Sistema de Información ORFEO.

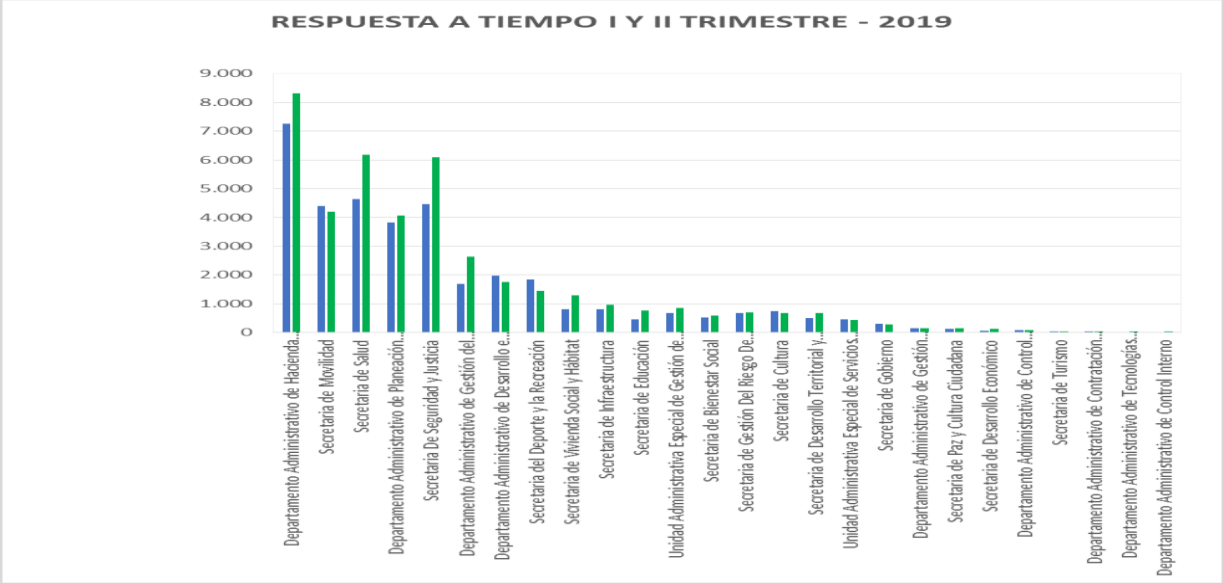
A continuación se relaciona la información de las respuestas emitidas por organismos, teniendo en cuenta los dos primeros trimestres del 2019:

ORGANISMOS	RESP. A TIEMPO I TRIM 2019	RESP. A TIEMPO II TRIM 2019	TOTAL RESP. A TIEMPO I SEM. 2019
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	7.254	8.325	15.579
Secretaria de Movilidad	4.397	4.199	8.596
Secretaria de Salud	4.640	6.188	10.828
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	3.819	4.061	7.880

Secretaria De Seguridad y Justicia	4.452	6.093	10.545
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	1.686	2.640	4.326
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	1.980	1.761	3.741
Secretaria del Deporte y la Recreación	1.847	1.454	3.301
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	797	1.285	2.082
Secretaria de Infraestructura	814	968	1.782
Secretaria de Educación	458	760	1.218
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	671	840	1.511
Secretaria de Bienestar Social	521	584	1.105
Secretaria de Gestión Del Riesgo De Emergencias y Desastres	671	685	1.356
Secretaria de Cultura	740	667	1.407
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	508	676	1.184
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	460	431	891
Secretaria de Gobierno	309	269	578
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Publica	152	134	286
Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana	119	144	263
Secretaria de Desarrollo Económico	65	116	181
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	68	85	153
Secretaria de Turismo	34	31	65
Departamento Administrativo de Contratación Publica	43	25	68
Departamento Administrativo de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones.	23	37	60
Departamento Administrativo de Control Interno	23	36	59
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI	**36.551**	**42.494**	**79.045**

De acuerdo a la información anterior se puede inferir que de los 118.137 respuestas emitidas, el 66.90 % equivalente a 79.045 fueron contestadas a tiempo.

