

| | | | |
|--|--|---------------------|-----|
|  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. 4146.010.14.12.4 | FECHA: | 12/may/2022 |
| | HORA INICIAL: | 2:30 pm |
| | HORA FINAL: | 3:30 pm |
| OBJETIVO: Socializar informe de servicio al ciudadano I trimestre vigencia 2022 y definir acciones para mejorar los tiempos de respuesta a los PQRS con los delegados de la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias, Atención Integral a Víctimas, Equidad de Género y Primera Infancia. | | LUGAR: Reunión virtual a través de la plataforma google meet: meet.google.com/sdq-ckyi-hqt |

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. Lectura del acta anterior
3. Socializar informe de servicio al ciudadano I trimestre vigencia 2022
4. Socializar ejes temáticos
5. Definir acciones para mejorar los tiempos de respuesta a los PQRS
6. Socializar informe de caracterización vigencia 2022
7. Propositiones y varios

DESARROLLO:

1. Saludo y verificación de asistencia

Siendo las 2:30 pm del 12 de mayo 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.

2. Lectura del acta anterior

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.

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

Yuli, procede a dar lectura del acta No. 4146.010.14.12.3 correspondiente a la jornada de sensibilización realizada el 8 de abril con todos los equipos de trabajo de la Secretaría y el nivel directivo en la cual se establecieron unos compromisos entre ellos tener los usuarios totalmente depurados con corte al 31 de mayo/2022; así mismo, programar una reunión con los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano con el objetivo de brindar información sobre la oferta institucional de la Secretaría para resolver las inquietudes que ellos tengan y evitar que continúen asignando peticiones que no son de competencia de este Organismo.

Les socializa el informe del estado actual de los Orfeos, el cual contiene el avance que ha tenido cada Subsecretaría desde el 08/abr/2022 al corte del 11/may/2022 del informe del estado de las PQRS, les invita a seguir haciendo seguimiento estricto no solo para cumplir con la meta, sino para atender oportunamente las PQRS conforme a la Ley.

| COMPARATIVO | | | | |
|-----------------------------|-----------------|---------------|------------|-----|
| Subsecretaría | 05 -abril -2022 | 11- mayo-2022 | Diferencia | % |
| Poblaciones y etnias | 700 | 555 | 145 | 21% |
| Atención a víctimas | 462 | 198 | 264 | 57% |
| Primera infancia | 171 | 113 | 58 | 34% |
| Equidad de género | 44 | 16 | 28 | 64% |

También, informa que se realizó exitosamente la reunión con la oficina de atención al usuario el día 05/may/2022 de manera presencial y virtual para los funcionarios de la misma que brindan atención desde los CALI, a la que asistieron delegados de cada una de las subsecretarías y brindaron información de los programas y servicios que se brindan desde cada una, igualmente se resolvieron todas las inquietudes; con lo que se espera que en atención al usuario realicen una correcta asignación de PQRS a la Secretaría de Bienestar Social.

3. Socializar el Informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al I Trimestre 2022

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

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

Durante el primer trimestre del año 2022 correspondiente al periodo comprendido entre enero - marzo, la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali recibió 66.427 PQRS de las cuales 1.426 fueron asignadas para trámite y respuesta a la Secretaría de Bienestar Social. 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 |
|---|--|---------------|
| 4112 | DESPACHO DEL ALCALDE | 7 |
| | SECRETARIA DE GOBIERNO | 320 |
| 4121 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA | 375 |
| 4123 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO | 28 |
| 4124 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 480 |
| 4131 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL | 10.978 |
| 4132 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL | 3.182 |
| 4133 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | 5.283 |
| 4134 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM | 82 |
| 4135 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA | 55 |
| 4137 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL | 2.787 |
| 4143 | SECRETARIA DE EDUCACION | 1.699 |
| 4145 | SECRETARIA DE SALUD | 7.983 |
| 4146 | SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL | 1.426 |
| 4147 | SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT | 1.022 |
| 4148 | SECRETARIA DE CULTURA | 725 |
| 4151 | SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 2.206 |
| 4152 | SECRETARIA DE MOVILIDAD | 15.856 |
| 4161 | SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA | 6.795 |
| 4162 | SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION | 1.123 |
| 4163 | SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES | 397 |
| 4164 | SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA | 165 |
| 4171 | SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 154 |
| 4172 | SECRETARIA DE TURISMO | 66 |
| 4173 | SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA | 1.490 |
| 4181 | Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios | 730 |
| 4182 | Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales | 1.013 |
| Total Alcaldía de Santiago de Cali | | 66.427 |

