



1. INTRODUCCIÓN

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.

El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas.

La Ventanilla hacia adentro se enfoca en el fortalecimiento de la eficiencia administrativa, a través de tres componentes:

Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública

Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano:

Es entonces necesario establecer acciones que impacten la gestión de la entidad. Para ello, se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos. Se trabajará en la integración de los sistemas de información existentes, a través de una plataforma integradora.

Lo anterior, está encaminado a permitir que la Administración Municipal, pueda actuar de forma coordinada, eficiente y eficaz al momento de planear y ejecutar el presupuesto público, orientándose hacia el desarrollo de una ciudad inteligente.

De igual forma, aumentar la credibilidad y la confianza de los ciudadanos en la gestión pública, a través de un control eficaz de la responsabilidad y conducta disciplinaria de los funcionarios que trabajan en la Administración Municipal.



2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la percepción del usuario con respecto a la atención recibida a través de los diferentes canales, así como la satisfacción por los bienes tangibles e intangibles que ofrece la Entidad.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

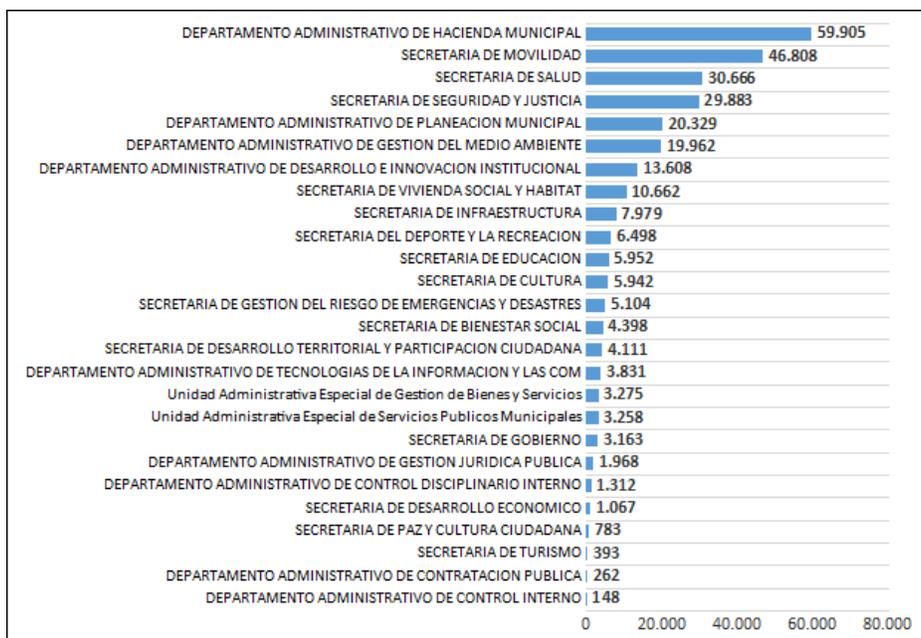
- Fortalecer la realización de la caracterización de los usuarios por organismos con el ánimo de implementar estrategias que respondan eficientemente a las características de los usuarios.
- Promover los diferentes canales de atención con el ánimo de garantizar mayor cobertura en el servicio.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden al usuario con el fin de mejorar la percepción del usuario referente a la atención prestada.
- Elaborar y divulgar informes de seguimiento que sean insumo para el diagnóstico de los indicadores de eficacia y eficiencia relacionados con Servicio al Ciudadano.
- Implementar estrategia para mejorar tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos.
- Gestionar e implementar jornadas de sensibilización a servidores públicos con el propósito de promover y apropiar los conceptos de la política nacional de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía de Cali



3. DIAGNÓSTICO

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

ORGANISMOS	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	ACUMULADO
SECRETARIA DE GOBIERNO	878	782	774	729	3.163
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	549	480	405	534	1.968
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	25	46	39	38	148
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	292	439	306	275	1.312
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	10.148	25.176	12.155	12.426	59.905
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.942	5.546	5.204	4.637	20.329
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	4.481	5.482	5.092	4.907	19.962
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	83	70	3.552	126	3.831
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	89	39	70	64	262
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.244	4.065	3.830	2.469	13.608
SECRETARIA DE EDUCACION	1.526	1.625	1.406	1.395	5.952
SECRETARIA DE SALUD	6.341	8.414	8.225	7.686	30.666
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	932	1.197	1.191	1.078	4.398
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	2.068	3.098	2.528	2.968	10.662
SECRETARIA DE CULTURA	1.384	1.641	1.841	1.076	5.942
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.786	2.267	1.986	1.940	7.979
SECRETARIA DE MOVILIDAD	11.023	13.634	11.629	10.522	46.808
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.179	8.407	6.863	8.434	29.883
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.255	2.021	1.694	1.528	6.498
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	883	1.511	1.294	1.416	5.104
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	174	212	183	214	783
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	391	235	219	222	1.067
SECRETARIA DE TURISMO	69	90	134	100	393
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	806	1.152	1.095	1.058	4.111
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	705	828	810	932	3.275
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	695	800	931	832	3.258
TOTAL GENERAL	60.948	89.257	73.456	67.606	291.267



