

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

ACTA No. 4146.010.14.12.2	FECHA:	25/mar/2022
	HORA INICIAL:	10:30 am
	HORA FINAL:	11:30 am
OBJETIVO: Socializar informe de servicio al ciudadano IV trimestre vigencia 2021 y definir acciones para mejorar los tiempos de respuesta a los delegados de PQRS de la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias, Atención Integral a Víctimas, Equidad de Género y Primera Infancia.	LUGAR: Reunión virtual a través de herramienta google meet.	

ASISTENTES: Yuli Piedad Alemesa Escobar – Contratista, Erika Agredo – Contratista, Ingrid Parra – Contratista, Zuleyma Gómez – Contratista (Ver listado de asistencia).

AUSENTES: N/A

INVITADO: N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo y verificación de asistencia
2. Socializar informe de servicio al ciudadano IV trimestre vigencia 2021
3. Socializar ejes temáticos
4. Definir acciones para mejorar los tiempos de respuesta a los PQRS
5. Socializar informe de caracterización vigencia 2022

DESARROLLO:

1. Saludo y verificación de asistencia

Siendo las 10:30 am del 25 de marzo del 2022 a través de la herramienta meet-Google, Yuli Piedad Alemesa – Contratista, verifica asistencia y da la bienvenida a los delegados de las PQRS de la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias, Atención Integral a Víctimas, Equidad de Género y Primera Infancia e inicia la reunión.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

2. Socializar el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al IV Trimestre 2021

Yuli Alemesa, presentó el informe de Servicio al Ciudadano enviado por la Subdirección de Trámites Servicios y Gestión Documental; este muestra la recepción de las comunicaciones, el informe de satisfacción del usuario, las conclusiones y recomendaciones.

Enseñó que el total de comunicaciones recibidas en la entidad fue de 308.137 y para la Secretaría de Bienestar Social, fueron 6211; de las cuales 1.379 fueron recibidas en el cuarto Trimestre de 2021.

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 durante el presente año.

CODIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	4to TRIM	ACUMULADO 2021
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	117	71	13	3	204
	SECRETARIA DE GOBIERNO	688	552	508	488	2.192
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	7.914	14.066	423	427	23.430
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	40	14	41	65	160
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	234	225	448	498	1.405
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	8.585	7.864	14.533	11.262	42.024
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.186	3.436	4.169	3.133	13.904
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3.789	3.084	4.250	4.749	15.872
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	211	130	73	106	520
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	92	67	51	97	307
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.298	2.111	3.171	2.493	11.073
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	3.201	2.548	2.249	1.405	9.403
4145	SECRETARIA DE SALUD	5.502	8.405	11.409	10.326	35.642
4145	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.850	1.474	1.508	1.379	6.211
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.281	1.783	2.117	3.151	8.312
4148	SECRETARIA DE CULTURA	735	537	803	707	2.582
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.336	1.174	1.845	1.953	6.308
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	20.550	24.410	25.231	16.758	85.947
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5.254	5.387	7.203	7.598	25.442
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	828	727	1.199	974	3.728
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	437	457	564	588	2.046
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	101	225	179	187	692
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	194	199	298	389	1.080
4172	SECRETARIA DE TURISMO	75	34	64	91	264
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.425	514	933	1.500	4.372
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	485	678	857	691	2.491
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	626	665	585	670	2.546
Total Alcaldía de Santiago de Cali		71.934	81.237	84.322	70.644	308.137

También, indicó las comunicaciones recibidas según tipificación, donde los porcentajes más significativos fueron: Petición General con 688 comunicaciones, seguido de Comunicaciones informativas (otros) con 367. Los Trámites y servicios recibidos fueron 4; pese a que las ayudas entregadas en la oficina de Discapacidad registran un mayor volumen esto se debe a que cuando realizan las peticiones por los canales de atención las hacen como derecho de petición.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito 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

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y
GESTIÓN
(MIPG)