También, indicó las comunicaciones recibidas según tipificación, donde los porcentajes más significativos fueron: Petición General con 681 comunicaciones, seguido de Comunicaciones informativas (otros) con 429. Los Trámites y servicios registrados para esta ocasión fueron 15, se aclara que 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, igualmente se hace la observación que en este informe reportan 2 trámites y servicios que no corresponden a esta Secretaría.

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

| CODIGO | TIPO | ENERO | FEBRERO | MARZO | Total general |
|------------|----------------------------|-------|---------|-------|---------------|
| 4146 | Entes de Control | 10 | 10 | 26 | 46 |
| | Incidente de Desacato | 1 | 1 | 3 | 5 |
| | Otros | 123 | 177 | 129 | 429 |
| | Peticion entre Autoridades | 56 | 60 | 58 | 174 |
| | Peticion Prioritaria | 1 | 4 | 12 | 17 |
| | Peticion Consulta | 5 | 2 | 4 | 11 |
| | Peticion de Informacion | 4 | 7 | 9 | 20 |
| | Peticion General | 166 | 168 | 347 | 681 |
| | Queja | 1 | 1 | | 2 |
| | Reclamo | 1 | 2 | 1 | 4 |
| | Tutela | 8 | 5 | 6 | 19 |
| Total 4146 | | 376 | 437 | 595 | 1.408 |

Trámites y servicios recibidos en la Secretaría de Bienestar Social

| CODIGO | TIPO | ENERO | FEBRERO | MARZO | Total general |
|------------|--|-------|---------|-------|---------------|
| 4146 | Entrega de Ayudas Tecnicas a Personas con Discapacidad. | 2 | 8 | 5 | 15 |
| | Inclusion de personas en la base de datos del Sistema de Identificacion y Clasificacion de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN. | 1 | | 1 | 2 |
| | Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social. | | | 1 | 1 |
| Total 4146 | | 3 | 8 | 7 | 18 |

En cuanto a la atención oportuna a las PQRS, se evidenció que la Secretaría de Bienestar Social obtuvo un resultado positivo con relación con relación al cuarto trimestre del 2021, queriendo decir con ello que aumentó en un (1) punto su porcentaje de cumplimiento de gestión en la respuesta y se espera incrementar en un mayor porcentaje el indicador de gestión a la pqrs.

GESTIÓN DE RESPUESTAS I TRIMESTRE

| CODIGO | ORGANISMO | A tiempo | % a tiempo | Vencido | % vencido | TOTAL |
|---------|--------------------------------|----------|------------|---------|-----------|-------|
| 4146010 | SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL | 665 | 51% | 650 | 49% | 1.315 |

COMPARATIVO TRIMESTRAL

| CODIGO | ORGANISMO | IV TRIM 2021 | ENE - MAR 2022 | Gráfico |
|---------|--------------------------------|--------------|----------------|---------|
| 4146010 | SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL | 50% | 51% | |

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

4. 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.

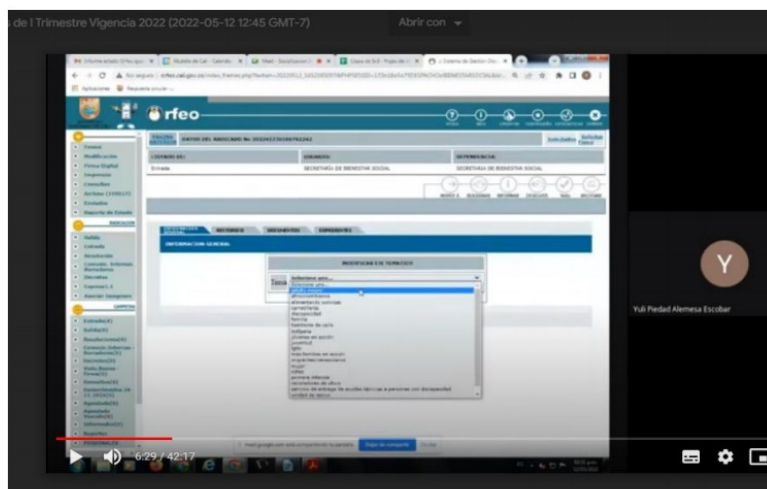
En la siguiente tabla se evidencian 474 registros de ejes temáticos realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante los meses de enero a marzo del 2022.