Grafico 6



Fuente: Análisis cumplimiento norma (ene-mar) (abr-jun) 2019

Gráfica 7

Fuente: Análisis cumplimiento norma (ene-mar) (abr-jun) 2019

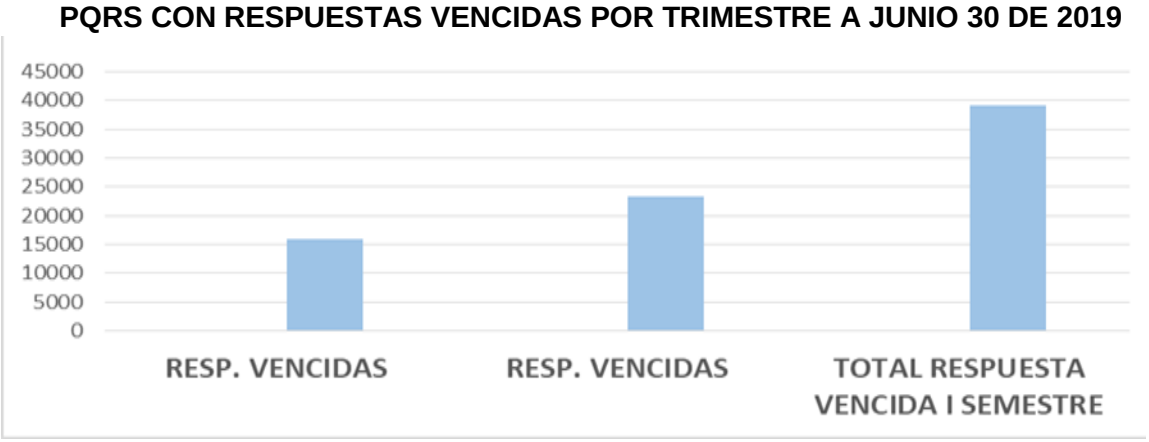
4. **PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA:** Durante el periodo verificado el sistema Orfeo, reporta las peticiones resueltas fuera del termino de ley como se relaciona a continuación:

ORGANISMOS	RESP. VENCIDAS I TRIM 2019	RESP. VENCIDAS II TRIM 2019	TOTAL RESP. VENCIDAS I SEM. 2019
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	4.826	6.753	11.579
Secretaria de Movilidad	3.598	4.895	8.493
Secretaria de Salud	1.072	1.798	2.870
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	2.002	2.769	4.771
Secretaria De Seguridad y Justicia	494	716	1.210
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	1.605	3.176	4.781
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	308	568	876
Secretaria del Deporte y la Recreación	177	452	629
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	194	316	510
Secretaria de Infraestructura	320	475	795
Secretaria de Educación	372	344	716
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	193	186	379
Secretaria de Bienestar Social	264	260	524
Secretaria de Gestión Del Riesgo De Emergencias y Desastres	110	143	253
Secretaria de Cultura	59	89	148
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	88	110	198
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	32	58	90
Secretaria de Gobierno	29	16	45
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Publica	27	48	75
Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana	1	2	3
Secretaria de Desarrollo Económico	42	28	70
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	5	5	10
Secretaria de Turismo	19	23	42
Departamento Administrativo de Contratación Publica	6	6	12

Departamento Administrativo de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones.	6	5	11
Departamento Administrativo de Control Interno	0	2	2
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI	**15.849**	**23.243**	**39.092**

