



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQR
EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL
DE SANTIAGO DE CALI
ABRIL - JUNIO 2019**

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la Atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido entre abril y junio del año 2019, tomando como base los datos registrados en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Elaborado Por: Sandra Patricia Parra Náñez
Profesional Universitario

Juán Sebastián Becerra Bohorquez
Contratista

Aprobó: César Augusto López López
Subdirector
Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
19 de julio de 2019

**INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO
SEGUNDO TRIMESTRE 2019**

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio, presenta informe con relación a los siguientes temas:

- Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones.
- Satisfacción del Usuario.
- Conclusiones y Recomendaciones.

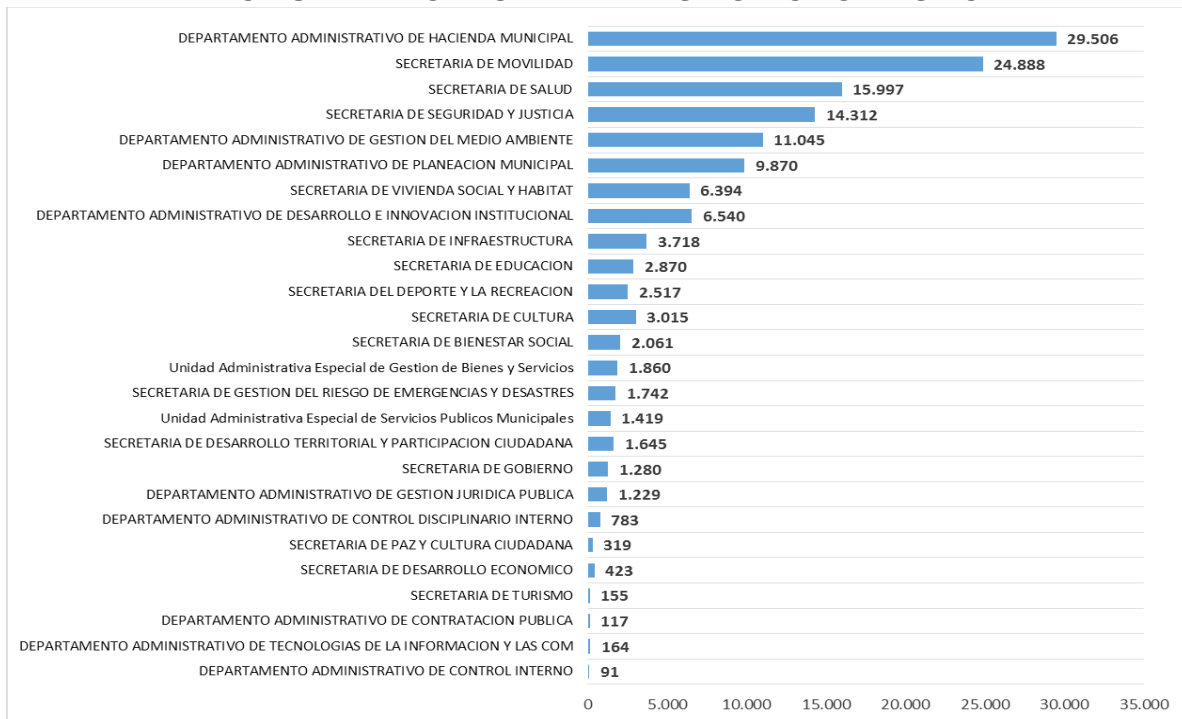
Total de comunicaciones recibidas en la Entidad

En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada organismo.

ORGANISMOS	TRIM I	TRIM II	ACUMULADO
SECRETARIA DE GOBIERNO	647	633	1.280
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	647	582	1.229
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	40	51	91
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	382	401	783
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	12.759	16.747	29.506
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.840	5.030	9.870
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5.069	5.976	11.045
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	47	117	164
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	69	48	117
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.365	3.175	6.540
SECRETARIA DE EDUCACION	1.351	1.519	2.870
SECRETARIA DE SALUD	7.234	8.763	15.997
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	948	1.113	2.061
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	3.954	2.440	6.394
SECRETARIA DE CULTURA	1.264	1.751	3.015
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.621	2.097	3.718
SECRETARIA DE MOVILIDAD	12.142	12.746	24.888
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.813	7.499	14.312
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.321	1.196	2.517
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	767	975	1.742
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	157	162	319
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	151	272	423
SECRETARIA DE TURISMO	75	80	155
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	739	906	1.645
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	823	1.037	1.860
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	745	674	1.419
TOTAL GENERAL	67.970	75.990	143.960

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQR EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI ABRIL - JUNIO 2019

COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO



Comunicaciones recibidas según tipificación

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Santiago de Cali, según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado y porcentaje relativo, por último se sombrea de color verde los porcentajes más significativos, con el fin de mostrar los datos con mayor relevancia.

Tipo de Comunicación	# Comunicaciones recibidas II Trim. 2019	%
Peticion_General	60.171	42%
Otros	48.863	34%
Trámites y servicios	13.380	9%
Peticion entre Autoridades	4.972	3%
Tutela	3.747	3%
Peticion de Informacion	3.356	2%
Entes de Control	2.383	2%
Solicitudes de revocatoria directa	1.917	1%
Medios magneticos	1.618	1%
Queja	964	1%
Recurso Reposicion	607	0%
Reclamo	556	0%
Peticion Consulta	524	0%
Peticion Prioritaria	487	0%
Recurso_Apelacion	203	0%
Incidente de Desacato	119	0%
Recurso_Reconsideracion	63	0%
AccionPopular	20	0%
Demanda	7	0%
Denuncias	2	0%
AccionCumplimiento	1	0%
TOTAL ALCALDÍA	143.960	100%

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES ABRIL - JUNIO DE 2019

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la Atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido entre abril y junio del año 2019, tomando como base los datos registrados de las comunicaciones recibidas según la tipificación de las mismas en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Se realiza el análisis independiente de los trámites y servicios para evaluar el tiempo de respuesta vs la normativa que aplica a cada uno de ellos.

Días promedio de respuestas

En esta parte del informe se detallan los días promedio que han transcurrido desde la presentación de las solicitudes hasta la proyección de las respuestas por los organismos para la atención de las comunicaciones a su cargo.

Los días promedio son calculados teniendo en cuenta la suma de las respuestas generadas dividido por la suma de los días transcurridos. Se realiza la confrontación de los días promedio de respuesta VS tiempo asignado según la normativa.

ALCALDIA 2019 - PQRS		
TIPO DE COMUNICACIÓN	TIEMPO RESP.	PROMEDIO GENERAL II TRIM. 2019
Recurso_Reconsideracion	365	92
Solicitudes_de_revocatoria_directa	60	92
Denuncias	15	58
Peticion_Prioritaria	15	53
Recurso_Reposicion	30	48
Demanda	55	46
Incidente de Desacato	2	37
Queja	15	33
Recurso_Apelacion	10	33
Peticion_Consulta	30	32
Reclamo	15	32
Otros	-	29
Peticion_General	15	26
Peticion_de_Informacion	10	21
Peticion entre Autoridades	10	21
Entes de Control	-	14
Tutela	3	8
AccionPopular	10	7
AccionCumplimiento	3	0
Presentacion de Medios	-	0



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQR
EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL
DE SANTIAGO DE CALI
ABRIL - JUNIO 2019**

ATENCIÓN COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA II TRIMESTRE				
ORGANISMOS	TOTAL A TIEMPO	% TIEMPO	TOTAL VENCIDO	% VENCIDO
SECRETARIA DE GOBIERNO	269	94,4%	16	5,6%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	134	73,6%	48	26,4%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	36	94,7%	2	5,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	85	94,4%	5	5,6%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	8.325	55,2%	6.753	44,8%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.061	59,5%	2.769	40,5%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2.640	45,4%	3.176	54,6%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	37	88,1%	5	11,9%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	25	80,6%	6	19,4%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	1.761	75,6%	568	24,4%
SECRETARIA DE EDUCACION	760	68,8%	344	31,2%
SECRETARIA DE SALUD	6.188	77,5%	1.798	22,5%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	584	69,2%	260	30,8%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.285	80,3%	316	19,7%
SECRETARIA DE CULTURA	667	88,2%	89	11,8%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	968	67,1%	475	32,9%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	4.199	46,2%	4.895	53,8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.093	89,5%	716	10,5%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.454	76,3%	452	23,7%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	685	82,7%	143	17,3%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	144	98,6%	2	1,4%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	116	80,6%	28	19,4%
SECRETARIA DE TURISMO	31	57,4%	23	42,6%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	676	86,0%	110	14,0%
Unidad Administrativa Especial de Gestón de Bienes y Servicios	840	81,9%	186	18,1%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	431	88,1%	58	11,9%
TOTAL GENERAL	42.494	64,6%	23.243	35,4%

