



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

**ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO**

**INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL
Resultado de la Evaluación a los Mecanismos
para Mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención de PQRS**

Julio – Noviembre 2018

JAIME LÓPEZ BONILLA
Director

Fecha del Informe: Diciembre 05 de 2018



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

Contenido del Informe

1. Resumen Ejecutivo
2. Objetivos y Alcance
3. Elementos de Auditoría Evaluados
4. Resultados del Informe
5. Recomendaciones
6. Plan de Mejoramiento



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

1. Resumen Ejecutivo

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se establece que la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

El Departamento Administrativo de Control Interno de la Alcaldía de Santiago de Cali emite el resultado de la Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, realizada en la Administración en el periodo 30 de Julio de 2018 al 30 de noviembre de 2018.

Periodo Evaluado: del 01/Dic/2017 al 09/Nov/2018

Metodología Aplicada: se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría: consulta, observación, confrontación, inspección, revisión analítica, encuesta, verificación, entrevista y muestreo de acuerdo con los criterios evaluados.

2. Objetivos y Alcance

General:

Evaluar la Implementación, mantenimiento y mejora de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y verificar la calidad en la atención a las solicitudes, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias realizadas a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Específicos:

1. Verificar la efectividad de la implementación, mantenimiento y mejora de los mecanismos en la atención al usuario.
2. Verificar la calidad, celeridad y cumplimiento en la atención de las solicitudes, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias en el Subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

Alcance: Se verificó en todos los organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

3. Elementos de Auditoría Evaluados:

- a. Seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y cumplimiento de los estándares de atención de las



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

- b. Mecanismos de consulta o de interacción con la comunidad y caracterización de los usuarios.
- c. Aplicación del formato de percepción de atención en la interacción con usuarios externos y remisión a la líder del proceso Atención al Usuario.
- d. Aplicación del formato de Satisfacción en la entrega de productos, trámites o servicios efectuados por el organismo y remisión al líder del procedimiento.
- e. Cumplimiento del procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos- Versión 5".
- f. Adecuación física, facilidad de acceso de las instalaciones acorde a la normatividad, señalización, así como disponibilidad de la tecnología y de medios para atender, informar y actualizar al ciudadano.
- g. Disponibilidad y accesibilidad de los canales de Atención no presenciales.
- h. cumplimiento de las responsabilidades frente al Proceso de Atención al Usuario por las determinadas en el Decreto Extraordinario 0516 de 2016 y en las políticas de operación.
- i. Verificar el procedimiento implementado MAGT04.05.18.P04 para recibir y tramitar las denuncias en la Administración de Santiago de Cali

4. Resultados del Informe:

Se presentó incumplimiento de los estándares de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, de acuerdo a la muestra seleccionada de la base proporcionada correspondiente al periodo 01 de diciembre de 2017 al 02 de agosto de 2018, se evaluaron 587 PQRS radicadas (557 en Orfeo y 30 en Servicio de Atención al Ciudadano –SAC), se identificó que el 58.43% que se refiere a 343 PQRS se aplicó lo determinado en la Ley 1755 de 2015 en seis (6) organismos:



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

Organismos que cumplieron los requisitos establecidos por la Ley 1755 de 2015			
	ORGANISMO	CANTIDAD DE ORFEOS EVALUADOS	ORFEOS CONFORMES
1	Secretaría de Gobierno.	15	15
2	Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.	15	15
3	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana.	15	15
4	Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.	15	15
5	Unidad Administrativa Especial Estudio de Takeshima.	6	6
6	Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal.	15	15
	Subtotal	81	81

Sin embargo, en el 41,57% que corresponde a 244 PQRS, no se cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 respecto a la muestra en cada organismo:

Organismos que no cumplieron los requisitos establecidos por la Ley 1755 de 2015					
	ORGANISMO	CANTIDAD DE ORFEOS EVALUADOS	ORFEOS CONFORMES	ORFEOS NO CONFORMES	% INCUMPLIM X ORGAN
1	Secretaría del Deporte y la Recreación	15	12	3	20,00%
2	Secretaría de Turismo.	15	11	4	26,67%
3	Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres.	15	10	5	33,33%
4	Departamento Administrativo de Contratación Pública.	15	10	5	33,33%
5	Secretaría de Cultura.	15	10	5	33,33%
6	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.	15	9	6	40,00%
7	Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	15	9	6	40,00%
8	Unidad Administrativa Especial de Bienes y Servicios	15	9	6	40,00%
9	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat.	15	7	8	53,33%
10	Secretaría de Desarrollo Económico.	15	7	8	53,33%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