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 al 31 de Diciembre de 2018	%
Peticion_General	111.267	38,20%
Otros	97.441	33,45%
Trámites y servicios	23.798	8,17%
Medios magneticos	18.257	6,27%
Peticion entre Autoridades	10.452	3,59%
Tutela	7.346	2,52%
Peticion_de_Informacion	6.401	2,20%
Entes de Control	4.843	1,66%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	4.511	1,55%
Queja	1.618	0,56%
Recurso_Reposicion	1.497	0,51%
Peticion_Consulta	1.420	0,49%
Peticion Prioritaria	851	0,29%
Reclamo	783	0,27%
Recurso_Apelacion	294	0,10%
Incidente de Desacato	218	0,07%
Recurso_Reconsideracion	209	0,07%
AccionPopular	40	0,01%
Denuncias	12	0,004%
AccionCumplimiento	6	0,002%
Demanda	3	0,001%
TOTAL	291.267	100%



En la oficina de atención al ciudadano se reciben las comunicaciones y requerimientos presentados por los usuarios a través de los diferentes canales de atención, los cuales son:

CANAL PRESENCIAL

En el canal presencial el grupo de servidores públicos realizan una atención personalizada la cual consiste en la radicación de comunicaciones oficiales (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas, solicitudes de trámites y servicios) dirigidas a las Dependencias de la Administración Central del Municipio Santiago de Cali en los diferentes puntos de atención.

El punto de atención principal se encuentra ubicado en el sótano1 - Centro Administrativo Municipal (CAM) cuenta con 30 módulos y ofrece atención a los usuarios en horario de 8:00 am a 5:00 pm., jornada continua.

También se cuenta con 15 puntos de atención ubicados en los CALI:

CALI NO.	UBICACIÓN	CALI NO.	UBICACIÓN
2	VIPASA	15	VALLADO
4	MANZANARES	16	UNION DE VIVIENDA POPULAR
5	RIVERA	17	LIMONAR
6	GUADALUPE	18	MELLENDEZ
7	ALFONSO LOPEZ	19	CEDRO
8	AMERICAS	20	SILOE
9	ARANJUEZ	21	DESEPAZ
10	GUABAL		

Es importante resaltar que para el año 2018 se abrió un nuevo punto de atención ubicado en el CALI 2 con el ánimo de ampliar la cobertura del servicio a la zona norte de la ciudad.

CANAL TELEFÓNICO

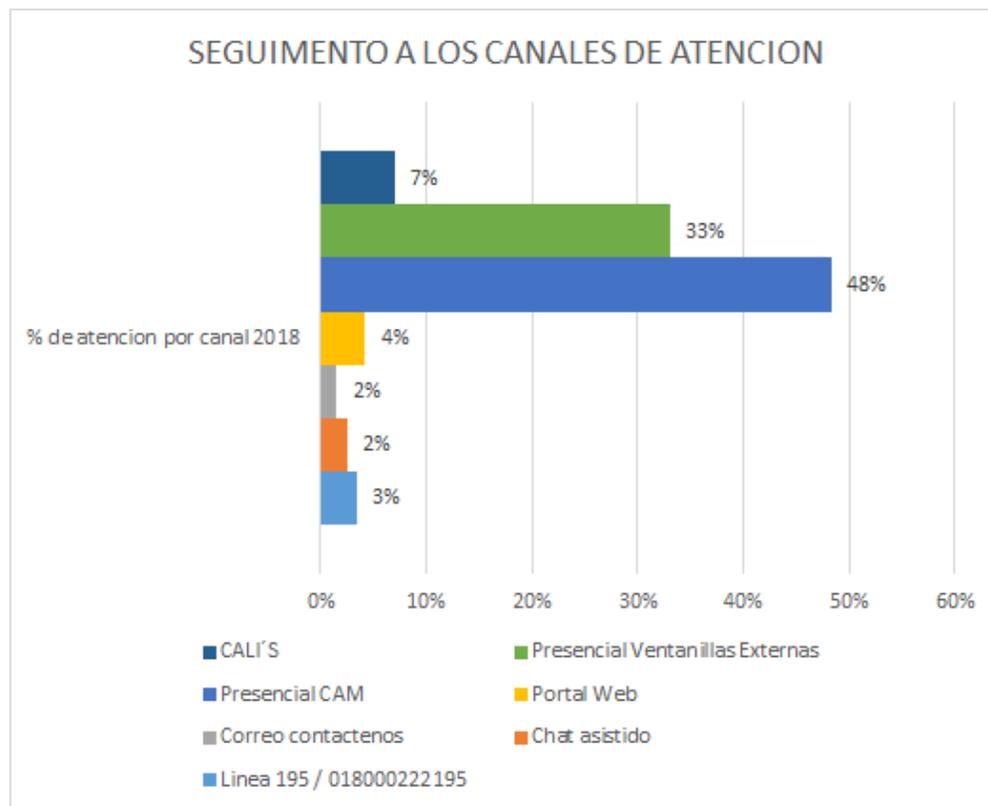
El canal telefónico brinda orientación a los ciudadanos a través de la Línea local 195 y la línea nacional gratuita 018000222195, sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones, plazos, horarios y puntos de atención, servicios del portal municipal www.cali.gov.co entre otros.