MAGT04.03.P003.F006

VERSIÓN

002

ACTA DE REUNIÓN

CODIGO	TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
4146	Entes de Control	19	18	12	49
	Incidente de Desacato	3	5	2	10
	Otros	157	137	73	367
	Peticion entre Autoridades	64	75	36	175
	Peticion Prioritaria	2	8	9	19
	Peticion de Informacion	2	10	12	24
	Peticion General	170	206	312	688
	Queja		1		1
	Reclamo	1			1
	Tutela	27	7	7	41
Total 4146		445	467	463	1.375

Trámites y servicios recibidos en la Secretaría de Bienestar Social

CODIGO	TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Total general
4146	Entrega de Ayudas Tecnicas a Personas con Discapacidad.	2	2	4
Total 4146		2	2	4

En cuanto a la atencion oportuna a las PQRS, se evidenció que la Secretaría de Bienestar Social obtuvo un resultado positivo con relación al tercer trimestre del 2021, es decir que aumentó en dos puntos su porcentaje de cumplimiento de gestión en la respuesta.

DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2.006	50%	1.977	50%	3.983

COMPARATIVO TRIMESTRAL

La tabla presenta el resultado de la gestión con corte al mes de diciembre del año 2021. Se analiza cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) frente a la gestión de respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios.

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2020	ENE-MAR 2021	ENE-JUN 2021	ENE-SEP 2021	ENE-DIC 2021	Gráfico
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	44%	52%	47%	48%	50%	

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Yuli Alemesa, resalta que se evidencia una disminución importante en el volumen de radicados pendientes por atender en los usuarios de cada una de las Subsecretarías de acuerdo a los reportes enviados, sin embargo, recomienda a los delegados continuar con el seguimiento y mejorar cada vez en estos indicadores, pues continuamente se han presentado No Conformidades en las Auditorías relacionadas con el tema.

Asimismo, se comunica que de acuerdo con el informe, la Secretaría no presenta ningún registro en cuanto a las encuestas de satisfacción, por lo tanto, cada vez que se envíe respuestas al peticionario a través del correo electrónico también es importante que se le envíe el link de encuesta para que sea diligenciada y así no solo obtener el registro sino además la medición de la satisfacción y percepción del usuario.

Se sugiere enviar el siguiente mensaje:

Su opinión es importante para nuestra Secretaría, lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:

https://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_satisfaccion.php

Encuesta de Satisfacción  

 **Alemesa Escobar, Yuli Piedad** <yuli.alesa@cali.gov.co> lun, 14 mar, 14:02 ☆ ↶ ⋮
 para magdarlyn, Ingrith, Erika, edidsongs, Carlos, marvinriascos54, Diana, bonethguayarahernandez, bcc: Zuleyma, bcc: Laura ▾

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta la importancia de medir el nivel de satisfacción de los Usuarios, de manera atenta me permito enviar el link de encuesta que se debe aplicar, **este debe ser enviado cada vez que se remita una respuesta por e-mail a los peticionarios.**

Por favor socializar esta información con sus equipos de trabajo.

Se sugiere enviar el siguiente mensaje:

Su opinión es importante para nuestra Secretaria, lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:
https://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_satisfaccion.php

3. Socializar ejes temáticos

Los ejes temáticos permiten identificar los conceptos que originan las peticiones y que los usuarios presentan ante la Alcaldía Distrital de Cali, los organismos de la Entidad deben registrar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO los ejes temáticos definidos por y para cada una de ellas.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Yuli Alemesa, muestra cómo se realiza y manifiesta la importancia de realizar su registro en la plataforma de Gestión Documental, pues esta información permite generar las estadísticas de cuáles son los requerimientos más frecuentes de la comunidad.



4. Definir acciones para mejorar los tiempos de respuesta a los PQRS

Yuli Alemesa, explica la información que contiene el Excel de seguimiento que compartió a los correos electrónicos de los delegados de las PQRS; esta la información se actualiza 2 veces al mes con fin que cada uno revise su estado y a su vez puedan tomar acciones al interior de las Subsecretarías.