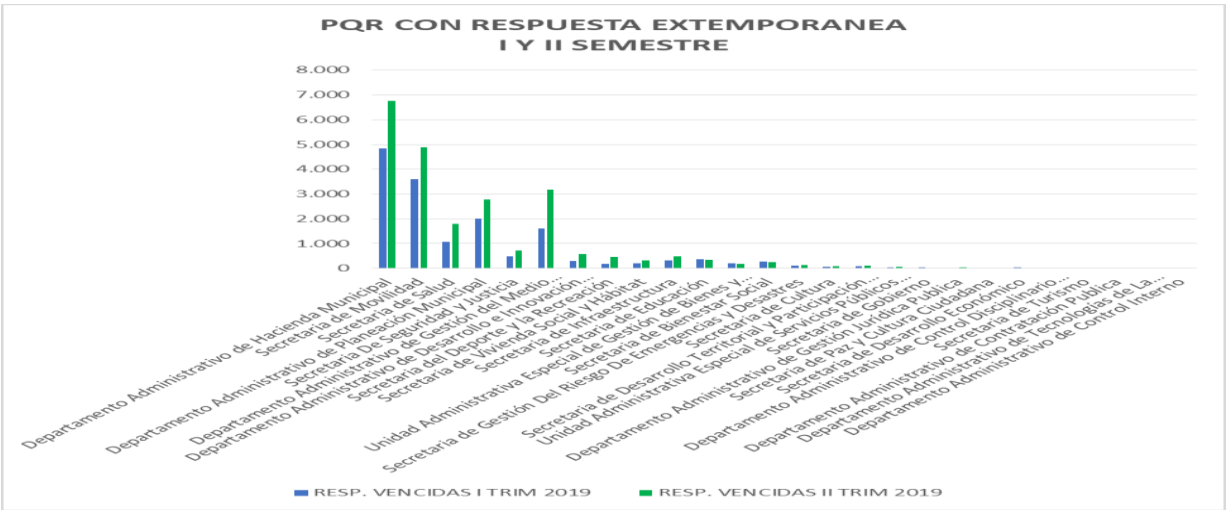
De acuerdo a la información anterior, de las 118.137 respuestas emitidas, el 33.09% equivalente a 39.092 fueron contestadas extemporáneamente.

Gráfica 8



Fuente: Análisis cumplimiento norma (ene-mar) (abr-jun) 2019

Gráfica 9



Fuente: Análisis cumplimiento norma (ene-mar) (abr-jun) 2019

5. **EFICIENCIA:** Se analiza por Organismo cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) en la gestión de respuesta oportuna en concordancia con los tiempos formalizados para tal fin, como se relaciona a continuación:

ORGANISMOS	I TRIM 2019	II TRIM 2019	% DIFE.
SECRETARIA DE GOBIERNO	91%	94%	3,0%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	99%	99%	-0,5%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	100%	95%	-5,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	93%	94%	1,3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	93%	88%	-5,4%
SECRETARIA DE CULTURA	93%	88%	-4,4%
SECRETARIA DE TURISMO	64%	57%	-6,7%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	78%	82%	4,2%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	85%	86%	0,8%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	87%	76%	-10,9%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	91%	76%	-15,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	85%	74%	-11,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	79%	88%	8,8%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	80%	80%	-0,2%

SECRETARIA DE SALUD	81%	77%	-3,7%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	86%	83%	-3,2%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	90%	89%	-0,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	61%	81%	19,8%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	72%	67%	-4,7%
SECRETARIA DE EDUCACION	55%	69%	13,7%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	66%	69%	2,8%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	88%	81%	-7,1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	66%	59%	-6,1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	60%	55%	-4,8%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	55%	46%	-8,8%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	51%	45%	-5,8%
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI	70%	65%	-5,1%

De acuerdo a la información anterior, se observa que la Administración Central Municipal de Santiago de Cali refleja un resultado negativo, al disminuir en un 5.1% del primero al segundo trimestre año 2019, el cumplimiento de gestión en la respuesta.

6. PETICIONES RECIBIDAS A TRAVES DEL SAC- SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO

El Sistema Atención al Ciudadano-SAC, es un servicio implementado por el Ministerio de Educación Nacional para recibir comunicación de parte de los ciudadanos, en cumplimiento del Decreto 1151 de Gobierno en Línea, con el objetivo de dar seguimiento a la atención de las PQRS bajo la responsabilidad de

la Secretaria de Educación, el cual es utilizado en la Alcaldía de Cali exclusivamente para la Secretaría de Educación, y por el canal presencial.

La Secretaría de Educación de Santiago de Cali, ha realizado gestión ante el Ministerio de Educación Nacional solicitando concepto para desmontar el aplicativo SAC y atender los requerimientos de los ciudadanos mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO autorizado por la entidad.