| Etiquetas de fila | Entes de Control | Peticion entre Autoridades | Peticion Prioritaria | Peticion Consulta | Peticion de Informacion | Peticion General | Queja | Reclam o | Total general |
|--------------------------------|------------------|----------------------------|----------------------|-------------------|-------------------------|------------------|----------|----------|---------------|
| 4146010 | 3 | 94 | 16 | 3 | 6 | 350 | 1 | 1 | 474 |
| SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL | 3 | 94 | 16 | 3 | 6 | 350 | 1 | 1 | 474 |
| adulto mayor | | 36 | 8 | 1 | | 96 | | | 141 |
| afrocolombianos | | | | | | 6 | | | 6 |
| alimentando sonrisas | | | 1 | | | 19 | 1 | | 21 |
| discapacidad | | 12 | | 1 | | 53 | | | 66 |
| habitante de calle | | 6 | | | | 4 | | | 10 |
| indigena | | 1 | | | | 6 | | | 7 |
| jóvenes en acción | | | | | | 1 | | | 1 |
| juventud | | 1 | | | 2 | 5 | | | 8 |
| lgbtbi | | 1 | | | | 3 | | | 4 |
| más familias en acción | | 7 | 1 | | | 14 | | | 22 |
| migrantes/venezolanos | | 2 | 1 | | | 22 | | | 25 |
| mujer | | 2 | 4 | | | 20 | | | 26 |
| niñez | | 3 | | | 2 | 1 | | | 6 |
| primera infancia | | | 1 | 1 | | 17 | | 1 | 20 |
| unidad de apoyo | | | | | 1 | 22 | | | 23 |
| víctima del conflicto | 3 | 23 | | | 1 | 61 | | | 88 |
| Total general | 3 | 94 | 16 | 3 | 6 | 350 | 1 | 1 | 474 |

Les reitera la importancia de registrar los ejes tematicos en el sistema de gestión documental pues el total de peticiones recibidas fue de 1426 y deberia de haber igual cifra reportada en los ejes tematicos pues solo hay un registro de 474.

Tambien les indica el paso a paso de como se hace el registro en la plataforma orfeo.

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



Erika agredo, perteneciente a la Subsecretaría de Atención Integral a Víctimas, pregunta que significan las cifras indicadas en el informe en lo relacionado a los ejes tematicos.

Yuli, le responde que es la clasificacion y registro de los temas identificados de acuerdo a la solicitud o petición realizada por el ciudadano lo que permite generar las estadísticas de cuáles son los requerimientos más frecuentes.

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

Yuli Alemesa, explica la información contenida en el Excel de seguimiento que se comparte a los correos electrónicos de los delegados de las PQRS (compromiso establecido en la mesa de trabajo de socialización del informe al ciudadano IV Trimestre 2021); este es actualizado 2 veces al mes con el fin de que cada uno revise su estado y a su vez puedan tomar acciones al interior de las Subsecretarías, pregunta si están de acuerdo que se siga trabajando de esta manera o si tienen alguna propuesta.

Los delegados están de acuerdo que se siga remitiendo este informe como se viene efectuando pues les permite verificar la cantidad de radicados pendientes en cada usuario, asimismo, tomar acciones para contrarrestar y disminuir cada vez más el volumen de estos.

Ingrith Parra, perteneciente a la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias, pregunta que por cuánto tiempo más le van a seguir realizando devolución de documentos de vigencias anteriores pues esto también les genera retraso en el avance de depuración de radicados.

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

Yuli, le responde que ya desde el centro de documentación se terminó totalmente la depuración de radicados de vigencias anteriores, por lo tanto, no habrá devolución, si cuando estos lleguen nuevamente a ese usuario para trámite de archivo cumplan con los lineamientos establecidos.

Ingrith, manifiesta que siguen trabajando con las plantillas de respuestas rápidas pues esta acción ha sido muy efectiva en equipos como familias en acción, jóvenes en acción y adulto mayor donde se identifica que la mayoría de peticiones apuntan al mismo requerimiento.

