

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

ACTA No. 4151.010.14.12.028.2021	FECHA:	Jun 02 de 2021
	HORA INICIAL:	3:15 p.m.
	HORA FINAL:	4:15 p.m.
OBJETIVO: Realizar análisis de los temas recurrentes de las PQRDS recibidas en la Secretaría de Infraestructura durante el primer trimestre 2021.	LUGAR: Despacho Apoyo Técnico	

ASISTENTES: Francy Edith Millán Mora – Contratista, Liliana Maldonado – Contratista, James junior Agudelo Arévalo – Subsecretario Apoyo Técnico.

AUSENTES: N/A

INVITADO: N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Analizar los temas recurrentes ingresados a las Secretaria Infraestructura.
2. Revisión aleatoria de los Ejes temáticos cargados en la herramienta Orfeo para la Secretaria.

DESARROLLO:

DESARROLLO:

1. Con el propósito de identificar los conceptos que originan las peticiones que presentan los usuarios ante la Administración Distrital, el Sistema de Gestión Documental ORFEO y MIRAVE cuenta con Ejes Temáticos definidos para cada Organismo.

Al reconocer las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, los Organismos podrán gestionar acciones que promuevan la atención adecuada, la gestión oportuna de las PQRSD y la toma de decisiones que impacten en la población.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

## RESULTADOS PRIMER TRIMESTRE DE 2021

Durante los meses comprendidos entre enero y marzo de 2021 los organismos de la Administración Distrital clasificaron un total de 23.521 ejes temáticos a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El resultado de ejes temáticos es el producto de la clasificación de estos a las diferentes PQRSD que son aplicados en el sistema de gestión documental MIRAVE.

En el siguiente cuadro muestra la clasificación que realiza el Organismos por tipo documental que se encuentran clasificadas por eje temático, así:

ORGANISMO	Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	TOTAL
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	549	5	5	0	0	559

### Petición

El Artículo 23 de la Constitución Nacional indica que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", reglamenta el derecho de petición y lo clasifica en los siguientes tipos:

- **Petición en Interés General o Particular**

Es un derecho constitucional que tiene toda persona a solicitar información y debe ser presentada de manera respetuosa ante cualquier Entidad pública o privada en el que el ciudadano pide la intervención frente a una situación específica.

- **Petición entes de control**

Es la petición que realiza un Ente de Control ante otra autoridad, dentro de éstos se encuentran las peticiones realizadas por la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personerías y la Contraloría General de la República.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA  
INFORMACIÓN  
GESTIÓN DOCUMENTAL

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL  
INTEGRADOS  
(SISTEDA, SGC y MECI)

## ACTA DE REUNIÓN

MAGT04.03.14.12.P03.F06

VERSIÓN

1

FECHA DE  
ENTRADA EN  
VIGENCIA

29/sep/2020

- **Petición entre Autoridades**

Solicitud que realiza una autoridad a otra, dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos gubernamentales como son Gobernaciones, Alcaldías, Ministerios y entidades descentralizadas

- **Petición Prioritaria**

Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

- **Petición de Consulta**

Cuando se le consulta o solicita a la entidad que dé concepto sobre lo que ella hace.

- **Petición de Información**

Cuando se solicitan datos, copias de informaciones o documentos que tiene en su poder la administración. Solo podrá negarse al peticionario los documentos cuando estos sean definidos como reserva legal.

### Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

### Reclamo

Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

### Sugerencias

Es la proposición, insinuación, indicación y explicación entregada por el ciudadano para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio para hacer más participativa la gestión pública

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

A continuación, se presentan los Ejes Temáticos aplicados por el Organismo clasificados por la PQRS:

#### SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

EJE TEMATICO	Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	TOTAL
mantenimiento de vía	209	3	5	0	0	217
actualización de nombre	16	1	0	0	0	17
paz y salvo por contribución de valorización	5	1	0	0	0	6
permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	58	0	0	0	0	58
remision de polizas	41	0	0	0	0	41
aclaracion de actuaciones en el proceso	34	0	0	0	0	34
reparacion de vias	33	0	0	0	0	33
ajuste de cuenta	28	0	0	0	0	28
observaciones	22	0	0	0	0	22
cancelacion de gravamen	16	0	0	0	0	16
pavimentacion	10	0	0	0	0	10
construccióntrucción de vía	7	0	0	0	0	7
construcción muro en concreto	4	0	0	0	0	4
proyectos en ejecucion	4	0	0	0	0	4
ampliacion de vias	3	0	0	0	0	3
bacheo puntual	3	0	0	0	0	3
cambio de propietario	3	0	0	0	0	3
certificcaion de deuda	3	0	0	0	0	3
liquidacion de contratos	3	0	0	0	0	3
mantenimiento puente peatonal	3	0	0	0	0	3
Pasaporte Sanitario	3	0	0	0	0	3
prorogas	3	0	0	0	0	3
solcitud de certificados prestacion de servicios	3	0	0	0	0	3
solcitud de copias	3	0	0	0	0	3
accion popular	2	0	0	0	0	2



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA  
INFORMACIÓN  
GESTIÓN DOCUMENTAL

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL  
INTEGRADOS  
(SISTEDA, SGC y MECI)

**ACTA DE REUNIÓN**

MAGT04.03.14.12.P03.F06

VERSIÓN

1

FECHA DE  
ENTRADA EN  
VIGENCIA

29/sep/2020

construcción deprimido vial	2	0	0	0	0	2
adiciones	1	0	0	0	0	1
cesion de contrato	1	0	0	0	0	1
cesion de derechos economicos del contrato	1	0	0	0	0	1
construcción anden	1	0	0	0	0	1
correccion de datos maestros	1	0	0	0	0	1
definición de afectaciones ambientales a franja de protección	1	0	0	0	0	1
demolición separador	1	0	0	0	0	1
estado de cuenta	1	0	0	0	0	1
exoneracion	1	0	0	0	0	1
manifestaciones de interres	1	0	0	0	0	1
mantenimiento anden	1	0	0	0	0	1
mantenimiento de puentes	1	0	0	0	0	1
mantenimiento deprimido vial	1	0	0	0	0	1
negociacion de predios	1	0	0	0	0	1
placa huellas zona rural	1	0	0	0	0	1
prescripcion	1	0	0	0	0	1
reductores de velocidad	1	0	0	0	0	1
rehabilitacion	1	0	0	0	0	1
requerimientos de entes externos de control	1	0	0	0	0	1
retiros	1	0	0	0	0	1
revison de contribucion	1	0	0	0	0	1
señalizaciones viales	1	0	0	0	0	1
solicitud de aclaraciones y/o obsercaciones de los procesos contractuales	1	0	0	0	0	1
solicitud de información	1	0	0	0	0	1
solicitud entes de control	1	0	0	0	0	1
solicitud traslado por competencia funcional	1	0	0	0	0	1
traslados a otros organismos	1	0	0	0	0	1
tutelas	1	0	0	0	0	1

 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b> GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS</b> (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14. 2.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

### CONCLUSIONES

Para la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali y sus Organismos, es importante reconocer cuales son los temas más recurrentes que consulta la ciudadanía con el propósito de establecer estrategias para satisfacer las necesidades más sentidas de la comunidad.

### RECOMENDACIONES

Todos los Organismos que conforman la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, deben adoptar la aplicación de los ejes temáticos, así mismo todos los funcionarios públicos deben atender las diferentes PQRSD que radica la ciudadanía, por tal motivo los se debe realizar la marcación del tema.

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones):

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Resaltar la marcación en de los ejes Temáticos, en las herramientas de Gestión documental en el procesos de capacitación y acompañamientos.	Liliana Maldonado – Francy Edith Millán	Cuando los usuarios lo requieran

Firmas (responsables)

  
**JAMES JUNIOR AGUDELO AREVALO.**  
 Subsecretario Apoyo Técnico.

  
**LILIANA MALDONADO**  
 Contratista S.I.

Elaboró: Francy Edith Millán - Contratista  
 Revisó: Liliana Maldonado - Contratista