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

ACTA DE REUNIÓN

MAGT04.03.P003.F006

VERSIÓN

002

A1	B	C	D	E	F
7	202418040000131	2022/01/24 16:52:22	Requerida	DESPACHO EQUIDAD DE GÉNERO	RESPUESTA DEFENSORA DEL PUEBLO: CHICA TRANS - 202200000004661
8	202418040000134	2022/01/24 16:28:55	Requerida	DESPACHO EQUIDAD DE GÉNERO	TRÁMITE POR COMPETENCIA FUNCIONAL A POBLACIONES Y ETNIAS - PETICIÓN DEFENSORA DEL PUEBLO 202200000004661
9	202418040000134	2022/01/24 16:28:55	Requerida	DESPACHO EQUIDAD DE GÉNERO	REVISIÓN POR COMPETENCIA A SEGURIDAD Y JUSTICIA - DEFENSORA DEL PUEBLO 202200000004661
10	202418040000134	2022/01/24 16:28:55	Requerida	DESPACHO EQUIDAD DE GÉNERO	Requerido de Documentación de la Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
11	202418040000134	2022/01/25 16:31:57	Solicitada	Gloria Marina	Requerido de Casera para Asignación de Representante Judicial de Víctimas.
12	202418040000134	2022/01/26 18:21:52	Requerida	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
13	202418040000134	2022/01/25 16:11:49	Solicitada	Gloria Marina	Requerido de Casera para Asignación de Representante Judicial de Víctimas.
14	202418040000137	2022/01/27 13:42:14	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
15	202418040000136	2022/01/22 21:51:01	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
16	202418040000134	2022/01/26 18:21:52	Requerida	Diana Delacost	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
17	202418040000201	2022/01/26 18:19:32	Requerida	Mevivi Ortiz	PERSONERIA MUNICIPAL, Kaitiro: Requerido derecho de petición solicitud de intervención Radicado No. 202200000004661
18	202418040000204	2022/02/05 10:16:13	Requerida	DESPACHO EQUIDAD DE GÉNERO	Requerido a Continuidad de la Línea de Servicios Asociado al Sistema de Gestión de Calidad
19	202417301000160	2022/01/17 13:14:49	Solicitada	Alejandra Osorio	Solicitud de Historial de atención en caso médico por familia de Miliada hacia la mujer
20	202417301000161	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
21	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
22	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
23	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
24	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
25	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
26	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
27	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
28	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
29	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
30	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.
31	202417301000162	2022/01/17 13:14:50	Solicitada	Alejandra Osorio	Requerido de Documento de Administración Pública Pública de Equidad para las Mujeres de Santiago de Cali, Distrito Especial para solicitud de anal ambulatorio para el 2022.



Yuli Piedra Alemeza Escobar

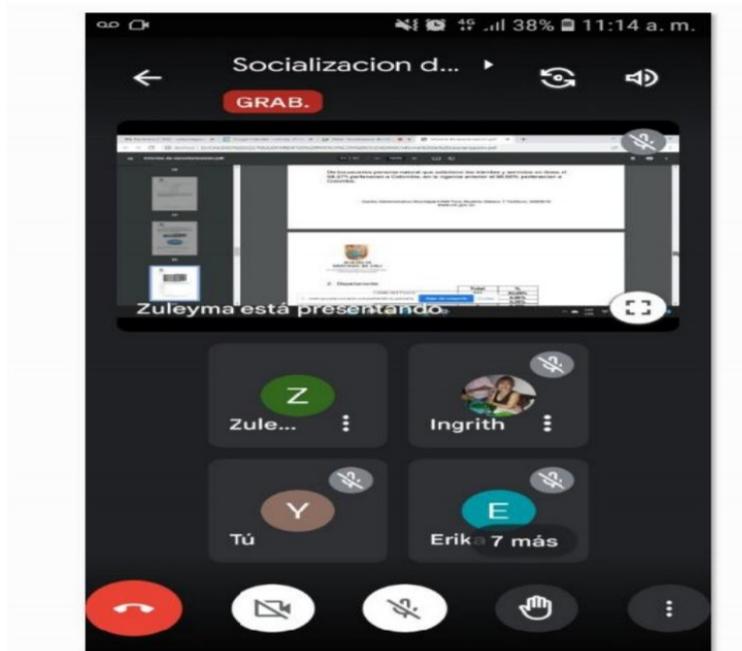
Ingrith Parra, delegada de las PQRSD de la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias, manifiesta que están realizando un trabajo arduo que se evidencia en los reportes, pues es notable la disminución del volumen en comparación con reportes anteriores y siguen comprometidos con los equipos de trabajo en la depuración de los usuarios y en dar trámite oportuno a las peticiones.