Yuli, les recuerda seguir haciendo la tarea de enviar el mensaje para diligenciar el link de encuestas de satisfacción cada vez que despachen respuestas a través de los correos electrónicos, pues se sigue evidenciando este indicador sin información.

También, les recuerda que se tiene previsto que el MIRAVE inicie el 01 de junio/2022 por tanto, los asistentes fueron seleccionadas para recibir la capacitación y son encargados de transmitir la información sobre el manejo de la plataforma al interior de cada subsecretaría; deben ir programando las capacitaciones, igualmente desde la unidad de apoyo a través de un formulario de inscripción que se compartió a través de los grupos de whatsapp de la secretaría se estarán programando capacitaciones con grupos pequeños para que sea más efectivo el aprendizaje, asimismo, si requieren soporte el ingeniero Edgar Lizarazo y Yuli Alemesa estarán prestos para apoyarles.

Ingrith, Magdarlyn y Erika responden que ya están organizando los grupos para iniciar las capacitaciones. En el caso de Poblaciones y Etnias que es la Subsecretaría con mas grupos de trabajo, Ingrith manifiesta que si van a requerir apoyo.

Yuli, le dice que por favor envíen el cronograma con tiempo para ellos programarse y brindar el acompañamiento.

6. Socializar informe de caracterización I Trimestre vigencia 2022

Zuleyma Gómez, perteneciente al equipo de calidad y delegada como apoyo al comité de servicio al ciudadano, manifiesta que desde el proceso de atención al usuario que corresponde a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana envían informe de caracterización, el cual se revisa y no se percibe ningún dato y/o información sobre la Secretaría de Bienestar Social; solo información de las ventanillas únicas. De igual manera, expresa que es importante que las personas que realmente realizan la caracterización estén presentes en la reunión y pregunta a los delegados de PQRSD si conocen quienes son los responsables y Ingrid dice que dará los nombres para que los inicien a tener en cuenta en todo este tema.

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.

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

Asimismo, Zuleyma agrega que el proceso de Atención a la comunidad y Grupos Poblacionales creó un formato de caracterización de los beneficiarios del proceso, el cual apenas se va a iniciar a utilizar, ya que los formatos que actualmente se aplican son los transversales que manejan en el proceso de atención al usuario y estos van más enfocados a caracterizar a usuarios, pero por la naturaleza misional de la Secretaría de Bienestar Social es importante caracterizar a sus beneficiarios, es decir, a la población que se atiende, se le brinda orientación jurídica, psicosocial o se le entrega algún producto.

7. Propositiones y Varios

Ingrith pregunta qué hacer con los usuarios de mirave que aparecen activos, pero ya no están los funcionarios, también, propone si es posible que se implemente para el mirave la expedición de paz y salvos de cada usuario para presentar con las cuentas de cobro o cada que se vaya a finalizar el contrato.

Yuli, le responde que deben enviar el reporte al ingeniero para que estos usuarios sean eliminados y si tienen pqr pendientes, estas pasaran a quien esté a cargo de atender el tema actualmente.

En cuanto a los paz y salvos, la plataforma mirave permite esta acción, toca revisar detalladamente y jurídicamente que esta acción no lleve consecuencias legales.

Yuli, agradece la asistencia y reitera que es muy importante lograr dejar los usuarios de Orfeo en cero para evitar la migración de radicados entre una plataforma y la otra y da 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 |
| Elaborar acta de la reunión | Yuli Alemesa | 12/may/2022 |

Firmas (responsables)



Yuli Piedad Alemesa Escobar
Contratista
Secretaría de Bienestar Social



Zuleyma Gómez Mosquera
Contratista
Secretaría de Bienestar Social



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

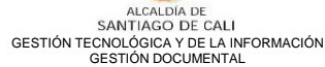


Erika Johana Agredo Ramirez
Contratista
Subsecretaría de Atención a Víctimas
Secretaría de Bienestar Social

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

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





LISTADO DE ASISTENCIA

VERSIÓN

002

HORA FINAL: 3:30 pm

LUGAR: Reunión virtual a través de herramienta google meet:
meet.google.com/sdq-ckyi-hqt

[illegible]