11	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.	20	11	9	45,00%
12	Secretaría de Salud Pública.	40	31	9	22,50%
13	Secretaría de Bienestar Social	15	6	9	60,00%
14	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.	35	25	10	28,57%
15	Departamento Administrativo de Planeación Municipal.	15	4	11	73,33%
16	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	46	33	13	28,26%
17	Secretaría de Infraestructura	15	1	14	93,33%
18	Secretaría de Seguridad y Justicia.	30	14	16	53,33%
19	Secretaría de Educación Municipal.	45	20	25	55,56%
20	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente.	35	8	27	77,14%
21	Secretaría de Movilidad.	60	15	45	75,00%

De los 244 PQRS de la muestra encontrados no conformes en la entidad, se encontraron cuatro (4) tipos de incumplimiento:

ITEM	TIPO DE INCUMPLIMIENTO	CANTIDAD DE PQRS NO CONFORMES	%
A	Peticiones que no se resolvieron dentro del término de los 15 días	196	80,33%
B	Peticiones con respuestas en término, pero sin notificar al usuario.	29	11,89%
C	Peticiones con respuesta extemporánea y sin notificar.	11	4,50%
D	Peticiones sin respuesta y sin notificación a la fecha de visita en sitio	8	3,28%
	TOTAL	244	100%

La Secretaría de Educación Municipal continúa manejando dos sistemas para radicación de PQRS sistema SAC- (Servicio de Atención al Ciudadano) y el Sistema de Gestión Documental Orfeo, lo que ha generado deficiencia administrativa por doble ejecución, generando retraso en el tiempo de la respuesta por la utilización de ambos sistemas, para dar una misma contestación.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

Persiste falta de definición en el mecanismo de recepción y seguimiento de peticiones de los ciudadanos en la Estrategia Los Territorios Progresan Contigo, las cuales no se encuentran incluidas como peticiones en el Sistema de Gestión Orfeo autorizado para la radicación ni dentro del seguimiento y control de PQRS.

El Informe del Sistema de Procesos Judiciales SIPROJ del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública dentro del periodo diciembre 01 de 2017 al 31 de julio de 2018, reportó:

4068 Tutelas recibidas en contra de la administración, de las cuales 1522 Tutelas corresponden a vulneración del Derecho de Petición (826 terminadas y 696 activas), distribuidas en 15 organismos.

No.	ORGANISMO	CANTIDAD DE TUTELAS	%
1	Secretaría de Movilidad.	945	62,1%
2	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal-Subdirección de Rentas	220	14,5%
3	Secretaría de Educación Municipal.	60	3,9%
4	Secretaría de Seguridad y Justicia.	55	3,6%
5	Secretaría de Infraestructura	42	2,8%
6	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente.	36	2,4%
7	Departamento Administrativo de Planeación Municipal.	35	2,3%
8	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.	34	2,2%
9	Secretaría de Salud Pública.	31	2,0%
10	Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres.	19	1,2%
11	Secretaría de Bienestar Social	19	1,2%
12	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat.	17	1,1%
13	Secretaría del Deporte y la Recreación	5	0,3%
14	Secretaría de Cultura.	3	0,2%
15	Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.	1	0,1%
	Totales	1522	100%

El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública recibe, direcciona y controla a través de la radicación en la ventanilla No. 30 ubicada en el CAM, sótano 1 y por medio del correo electrónico notificacionesjudiciales@cali.gov.co.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

Es necesario establecer un mecanismo tecnológico de identificación y/o filtro en la ventanilla de radicación de las acciones de Tutela, con el fin de mejorar la tipificación y hacer más eficiente la reasignación y la respuesta que deben emitir los organismos.

2. La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, cuenta con diversos mecanismos a través de los cuales interactúa y retroalimenta con la comunidad en general, identificando grupos de interés, para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.