Yuli Alemeza, pregunta si están de acuerdo que se les siga enviando la información en el excel y que si es comprendido el contenido del mismo o si proponen algún ajuste, también si aún siguen usando las plantillas de respuesta que se habían establecido en algunos equipos.

A lo anterior, Ingrith Parra responde que sí las están usando y que estas han sido de gran ayuda para atender peticiones de información general. Los demás asistentes están de acuerdo que se siga enviando el reporte como se ha venido realizando.

Por lo anterior, se acuerda enviar cada 15 días el reporte del estado actual del sistema de gestión documental a los delegados de cada Subsecretaría y en los casos que aplique hacer uso de las plantillas de respuesta rápida que tienen preestablecidas algunos equipos de trabajo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002



5. Socializar informe de caracterización vigencia 2022

Zuleyma Gómez enlace de calidad del organismo, manifiesta que el informe lo envía la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana; que es el Organismo que tiene una relación directa con la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental debido a que ambos organismos están inmersos en el ciclo del servicio del ciudadano. La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana entra en este ciclo del servicio en el primer momento en que el ciudadano se acerca a una ventanilla única o punto de atención a solicitar cualquier información, en ese momento se caracterizan y también se le solicita que diligencien la encuesta de percepción de atención por cualquiera de los medios dispuestos (canales telefónicos, presencial o chat).

Y la Subdirección de Trámites y Servicios y Gestión Documental – específicamente Servicio al ciudadano, entra en el momento en que se le entrega al ciudadano un trámite y/o un producto o se le brinda un servicio y finaliza el ciclo con el diligenciamiento de la encuesta que permite medir la satisfacción del beneficiario con ese producto entregado o servicio prestado. De hecho, cuando envían el informe de servicio al ciudadano adjuntan los

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>ACTA DE REUNIÓN</p>	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

resultados de las encuestas de percepción de atención que aplica la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana; entonces cada una juega un rol diferente, pero ambas se relacionan.

El informe de caracterización inicialmente se realizaba solo con los datos de las dependencias que tenían ventanilla única pero ahora se realiza también con la información de los organismos que tienen puntos de atención y este informe comprende variables demográficas y características de los ciudadanos como sexo, estrato socioeconómico, nivel educativo. Este informe es muy general porque no especifica muchos datos exactos de las Secretarías y Subsecretarías, es decir lo hacen a nivel entidad (Alcaldía) y dentro de las tareas que tiene Yuli en el Plan de trabajo de servicio al ciudadano esta la socialización de este informe.

Zuleyma Gómez, procede a proyectar y socializar informe así:

Caracterización personal

La cantidad de usuarios caracterizados fue de 79.397; en relación con el año 2020 aumentó ya que para el 2020 fueron 68.411 y se cree que por la situación de orden público que se dio entre mayo y agosto aumentó. La Secretaría de Bienestar Social según este reporte realizó 441 caracterizaciones durante el 1 trimestre de 2021, lo que representa un 0,56 en toda la Alcaldía.

En cuanto a la información suministrada se tiene que, el 49,64% de las personas que radicaron entregaron la información completa y el 26,48% de estas personas son terceros. Finalmente, el 23,88% entregó la información que se le solicitó completa.

Con respecto a la clasificación por género y sexo predomina el género masculino con un 35,41% y 37,94% respectivamente.

Por otro lado, de las personas caracterizadas el 0,11% tiene un rango de edad entre 21 y 30 años, 31 y 40 años y 41 y 50 años; es importante insistir en el diligenciamiento de esta variable ya que el 99,54% de la misma aparece sin dato y no ofrece una información relevante para la toma de decisiones.

