

 ALCALDIA 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. 4151.010.14.12.040.2021	FECHA:	Ago. 10 de 2021
	HORA INICIAL:	9:15 am.
	HORA FINAL:	11:00 am
OBJETIVO: Realizar análisis de los temas recurrentes de las PQRDS recibidas en la Secretaría de Infraestructura durante el segundo trimestre 2021.	LUGAR: Despacho Apoyo Técnico	

ASISTENTES: Francy Edith Millán Mora – Contratista, Liliana Maldonado – Contratista, Diego Fernando Pérez Duque – 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	675	1	6	0	0	682

### 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)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	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

 ALCALDIA 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	265	0	1	0	0	266
aclaración de actuaciones en el proceso	137	0	0	0	0	137
observaciones	64	0	1	0	0	65
reparación de vías	55	0	3	0	0	58
permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	19	0	0	0	0	19
paz y salvo por contribución de valorización	15	0	0	0	0	15
cancelación de gravamen	14	0	0	0	0	14
ajuste de cuenta	12	0	0	0	0	12
revisión de contribución	11	1	0	0	0	12
devolución de dinero	10	0	0	0	0	10
pavimentación	9	0	0	0	0	9
proyectos en ejecución	7	0	1	0	0	8
remisión de pólizas	7	0	0	0	0	7
actualización de nombre	5	0	0	0	0	5
prescripción	5	0	0	0	0	5
bdme boletín deudores morosos del estado	4	0	0	0	0	4
reliquidación contribución	3	0	0	0	0	3
acción popular	2	0	0	0	0	2
atender derrumbes	2	0	0	0	0	2
licitaciones	2	0	0	0	0	2
solicitud de copias	2	0	0	0	0	2
solicitud de suspensión	2	0	0	0	0	2
bacheo puntual	1	0	0	0	0	1
cambio de propietario	1	0	0	0	0	1
certificación de deuda	1	0	0	0	0	1
construcción muro en concreto	1	0	0	0	0	1

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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

consulta o viabilidad	1	0	0	0	0	1
corrección de datos maestros	1	0	0	0	0	1
cumplimiento de sentencia	1	0	0	0	0	1
estado de cuenta	1	0	0	0	0	1
exoneración	1	0	0	0	0	1
facturación	1	0	0	0	0	1
gestión predial	1	0	0	0	0	1
información administrativa	1	0	0	0	0	1
legalización de predios	1	0	0	0	0	1
mantenimiento de puentes	1	0	0	0	0	1
negociación de predios	1	0	0	0	0	1
otros entidades privadas	1	0	0	0	0	1
Pasaporte Sanitario	1	0	0	0	0	1
revisión de proyectos a urbanizadores	1	0	0	0	0	1
señalizaciones viales	1	0	0	0	0	1
solicitud cierre de vías	1	0	0	0	0	1
solicitud traslado por competencia funcional	1	0	0	0	0	1
tutelas	1	0	0	0	0	1
visitas de inspección a zonas vulnerables por fenómenos de remoción en masa	1	0	0	0	0	1

## 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.

 ALCALDIA 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

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)

  
 DIEGO FERNANDO PEREZ DUQUE.  
 Subsecretario Apoyo Técnico.

  
 LILIANA MALDONADO  
 Contratista S.I.


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