Se requiere mejorar, en razón a que cada organismo lleva a cabo la caracterización de usuarios la cual es realizada y custodiada bajo sus propios parámetros, por lo que no hace parte integral de la caracterización de la entidad ni de los informes de caracterización consolidados por el líder del proceso Atención al Usuario, ya que estos se basan solo en la información obtenida en las ventanillas de radicación de PQRS a través del sistema DUB.

Respecto a la evaluación de la percepción de atención, dieciocho (18) organismos de los 27 evaluados, cumplen con los lineamientos al aplicar el formato físico, incluirlo en el link, enviar los formatos digitalizados al líder del proceso Atención al Usuario y custodiar las encuestas físicas. Así mismo, frente a la evaluación de la satisfacción, diecisiete (17) organismos aplican el formato físico, lo incluyen en el link, los envían digitalizados a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental y custodian las encuestas físicas.

Se requiere evaluar los actuales lineamientos para la medición de la Percepción de Atención y Satisfacción, con el fin de mejorar la eficiencia en su aplicación e implementar un mecanismo tecnológico que permita al usuario calificar internamente y capturar datos eficientemente, que aporten a la aplicación de la política cero papel en la entidad. Así como, dar claridad sobre el manejo documental, ya que a la fecha no se tiene TRD definida para el archivo y la eliminación de toda la papelería que genera las encuestas.

Se evidenció que la Entidad cuenta con diversos mecanismos de atención al ciudadano:

En la sala de atención al ciudadano sótano 1 del Edificio CAM, se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a la Entidad, en el horario de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, en jornada



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

continua, dispone de treinta (30) módulos de atención, con organismos responsables:

- 9 Módulos- Secretaría Infraestructura- del 21 al 29
- 5 Módulos- Secretaría de Educación- del 14 al 18
- 3 Módulos- Departamento Administrativo de Planeación Municipal- del 11 al 13
- 1 Módulo- Departamento Administrativo DADII
- 1 Módulo- Atención Prioritaria- No. 1
- 10 Módulos para Atención General.
- 1Módulo- Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública No. 30.

Así mismo, existen 14 Ventanillas Únicas de radicación en los CALIs-Centros de Atención Local Integrada de la ciudad, Comunas: 4 (MANZANARES), 5 (La Rivera), 6 (Guaduales), 7 (Alfonso López), 8 (las Américas), 9 (Aranjuez), 10 (Guabal), 15 (Vallado), 16 (la Unión), 17 (Limonar), 18 (Meléndez), 19 (el Cedro), 20 (Siloé) y 21 (Desepez).

Y siete (07) Puntos de Atención para radicación de PQRS a cargo de Organismos Externos:

Secretaría de Movilidad
Secretaría de Salud Pública Municipal
Secretaría del Deporte y la Recreación
Secretaría de Cultura
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA
Subdirección de Catastro Municipal-Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

Estos canales de atención dan cumplimiento al uso del sistema de gestión documental ORFEO y al procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos- Versión 5".

Igualmente, se encontraron disponibles y funcionando correctamente los canales de Atención no presenciales a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana:

Radicación de PQRSD en línea: En la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano, dispuesta en su página web todos los días las 24 horas y Tutorial para realizar inducción sobre este servicio.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

[http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina de atencin al ciudad ano/](http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina%20de%20atencion%20al%20ciudadano/)

Líneas telefónicas que actualmente operan para atención al ciudadano: Nros. 195, 8879020, 018000222195. E-mail: contactenos@cali.gov.co, notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cali.gov.co y opción del chat en la página.

Las líneas telefónicas y el chat, tienen atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua, este último canal es utilizado por los usuarios para recibir orientación, por lo que cuenta con información de preguntas frecuentes de los ciudadanos y se les guía sobre los mecanismos para la radicación de PQRS.

El Correo institucional: contactenos@cali.gov.co realiza todo el procedimiento de radicación, con los datos y documentos digitales recibidos del usuario, se reasigna al organismo responsable.