Con base a la información contenida en el Sistema SAC, durante el periodo 01 enero a 30 de junio de 2019 se radicaron en la Secretaría de Educación, 25.768 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como se relaciona a continuación:

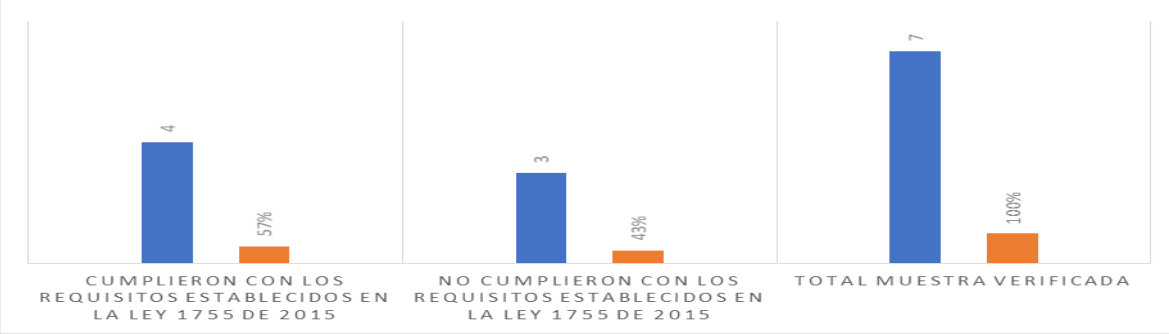
MES 2019	COMUNICACIONES RECIBIDAS
Enero	3.909
Febrero	4.729
Marzo	4.460
Abril	2.342
Mayo	5.792
Junio	4.536
Total	**25.768**

Es de mencionar que dada la limitante de tiempo y recurso humano al realizar la actividad de verificación de información para la elaboración del informe de Ley, se escogió una muestra aleatoria de 7 PQRS radicadas por el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC en la Secretaría de Educación de la Alcaldía de Santiago de Cali, correspondiente al periodo abril a junio de 2019, la cual presentó los siguientes resultados:

Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015	No Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015	total muestra verificada
4	3	7
57%	43%	100%

CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1755 DE 2015 EN PQRS DEL SISTEMA SAC

Grafica 11



Fuente: verificación equipo auditor

EL 43% de las PQRS verificadas, no cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, los cuales quedaron clasificados en los siguientes tipos de incumplimiento:

ITEM	TIPO DE INCUMPLIMIENTO	TOTAL MUESTRA VERIFICADA
D	Peticiones sin respuesta y sin notificación a la fecha de visita en sitio	2
E	Petición con respuesta en término, pero con notificación extemporánea	1
	TOTAL	**3**

7. VERIFICACION DEL TRAMITE A PETICIONES RADICADAS EN LA ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI:

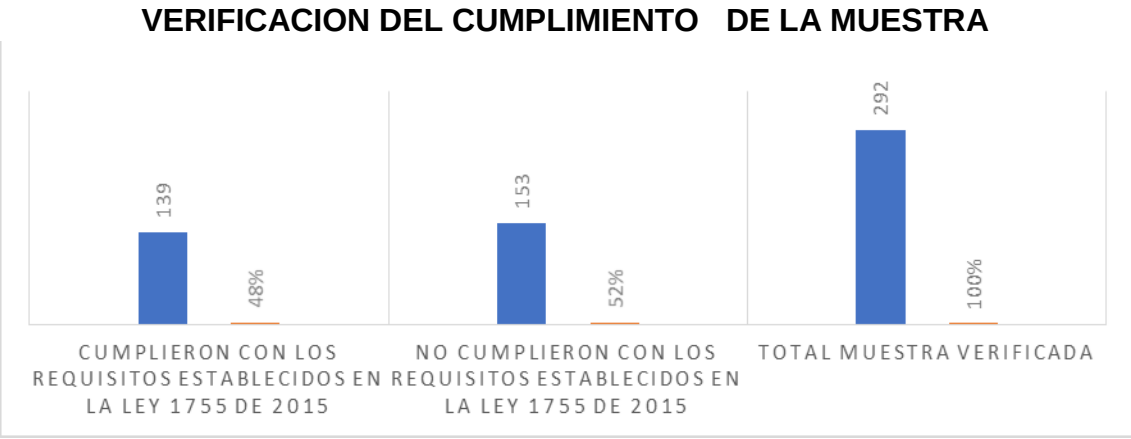
Para la verificación, se tomó una muestra aleatoria de 292 PQRS del total de 169.728 peticiones radicadas por ORFEO y el Sistema SAC en la Alcaldía de Santiago de Cali, en el periodo comprendido entre 01 enero al 30 de junio de 2019, la cual se realizó en dos actividades: Auditoria No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 44 de la vigencia 2018 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, emitido el 30/abr/2019, donde se evaluó una muestra de 137 PQRS del periodo 21/dic/2018 al 08 de abril de 2019 y una verificación realizada en el mes de Julio de 2019 de 155 PQRSD correspondientes al periodo 09/abr/2019 a 30/jun/2019.