El 78,73% de los usuarios no ofrecieron información relacionada con el estrato socioeconómico, mientras que el 6,87% pertenece al estrato 2 y el 6,83% pertenece al estrato 3; esta variable es muy importante para el diseño e implementación de programas sociales. El 79,81 % de los usuarios que presentan comunicaciones en la entidad son del Valle del Cauca y el 77,82 son del municipio de Cali.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito 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	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Referente a la variable: comuna; el 2,71 % de los usuarios caracterizados pertenecen a la comuna 2, mientras que el 2,44% provienen de la comuna 19; al igual que en otras variables la opción sin datos sigue representando un alto porcentaje en la medición, que para este caso fue de 67,82%. De similar forma, sucede con el resultado de la variable escolaridad, el cual indica que el 2.23% de los usuarios cursó básica secundaria, el 0,96% educación profesional y el 94,22% aparece sin dato.

Caracterización persona jurídica

Para la vigencia 2021, se realizó el registro de caracterización de 43.906 y para la vigencia 2020 se caracterizaron 77.087 usuarios persona jurídica; lo que equivale a una disminución de 43,04%; esto debido a que por lo acontecido durante el paro nacional se realizó la radicación por los canales no presenciales. Durante el primer trimestre la Secretaría de Bienestar Social realizó 445 caracterizaciones a usuarios persona jurídica; lo que equivale a un 1,47% del total de la entidad.

A continuación, las variables con mayor representación en la caracterización

Variable	Tipo de variable	%
Información suministrada	Entrega la información completa	64,03%
Caracterización por Departamento	Valle del Cauca	60,85%
Caracterización por Municipio	Cali	59,34%
Clasificación por Alcance Geográfico	Sin dato	64,58%
	Territorial	19,52%
Clasificación por Cantidad de Sedes	Sede única	64,56%
Clasificación de la Empresa	Sin Dato	69,95%
	Grande (superior a 200 trabajadores)	16,35%
Clasificación por Sector de la Empresa	Sin datos	58,20%
	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	14,61%

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Caracterización de trámites y servicios en línea

Se realizó el registro de Caracterización de los usuarios que acceden a los trámites y servicios que ofrece la entidad, a través de la página web www.cali.gov.co, en la cual realizaron la gestión 346 usuarios como persona natural y 302 como persona jurídica.

Persona natural

Variable	Tipo de variable	%
País	Colombia	98,27%
Departamento	Valle del Cauca	93,06%
Municipio	Cali	86,13%
Sexo	Hombre	56,36%
Estado Civil	Casado (a)	47,69%
Escolaridad	Profesional	31,50%
Edades	51 - 60 años	29,19%
Discapacidad	No	95,66%
Tipo de discapacidad	N/A	96,24%
	Movilidad	2,60%

Persona Jurídica

Variable	Tipo de variable	%
Departamento	Valle del cauca	77,48%
Municipio	Cali	74,83%
Clasificación de la Empresa	Microempresa	63,25%
Tipo de Empresa	Privada	99,34%
Actividad Económica	Otras actividades y servicios	35,76%
Relación con la Empresa	Representante Legal	45,70%

Zuleyma Gómez pregunta si hay dudas frente a lo expuesto y todos los asistentes manifiestan que no; dando por terminada la reunión.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

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

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Realizar el Acta de la reunión	Yuli Alemesa	25/mar/2022

Firmas (responsables)



Yuli Piedad Alemesa Escobar
 Secretaría de Bienestar Social
 Contratista



Zuleyma Gomez
 Secretaría de Bienestar Social
 Contratista



Ingrith Parra Certuche
 Subsecretaría de Poblaciones y Etnias
 Secretaría de Bienestar Social
 Contratista



Erika Johana Agredo Ramirez
 Subsecretaría de Atención Integral a Víctimas
 Secretaría de Bienestar Social
 Contratista

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por un (1) folio.

Elaboró: Yuli Piedad Alemesa – Contratista
 Revisó: Zuleyma Gómez - Contratista



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