La Evaluación de la adecuación física, facilidad de acceso de las instalaciones acorde a la normatividad, señalización, así como disponibilidad de la tecnología y de medios para atender, informar y actualizar al ciudadano, se llevó a cabo en 14 organismos, ocho (08) de los cuales cuentan con salas de atención donde funcionan las ventanillas de radicación de PQRS, y seis (06) organismos con espacios dispuestos y/o utilizados como puntos de atención a los Destinatarios, Usuarios, Beneficiarios y/o Contribuyentes, encontrándose cumplimiento en cuatro (4) organismos, en los demás se dio un cumplimiento parcial de la normatividad, requiriéndose que estos adecuen los espacios físicos, con el fin de brindar un óptimo servicio al ciudadano.

Respecto al Proceso de Atención al Usuario en la presente vigencia:

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DATIC ha brindado acompañamiento a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y a la Subsecretaría de Trámites, Servicios y Gestión Documental en cuanto a liderar la gestión operativa de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que permiten la atención al ciudadano.

La Secretaría de Gobierno - Oficina de Transparencia, llevó a cabo la gestión pertinente para dar cumplimiento a la responsabilidad determinada en el Decreto Extraordinario 0516 de 2016 frente al Proceso de Atención al Usuario, para lograr establecer el procedimiento de denuncias en la entidad, el cual se evidenció cumplido.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

El Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno llevó a cabo de manera integral con el líder del proceso Atención al Usuario, la gestión para que la atención al ciudadano en la radicación de quejas, tenga un tratamiento de confidencialidad junto con las pruebas y anexos que hacen parte, en dos ventanillas ubicadas en la sala de atención al ciudadano del sótano, edificio CAM.

Si bien se están cumpliendo las responsabilidades frente al Proceso de Atención al Usuario por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – DADII ; de acuerdo a los resultados obtenidos a nivel de entidad, se aprecia la necesidad que ambos organismos mejoren y fortalezcan los lineamientos establecidos para la aplicación de la medición de la percepción de atención y la de satisfacción del usuario. Así como, divulgar a los diferentes organismos directrices claras sobre el tema de caracterización de usuarios, como requerimiento de la entidad para la identificación de los grupos de interés, indispensable en el marco de mejoramiento de la eficiencia administrativa.

5. Recomendaciones:

- ↓ Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes para la atención oportuna de las PQRS, por parte de todos los organismos de la entidad.
- ↓ La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, divulgar en los organismos la directriz de efectuar la recepción de peticiones solo en los puntos de atención establecidos, utilizando el sistema de Gestión Documental Orfeo autorizado por la entidad para su seguimiento y control.
- ↓ Continuar en la Secretaría de Educación, con las acciones tendientes a lograr la implementación del sistema de Gestión Documental Orfeo, autorizado por la administración municipal en la radicación de PQRS.
- ↓ La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, consultar y determinar los mecanismos de seguimiento y control a la atención oportuna a las PQRS implementados satisfactoriamente por otros organismos y divulgarlos con el fin de mejorar los estándares de atención en la entidad.
- ↓ Los organismos con apoyo jurídico, reconozcan y utilicen la efectividad legal que tiene la notificación por aviso, así como el envío de la respuesta al peticionario por correo electrónico, de manera que se haga eficiente la entrega oportuna al usuario.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

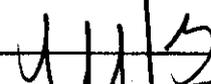
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
CONTROL INTERNO

- ✚ Divulgar por parte del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana a los diferentes organismos, directrices claras sobre el tema de caracterización de usuarios, evaluar los actuales lineamientos para la medición de la percepción de atención y la satisfacción del usuario. Igualmente, Implementar estrategias para que los informes emitidos sean utilizados por los organismos de la administración, para generar acciones de mejora en pro de un mejor desempeño en beneficio de la ciudadanía.
- ✚ Todos los organismos de la entidad, adecuar y contar con la infraestructura física y tecnológica necesaria y normativa, para brindar un óptimo servicio al ciudadano, en los espacios y ambientes donde la administración presta atención a Usuarios.

6. Plan de Mejoramiento

Esperamos, en consecuencia con el presente Informe de evaluación, se implementen las acciones de mejoramiento necesarias para que la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la entidad cumplan los estándares de atención y den cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, así como los mecanismos de atención al ciudadano cumplan con la normatividad y con los contenidos del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

El plan de mejoramiento deberá ser consolidado y presentado por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – DADII quince (15) días hábiles después de la entrega del informe de auditoría, es decir el 21 de diciembre de 2018.


Jaime López Bonilla

Director