CANAL VIRTUAL

El canal virtual brinda orientación a los usuarios a través del portal www.cali.gov.co / Atención al Ciudadano/ canales de atención, en donde es posible realizar la radicación en línea de comunicaciones oficiales las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas en el sistema de gestión documental de la Entidad, además de realizar la consulta sobre el estado actual de su solicitud. Por otro lado también se encuentra dispuesto el chat asistido, donde se pueden despejar dudas e inquietudes de los diferentes trámites y servicios de la Entidad, también se cuenta con el del correo institucional contactenos@cali.gov.co, a través de esta herramienta se atienden consultas y si el usuario lo solicita se realiza la radicación de comunicaciones.

Mediante los diferentes canales de atención durante el 2018 se atendieron 345.395 atenciones.



Como se puede observar durante el 2018 se realizaron 345.395 atenciones de las cuales el 48% se realizaron en el punto de atención principal ubicado en el sótano 1 del CAM, debido a que es el punto de atención más grande y se encuentra ubicado en el centro de la ciudad, el segundo lugar con un 33% se encontró los puntos de atención ubicados en los organismos externos, seguido de los CALIS con un 7%. Los demás canales de atención no superan el 4% cada uno.



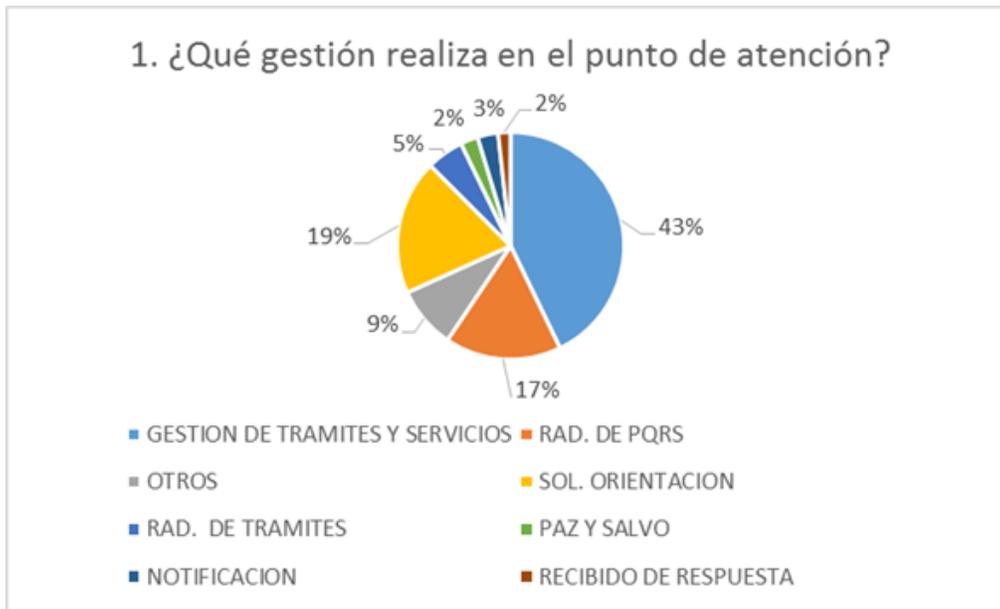
PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, se han impartido lineamientos para aplicar los formularios que permitan percibir el grado de satisfacción de los ciudadanos y conocer su experiencia respecto a la prestación de los servicios en la Entidad. Como resultado de la aplicación de esta estrategia, se obtuvo los siguientes resultados.