Lo anterior, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015	No Cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015	total muestra verificada
139	153	292
48%	52%	100%

Teniendo en cuenta los resultados de la muestra verificada, el 48% que corresponde a 139 PQRS se encontraron cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el 52% equivalente a 153 PQRS no cumplieron.

Grafica 12



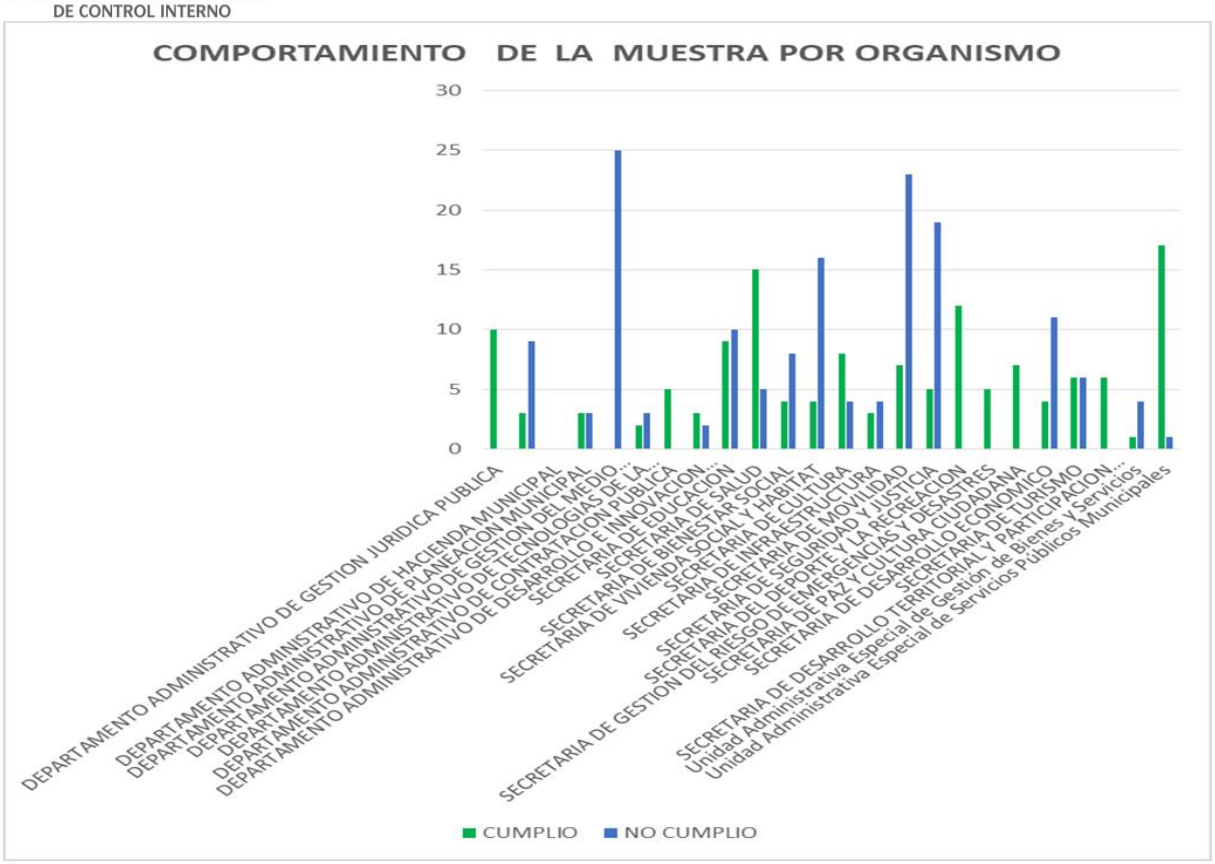
Fuente: verificación equipo auditor

A continuación se relacionan los resultados de la muestra verificada por organismo:

ORGANISMO	CUMPLIO	NO CUMPLIO	TOTAL MUESTRA VERIFICADA
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Publica	10	0	10
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	3	9	12
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	3	3	6
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	0	25	25

Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	3	5
Departamento Administrativo de Contratación Publica	5	0	5
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	3	2	5
Secretaria de Educación	9	10	19
Secretaria de Salud	15	5	20
Secretaria de Bienestar Social	4	8	12
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	4	16	20
Secretaria de Cultura	8	4	12
Secretaria de Infraestructura	3	4	7
Secretaria de Movilidad	7	23	30
Secretaria de Seguridad y Justicia	5	19	24
Secretaria del Deporte y la Recreación	12	0	12
Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	5	0	5
Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana	7	0	7
Secretaria de Desarrollo Económico	4	11	15
Secretaria de Turismo	6	6	12
Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	6	0	6
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes Y Servicios	1	4	5
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	17	1	18
TOTAL	**139**	**153**	**292**

Gráfica 13



Fuente: verificación equipo auditor

Se observa que de los veintitrés (23) organismos verificados, el 26.08% correspondiente a los siguientes seis (6) organismos cumplieron en la totalidad de la muestra con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015: Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, Departamento Administrativo de Contratación Pública, Secretaria del Deporte y la Recreación, Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana y Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

- **Materialidad de la respuesta (Calidad):**
  Frente a la verificación de la calidad de la respuesta, se encontró que la muestra verificada en los organismos cumplieron con resolver la petición planteada en los mejores términos, con una respuesta satisfactoria y de fondo, sin embargo la oportunidad de respuesta y notificación se vieron incumplidas, como se detalla a continuación:

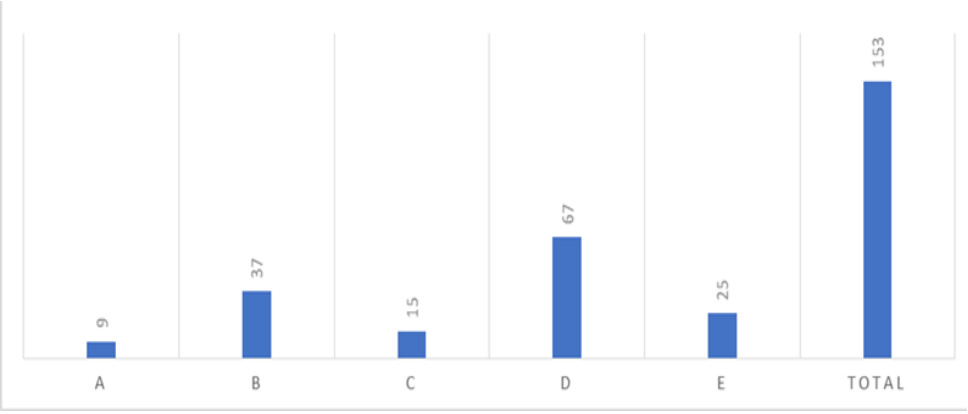
8. ORGANISMOS QUE PRESENTARON INCUMPLIMIENTO A LA LEY 1755 DE 2015

Se realizó la verificación de la muestra en cada organismo, clasificando las que no cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 en los siguientes tipos de incumplimiento en la oportunidad:

ITEM	TIPO DE INCUMPLIMIENTO	TOTAL MUESTRA VERIFICADA
A	Petición con respuesta extemporánea y notificación extemporánea	9
B	Peticiones con respuestas en término, pero sin notificar al usuario.	37
C	Peticiones con respuesta extemporánea y sin notificar.	15
D	Peticiones sin respuesta y sin notificación a la fecha de visita en sitio	67
E	Petición con respuesta en término, pero con notificación extemporánea	25
	TOTAL	**153**