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQR EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI ABRIL - JUNIO 2019

Comparativo trimestral de gestión de respuesta

ORGANISMOS	I TRIM 2019	II TRIM 2019	% DIFE.
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	99%	99%	↓ -1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	100%	95%	↓ -5%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	93%	94%	↑ 1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	91%	94%	↑ 3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	90%	89%	↓ -1%
SECRETARIA DE CULTURA	93%	88%	↓ -4%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	93%	88%	↓ -5%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	79%	88%	↑ 9%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	85%	86%	↑ 1%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	86%	83%	↓ -3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	78%	82%	↑ 4%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	88%	81%	↓ -7%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	61%	81%	↑ 20%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	80%	80%	↓ 0%
SECRETARIA DE SALUD	81%	77%	↓ -4%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	91%	76%	↓ -15%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	87%	76%	↓ -11%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	85%	74%	↓ -11%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	66%	69%	↑ 3%
SECRETARIA DE EDUCACION	55%	69%	↑ 14%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	72%	67%	↓ -5%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	66%	59%	↓ -6%
SECRETARIA DE TURISMO	64%	57%	↓ -7%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	60%	55%	↓ -5%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	55%	46%	↓ -9%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	51%	45%	↓ -6%
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI	70%	65%	↓ -5%

En esta parte del informe se analiza cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) en la gestión de respuesta oportuna en concordancia con los tiempos formalizados para tal fin.

En ese orden y de conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Administración Central Municipal de Santiago de Cali refleja un resultado negativo con relación al primer trimestre del 2019, queriendo decir con ello que disminuyó en 5% su porcentaje de cumplimiento de gestión en la respuesta.

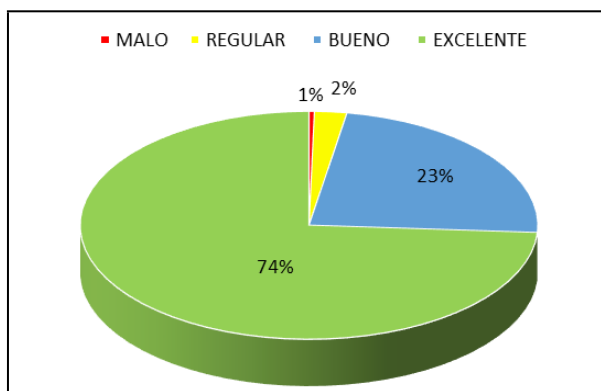
INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ABRIL - JUNIO DE 2019

El informe de Satisfacción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los trámites, productos o servicios ofrecidos por cada organismo durante el segundo trimestre del año. Cuando se da el caso se presentara también el resultado de la satisfacción para los trámites en línea.

Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central.

Durante el periodo se recibieron un total de 9.529 encuestas de 18 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 82 trámites o servicios y respuestas a derechos a petición. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por organismo.

TRD	ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4131010	D. A. DE HACIENDA MUNICIPAL	32	203	847	2.577	3.659
4145010	SECRETARIA DE SALUD	-	-	957	1.477	2.434
4143010	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	-	-	4	1.588	1.592
4132010	D. A. DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	3	6	247	381	637
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	1	6	131	490	628
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	-	-	11	228	239
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	-	1	11	75	87
4133010	D. A. DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	11	71	82
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	-	-	-	66	66
4181010	U. A. E. DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	-	-	1	57	58
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	-	-	1	20	21
4121010	D. A. DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	-	-	2	5	7
4112020	SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	1	4	5
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	-	1	2	2	5
4173010	SEC. DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	-	-	-	5	5
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	-	-	-	2	2
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	-	-	1	-	1
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	-	-	-	1	1
TOTAL GENERAL		36	217	2.227	7.049	9.529



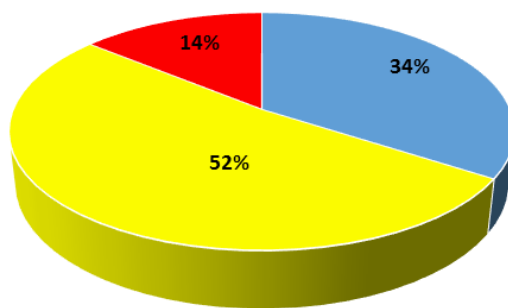
**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQR
EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL
DE SANTIAGO DE CALI
ABRIL - JUNIO 2019**

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 97%.

Registro de Conceptos de Inconformidad

ORGANISMO	TRÁMITE O SERVICIO	CLARIDAD RESPUESTA		TIEMPO RESPUESTA		COMPLEJIDAD PASOS	
		MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	Cambios producidos por la Inscripción de Predios o Mejoras por Edificaciones no Declaradas u Omitidas	-	-	-	2	-	-
	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y Englobe o desenglobe de dos o mas predios	-	-	1	3	1	5
	Impresión de facturas para pago de impuestos	2	2	2	21	2	7
	Impuesto de industria y comercio y su complementario	2	5	2	11	3	14
	Impuesto predial unificado	1	11	2	32	4	27
	Revisión de avalúo catastral de un predio	1	-	1	1	-	-
	Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al regimen de propiedad horizontal	-	-	-	1	-	-
	Rectificación de area y linderos	-	-	1	-	-	-
	Rectificaciones de la información catastral.	-	-	2	10	-	-
	Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	-	-	-	1	-	-
	Exención del Impuesto Predial Unificado.	-	-	-	1	-	-
	Impuesto de delineación urbana	-	-	-	-	-	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de Certificado de Nomenclatura.	-	2	2	-	-	-
		1	-	1	1	-	1
SECRETARIA DE CULTURA	Servicios bibliotecarios	-	1	-	1	1	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Autorización de Registro por Contribución de Valorización	-	-	-	1	-	-
TOTAL		7	21	14	89	11	57
		28		103		68	

■ Complejidad de los pasos ■ Tiempo de Respuesta ■ Claridad en Respuesta



El 3% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad.

Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a "Tiempo de respuesta", seguido por "Complejidad de los pasos". Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en los trámites y servicios ofrecidos desde el Departamento Administrativo de Hacienda.

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQR
EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL
DE SANTIAGO DE CALI
ABRIL - JUNIO 2019**

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

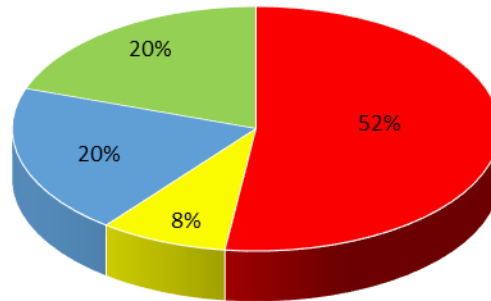
Durante el segundo trimestre del año se recibieron un total de 3.911 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 11 trámites. Las siguientes tablas presentan el total de encuestas y el número de trámites evaluados por organismo.

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
D. A. DE PLANEACION MUNICIPAL	1	-	8	7	16
DATIC	1.818	266	387	449	2.920
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	1	1	-	3
SEC. DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	215	65	378	314	972
TOTAL	2.035	332	774	770	3.911

ORGANISMO	TRÁMITE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
D. A. DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	1= Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	1	-	8	7	16
DATIC	0	-	-	1	1	2
	14= MEDIOS MAGNETICOS	20	14	7	12	53
	15= Facturas	1.638	163	146	277	2.224
	17= AUTODECLARACIONES ELECTRONICAS	160	89	233	159	641
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	7= Licencia de Funcionamiento para las Instituciones Promovidas por Particulares que ofrezcan el Servicio Educativo para el Trabajo y el Desarrollo Humano	-	1	1	-	2
	13= Cambio de Nombre o Razon Social de un Establecimiento Educativo Estatal o Privado.	1	-	-	-	1
SEC. DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3= Inscripción de Dignatarios de las Organizaciones Comunes de Primero y Segundo Grado	1	2	2	2	7
	5= Cancelacion de Personería Jurídica de las Organizaciones Comunes de Primero y Segundo Grado	2	-	-	-	2
	11 = RADICACION DE PQRS	175	58	343	291	867
	12= CONSULTA DE PQRS	37	5	33	21	96
TOTAL		2.035	332	774	770	3.911

**Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en Línea
II Trimestre - 2019**

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXCELENTE



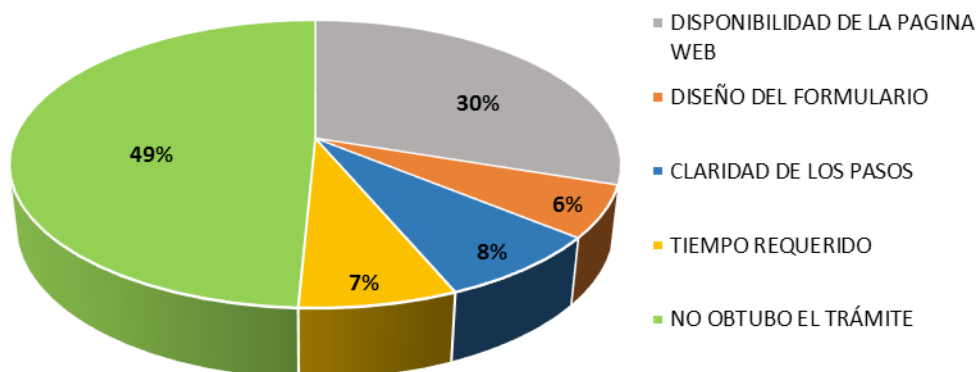
El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea es del 40%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 60% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

A continuación se evidencian las calificaciones por concepto de inconformidad que se registraron para cada uno de los trámites y/o servicios ofrecidos en línea.

ORGANISMO	TRÁMITE Y SERVICIO	DISPONIBILIDAD DE LA PAGINA WEB	DISEÑO DEL FORMULARIO	CLARIDAD DE LOS PASOS	TIEMPO REQUERIDO	NO OBTUVO EL TRÁMITE
D. A. DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	1= Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	-	-	-	-	1
DATIC	14= Medios Magnetos	15	5	5	5	17
	15= Facturas	734	128	168	172	1.347
	17=Autodeclaraciones Electronicas	127	35	57	30	115
SEC. EDUCACIÓN	7= Licencia de Funcionamiento para las Instituciones Promovidas por Particulares que ofrezcan el Servicio Educativo para el Trabajo y el Desarrollo Humano	-	-	-	1	1
	13= Cambio de Nombre o Razon Social de un Establecimiento Educativo Estatal o Privado	1		1		1
SEC. DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3= Inscripción de Dignatarios de las Organizaciones Comunes de Primero y Segundo Grado	1	1	-	-	3
	5= Cancelacion de Personeria Juridica de las O	1	1	1	1	1
	11= Radicacion de PQRS	95	18	18	21	106
	12= Consulta de PQRS	18	3	4	3	29
TOTAL		992	191	254	233	1.621

Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “No obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página web”.

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQR
EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL
DE SANTIAGO DE CALI
ABRIL - JUNIO 2019**



ANEXOS SATISFACCIÓN

Además de los formatos de satisfacción aplicados de forma transversal por los organismos de la Entidad, algunos procesos han requerido el diseño e implementación de formatos para evaluar la satisfacción del usuario en condiciones particulares que no son cubiertas por los formatos genéricos.

Dichos formatos han sido revisados y validados desde el Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano, la aplicación, tabulación y generación del informe corresponde al organismo que solicitó su implementación particular.

Por lo anterior se anexan al presente documento, haciendo parte integral del mismo, los informes generados por los siguientes organismos:

- Departamento Administrativo de Planeación:
Identificación de necesidades y satisfacción de usuarios de información estadística
- Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana:
Medición de la satisfacción estrategia de gestores de paz y cultura ciudadana - usuario

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Santiago de Cali en este periodo fue petición general, con un 42%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para la generalidad de las comunicaciones direccionadas a la entidad.
- Se reitera la importancia de llevar a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 65%.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es del 97%.
- De acuerdo con el resultado del informe de satisfacción, los organismos deben fortalecer la aplicación y registro de las encuestas para evaluar la satisfacción de los usuarios, en tanto que sólo se evidencian resultados para 82 de los 273 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- El nivel de Satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos en línea es del 40%.
- Los conceptos de inconformidad en los trámites y servicios en línea que reflejan mayor registro corresponde a “No obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página”.
- El nivel de Satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea es muy bajo, por lo que se hace necesario analizar las manifestaciones registradas en los conceptos de inconformidad y establecer las acciones de mejora pertinentes.