En el 2018 se realizaron 134.590 encuestas para evaluar la atención presencial prestada en los diferentes puntos de atención establecidos por la administración municipal, en las que se pudo observar que en primer lugar la gestión que más se realiza en los puntos de atención es la gestión de trámites y servicios con un 43%, seguido de solicitud de orientación con un 19%, continuando con radicación de PQRS con un 17%, las demás gestiones como radicación de tramites no superan el 10%.

Nivel de satisfacción del usuario frente a la Atención recibida

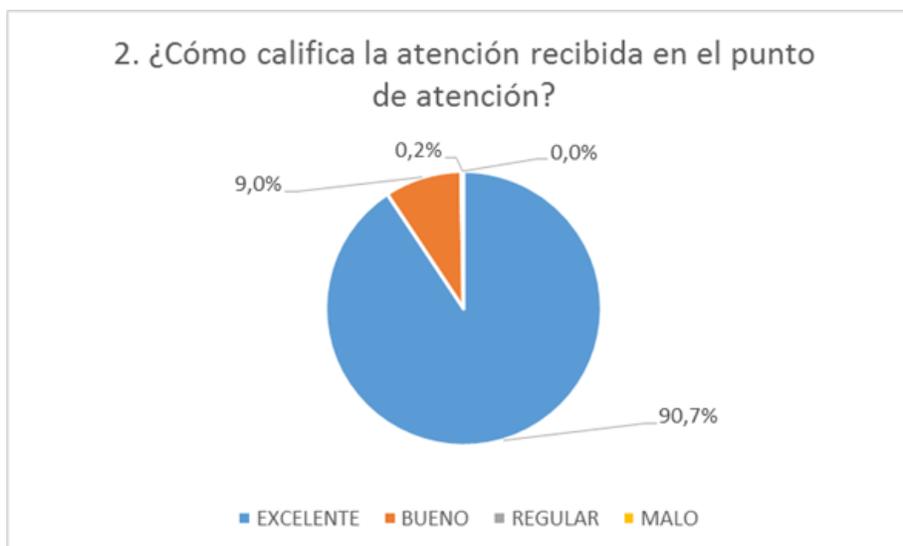
1. ¿Qué gestión realiza en el punto de atención?						
QUE GESTION REALIZA	I TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2018	III TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2018	TOTAL	%
	# de encuestas	# de encuestas	# de encuestas	# de encuestas	# de encuestas	
GESTION DE TRAMITES Y SERVICIOS	9.518	20.400	20552	7164	57.634	43%
RAD. DE PQRS	4.508	6.447	8093	3307	22.355	17%
OTROS	775	4.369	4118	2618	11.880	9%
SOL. ORIENTACION	2.144	3.949	3647	16135	25.875	19%
RAD. DE TRAMITES	2.162	1.920	2816	254	7.152	5%
PAZ Y SALVO	265	765	946	1385	3.361	2%
NOTIFICACION	259	544	586	2551	3.940	3%
RECIBIDO DE RESPUESTA	251	532	553	1057	2.393	2%
TOTAL	19.882	38.926	41311	34471	134.590	100%



La segunda pregunta que se realizó en la encuesta para medir la atención del usuario por el canal presencial generó los siguientes resultados para el 2018:

El 90.7% de los usuarios encontraron excelente el trato, actitud, cortesía y atención que recibió por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 9% lo encontraron bueno y tan solo el 0.2% de los usuarios encuestados opinaron que la prestación del servicio en los anteriores aspectos mencionados es regular y ningún usuario calificó la atención recibida como malo.

CALIFICACION	I TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2018	III TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2018	TOTAL	%
	# de encuestas	# de encuestas	# de encuestas	# de encuestas	# de encuestas	
EXCELENTE	17043	35370	38296	31349	122058	90,7%
BUENO	2748	3466	2939	3004	12157	9,0%
REGULAR	88	66	59	96	309	0,2%
MALO	3	24	17	22	66	0,0%
TOTAL	19882	38926	41.311	34471	134590	100%