CANTIDAD DE PQRS POR TIPO DE INCUMPLIMIENTO

Gráfica 14



Fuente: verificación equipo auditor

A continuación se relacionan los organismos que tuvieron incumplimiento a la oportunidad de respuesta de la muestra verificada:

ORGANISMO	TIPO DE INCUMPLIMIENTO					TOTAL
	A	B	C	D	E	
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	0	0	1	8	0	9
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	0	1	1	0	1	3
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	1	5	5	13	1	25
Departamento Administrativo De Tecnologías de La Información y las Comunicaciones	0	1	2	0	0	3
Departamento Administrativo De Desarrollo e Innovación Institucional	0	0	0	0	2	2
Secretaria de Educación	1	0	0	7	2	10
Secretaria de Salud	1	3	0	1	0	5
Secretaria de Bienestar Social	1	1	3	3	0	8
Secretaria de Vivienda Social Y Hábitat	0	8	0	2	6	16
Secretaria de Cultura	1	0	0	1	2	4
Secretaria de Infraestructura	1	0	0	2	1	4
Secretaria de Movilidad	2	6	1	11	3	23
Secretaria de Seguridad Y Justicia	1	8	1	9	0	19
Secretaria de Desarrollo Económico	0	2	1	7	1	11
Secretaria De Turismo	0	2	0	1	3	6
Unidad Administrativa Especial De Gestión De Bienes Y Servicios	0	0	0	2	2	4
Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos Municipales	0	0	0	0	1	1
Total	**9**	**37**	**15**	**67**	**25**	**153**

Se observa que de los veintitrés (23) organismos verificados, el 73.91% correspondiente a diecisiete (17) organismos tuvieron algún tipo de incumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

CAPITULO III.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en la información que se ha presentado, el Departamento Administrativo de Control Interno, presenta las conclusiones y sugiere atender las recomendaciones para mejorar la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y denuncias que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.

1. CONCLUSIONES

- El tipo de comunicación que más se recibió en la Administración Central de Santiago de Cali por el sistema Orfeo en el primer semestre de 2019, fue la petición general con 60.171 peticiones equivalente al 41.80% del total de 143.960 radicaciones.

- De acuerdo a la base de datos del sistema de Gestión Documental ORFEO, del total de 143.960 comunicaciones recibidas en la entidad, tuvieron respuesta 118.137 equivalente al 82.06%, sin embargo solo en el 66.90% del total de respuestas se dio cumplimiento a los términos y el 33.09% se respondieron vencidas.

- Del total de 292 PQRS verificadas como muestra en 23 organismos, el 48% equivalente a 139 PQRS cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el 52% que corresponde a 153 PQRS no cumplieron.

- Las 153 PQRS verificadas que no cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, presentaron los siguientes tipos de incumplimiento: nueve (9) PQRS equivalente a 6% con respuesta extemporánea y notificación extemporánea, treinta y siete (37) PQRS correspondiente al 24% con respuesta en término, sin notificar al usuario, quince (15) PQRS equivalente a 10% con respuesta extemporánea y sin notificar, sesenta y siete (67) PQRS que representa el 44% sin respuesta y sin notificación a la fecha de visita en sitio y veinticinco (25) equivalente a 16% con respuesta en término, pero notificación extemporánea.

- En el periodo del primer semestre 2019 se presentaron las siguientes fallas por parte de los organismos de la entidad para lograr el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015: notificación personal al peticionario sin el cumplimiento estricto de los protocolos (nombre y/o firma

ilegible), respuestas y notificación emitidas , sin embargo no se registra la notificación en el sistema de gestión documental Orfeo impidiendo ver la trazabilidad, proyección de respuestas que se pasan de los tiempos esperando la firma de los directivos, dificultad para llevar a cabo la notificación a peticionarios en zonas de difícil acceso y/o rurales y reasignaciones tardías entre organismos.

- De acuerdo a la información base del Sistema de Gestión Documental Orfeo, la Administración Central Municipal de Santiago de Cali refleja un resultado negativo, al disminuir en un 5.1% del primero al segundo trimestre año 2019, el cumplimiento de gestión en la respuesta.