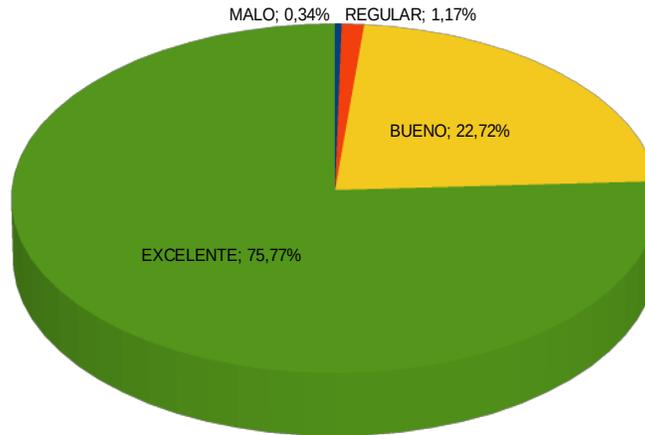


Nivel de satisfacción del usuario frente a los trámites y/o servicios ofrecidos

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 año 2018. Se recibieron un total de 52.846 encuestas de 18 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 128 trámites o servicios.

ORGANISMO	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	Total
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	1	2	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	0	0	9	12	21
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	152	574	2.876	12.411	16.013
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	16	16	1.198	4.507	5.737
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	4	11	36	48	99
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	1	1	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	0	0	1	0	1
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	0	0	26	2.881	2.907
SECRETARIA DE SALUD	3	5	4.074	5.622	9.704
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	2	0	18	11	31
SECRETARIA DE CULTURA	1	10	277	909	1.197
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	3.287	12.318	15.585
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	0	32	52	85
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2	2	176	1.180	1.360
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	0	0	1	2	3
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	9	30	39
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	0	0	2	42	44
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	0	0	1	14	15
TOTAL	181	618	12.005	40.042	52.846

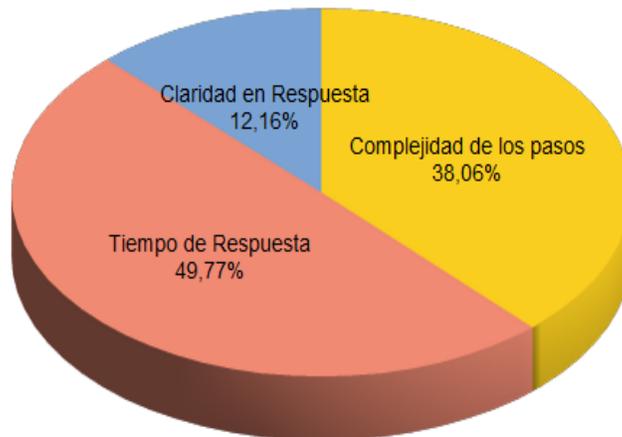
El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 99%.



Registro de conceptos de inconformidad

El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a los trámites y servicios ofrecidos por parte de la Entidad. Ellos registraron los conceptos que generaron su insatisfacción y se encontraron los siguientes resultados:

Conceptos de Inconformidad		
Claridad en Respuesta	Tiempo de Respuesta	Complejidad de los pasos
54	221	169



Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponden a “Tiempo de respuesta”, seguido por “Complejidad de los pasos”.

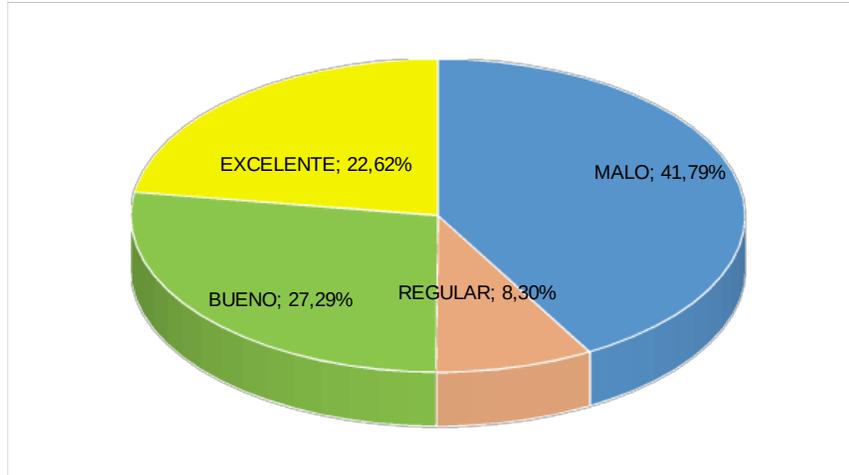
Nivel de satisfacción trámites y servicios en línea

Durante el año 2018 se recibieron un total de 14,916 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron los trámites y servicios dispuestos a través de canales electrónicos. Las siguientes tablas presentan el total y resultados del año 2018.



TRAMITES EN LINEA

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
6234	1238	4070	3374



La satisfacción por los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 50%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un alto nivel de inconformidad representando un 50% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