- La Secretaría de Educación continúa utilizando dos sistemas para radicación de PQRS: SAC-Sistema de Atención al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

- La Alcaldía de Santiago de Cali, mediante el Proceso Atención al Usuario administrado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, dispone de canales presencial en la sala de atención al ciudadano sótano 1 del Edificio CAM con treinta (30) módulos de atención, quince (15) Ventanillas Únicas de radicación en los CALIs-Centros de Atención Local Integrada de la Ciudad y siete (07) Puntos de atención que se encuentran ubicados por fuera del Edificio Central Municipal CAM; y el canal no presencial con radicación en línea en enlace virtual, líneas telefónicas, chat de atención y correo electrónico.

- La entidad tiene a disposición para recepción de denuncias, el canal presencial CAM (Ventanilla única, sótano 1 Oficina de atención al ciudadano), se encuentra en proceso de autorizar por parte de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana la propuesta de la Oficina Asesora de Transparencia de habilitar todas las ventanillas disponibles en la entidad para recibir las denuncias de los ciudadanos.

- La entidad tiene a disposición para recepción de denuncias por el canal virtual a través del enlace http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina_de_atencin_al_ciudadano/ al verificarse se encontró sin acceso en la web desde el mes de febrero de 2019, sin embargo a la fecha del informe está restablecido, se encuentra pendiente de incorporar el video instructivo para uso del ciudadano.

2. RECOMENDACIONES

- Realizar las notificaciones personales teniendo en cuenta los protocolos pertinentes, de modo que se evidencie claramente quien la recibe.

- Reportar todos los documentos en el sistema de Gestión Documental Orfeo, de modo que se pueda verificar la trazabilidad de las PQRSD, desde la radicación hasta su notificación al peticionario.

- Implementar mecanismos de control efectivos que permitan evitar las falencias, que conllevan al incumplimiento de los estándares de atención de las PQRS.

- Apoyarse jurídicamente en cada organismo para utilizar efectivamente los canales de notificación por aviso y el envío de la respuesta al peticionario por correo electrónico, con el fin de notificar oportunamente al peticionario, lo cual se encontró con reiterado incumplimiento.

- Recordar a los funcionarios responsables del sistema documental Orfeo, que las reasignaciones a los organismos y/o a la persona encargada de emitir respuesta debe darse a la mayor brevedad sea entre organismos, así como dentro de las mismas subdirecciones y subsecretarias, para evitar extemporaneidad en las respuestas.

- Concientizar a los directivos del cumplimiento legal a la atención de las PQRS, para hacer eficiente los tiempos de firma de las respuestas proyectadas.

- Aplicar estrategias que garanticen el cumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes para la atención oportuna de las PQRS, por parte de todos los organismos de la entidad.

- Tener en cuenta por parte del líder institucional, las buenas prácticas de los organismos que han presentado atención de PQRS satisfactorios y divulgarlos con el fin de mejorar los estándares de atención en la entidad.

- Establecer con apoyo del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DATIC, un tutorial para los usuarios que

- Establecer con apoyo del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DATIC, un tutorial para los usuarios que radican denuncias por la vía web, así como actualizar el video existente de radicación en línea.

- Continuar en la Secretaría de Educación, con las acciones tendientes a lograr la implementación del sistema de Gestión Documental Orfeo, autorizado por la Administración Municipal en la radicación de PQRS

- Definir por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, con apoyo del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica, habilitar todas las ventanillas disponibles en la entidad para recibir las denuncias de los ciudadanos, acorde a la propuesta existente de la Oficina de Transparencia.

- Llevar a cabo por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y la Oficina de Transparencia, seguimiento y/o mantenimiento preventivo periódico al enlace de radicación en línea, así como del enlace de recepción de denuncias en la página web, para verificar su correcto funcionamiento.

- Evaluar y de ser necesario ajustar la tipificaciónlas quejas recibidas por parte del Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, en el sistema documental ORFEO, de tal forma que quede registrado en el sistema coordinado con las valoradas en el aplicativo Jurisoft.

JAIME LOPEZ BONILLA
Director
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO