NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoria No. 47 de Evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano.	**PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA**	
	VIGENCIA: 2020	**Nº. DE AUDITORIA:** 47
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	Inicio: 01/sep/2020	Final:21/dic/2020
FECHA ELABORACIÓN:	18/dic/2020	

DATOS DEL AUDITOR		
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:		JAIME LOPEZ BONILLA
EQUIPO AUDITOR:	**LÍDER:**	CRISTINA VEGA ORTÍZ
	APOYO:	DIANA MILENA HERRERA BENÍTEZ
MACROPROCESO:		CONTROL
PROCESO:		CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
SUBPROCESO:		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
DEPENDENCIA:		DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CALIDAD

DATOS DEL AUDITADO	
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN
PROCESO:	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL ATENCIÓN AL USUARIO
SUBPROCESO:	NO APLICA
PROCEDIMIENTO:	NO APLICA
DEPENDENCIA:	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA
PERSONAL ENTREVISTADO:	Diana Patricia Moreno Cetina - Subdirectora de Trámites, Servicios y Gestión Documental, Milbia Leidy Montaño Narváez - Jefe de Oficina Carlos Eduardo Cardona – Profesional Universitario, Sandra Patricia Parra Ñáñez - Profesional Universitario del Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano, María Katherine Carrero –Contratista.

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL:	Evaluar la Implementación de la Política de Servicio al ciudadano teniendo en cuenta las directrices de la Dimensión Gestión con valores para Resultados.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	▪ Evaluar la implementación de los protocolos de atención y la homogenización de la información entregada al ciudadano por los diferentes canales de la Entidad. ▪ Verificar la ejecución del análisis de datos de visión 360,

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

	de la herramienta implementada que permita identificar las interacciones de la entidad con el ciudadano por cualquier canal de servicio.
ALCANCE:	Se verificará en los organismos que ejercen la 2a Línea de Defensa y en algunos organismos de la 1a Línea de Defensa en la Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali.
PERIODO EVALUADO:	Del 02/ene/2020 al 13/oct/2020 (fecha de inicio de visita en sitio)
CRITERIOS:	▪ Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano. ▪ Criterio diferencial nivel avanzado. ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3
METODOLOGÍA APLICADA:	En el desarrollo de este proceso de evaluación se verificará en cada uno de los Organismos a auditar, aplicando la utilización de métodos de inspección, observación, entrevista, confrontación, revisión analítica, verificación, entrevista y muestreo, de acuerdo con el criterio evaluado, trabajo en casa a través de Google Meet.
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	**Conclusión:** Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.
	Conformidad (C): Cumplimiento de un requisito.
	Criterio: Lo que debe ser: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
	Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.
	Efecto: Consecuencia real o potencial cuantitativa o cualitativa, que ocasiona la condición.
	Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.
	Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidades o no conformidades con los criterios de auditoría.
	Limitante: Situación que dificulta el desarrollo de la auditoria.
	No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.
	Oportunidad de Mejora (OM): Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.
	Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

LIMITANTES

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

NINGUNA.

HALLAZGOS

CONFORMIDADES

1.

INCENTIVOS PARA MEJORAR EL SERVICIO

Frente al criterio incentivos para mejorar el servicio, la Alcaldía Santiago de Cali cuenta dos (2) procesos como son Planeación Institucional y Atención al Usuario, los cuales se encargan de incentivar a todo el personal y en especial al personal que atiende a los ciudadanos, con la finalidad de ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.

En el proceso Planeación Institucional, la auditada manifestó que en los incentivos que utilizan se incluye a todo el personal que están relacionados con la prestación de trámites y/o servicios, a través de la aplicación de una encuesta para identificar el nivel de conocimiento de los conceptos de atención al ciudadano en cada Organismo y premian a los 3 o 2 mejores puntajes con una invitación a desayuno, mugs, sombrillas y otros elementos como premio, los cuales no están en ningún proyecto de inversión estos son suministrados por el Departamento Administrativo de Desarrollo e innovación Institucional, otra forma de incentivar es a través de las jornadas de sensibilización de la Política de Servicio al Ciudadano, donde se les capacita y aclaran dudas del tema, de lo anterior se evidenció lo siguiente:

Acta No. 4137.030.14.42.7 con fecha 23/abr/2020 con objetivo 1ra Jornada Sensibilización Servicio al Ciudadano, con las capturas de pantalla de noventa y cuatro (94) participantes y captura de la exposición del tema.
Acta No. 4137.030.14.42.38 con fecha 6/ago/2020 con objetivo Realizar jornada de Sensibilización Estrategia Lenguaje Claro con listado de asistencia virtual de ciento noventa y dos (192) participantes de los diferentes organismos.

También se evidenció la invitación a la segunda jornada de sensibilización Servicio al Ciudadano a través del correo institucional https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm&ogbl#label/2+sensibilizaci%C3%B3n+sc+2020/FMfcgxwKhqkRQCTFMdZrFHQVDbjddSNt y radicado No. 20204137030012094 con fecha: 2020-10-07 la circular No. 4137.030.2.1.466.001209 dirigido a los Directores, Secretarios, Jefes de Unidad de Apoyo con asunto: Jornada de Sensibilización Servicio al Ciudadano. La jornada se llevará a cabo el martes 20/oct/2020 en el horario de 8:30 a.m. a 10:00 a.m. a través de la aplicación Google meet, por medio del siguiente enlace https://meet.google.com/ykw-ashn-pvb, firmado por la Subdirectora del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

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

	En el proceso Atención al Usuario, manifestó el auditado que se incentiva al personal que atiende directamente en ventanilla al usuario, con capacitaciones y al personal con más conocimientos sobre el tema, de lo anterior se evidenció lo siguiente: Acta No.4173.010.14.42.14 con fecha 11/jun/2020 con objetivo Reunión equipo oficina de atención al ciudadano, con treinta y siete (37) participantes, donde se trataron varios temas: • Se socializó el protocolo para la atención personalizada: • Se informó los diferentes canales de atención dispuestos para toda la ciudadanía • se socializó la carta del trato digno al ciudadano • El contratista socializó el resultado de las Comunicaciones Oficiales direccionadas correctamente. • Se socializó el indicador de las encuestas de percepción de usuarios realzadas en el canal de atención presencial. • Se dio lineamientos para aplicar la encuesta de percepción a través del canal no presencial. • Se dio lineamientos para aplicar la encuesta de percepción a través del canal no presencial. • Se realizó la socialización del concepto de caracterización el cual es la de identificar las particularidades. En ambos procesos se dio cumplimiento al incentivar el personal con capacitaciones y otros premios con la finalidad de darle un buen servicio al ciudadano. Cumpliendo con la Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.
2.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN La Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali a través del proceso Atención al Usuario administra e implementa los protocolos de atención al ciudadano en las ventanillas de Atención al Usuario, a través de los manuales de Atención al Usuario, las políticas, procedimientos los lineamientos impartidos a los diferentes Organismos donde prestan atención al público y los protocolos aplicados en los diferentes canales de atención de la Entidad. A continuación, se detalla la evidencia obtenida en la auditoria:

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

Acta No. 4173.010.14.42.03 con fecha 17/feb/2020 con objetivo Realizar mesa de trabajo seguimiento Autodiagnóstico NTC 6047 de 2013, Se dio lectura al autodiagnóstico realizado en el año 2019 sobre la norma NTC 6047 de 2013 en los puntos de atención de Ventanilla Única, verificando el avance en el cumplimiento de los requisitos accesibilidad y señalización; que garantice la libre y segura movilidad de los usuarios, con un listado de dos (2) asistentes.

Acta No. 4173.010.14.42.56 con fecha 31/ago/2020 con objetivo Realizar reunión interna Oficina de Atención al Ciudadano, con treinta y tres (33) participantes y se trataron los siguientes temas:

- Se socializó el protocolo para la atención personalizada
- Socialización de las modalidades de Tipificación de las comunicaciones oficiales
- Informó los diferentes canales de atención dispuestos para toda la ciudadanía:
    - Canal Presencial: Oficina de Atención al Ciudadano (Sótano 1 CAM) y en los C.A.L.I.s 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21, de la misma manera en Ventanillas de los Organismos externos: DAGMA, Secretaria de Movilidad, Secretaria de Cultura, Secretaria de Deporte, Secretaria de Salud, Secretaria de Vivienda, Subsecretaria de Catastro.
    - Canal no presencial: Call Center a la línea 195 y 018000222195, en el chat en el link
    - http://www.cali.gov.co/webim/client.php?locale=sp&style=, en la web a través del aplicativo de radicaciones en línea, disponible 24 horas y a través del correo contactenos@cali.gov.co.
- Socializó la carta del trato digno al ciudadano
- Lineamientos para mejorar el direccionamiento de comunicaciones oficiales.
- Lineamientos para aplicar la encuesta de percepción a través del canal presencial
- Lineamientos para aplicar la encuesta de percepción a través del canal no presencial
- Socialización del concepto de caracterización

Radicado No. 202041730100002554 con fecha 19/mar/2020 Circular No 4173.010.22.2.1020.000255 dirigida a Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina, Asesores, Líderes de proceso de todos los Organismos con asunto lineamientos para aplicar estrategias de atención al ciudadano en el proceso Atención del Usuario.

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

Frente al plan de trabajo para mejorar la accesibilidad en la Secretaria de Bienestar Social, se evidenció cumplimiento frente a las mesas de trabajo propuestas, como se describe a continuación:

Acta No. 4173.010.14.42 con fecha 25/jun/2020 con objetivo Realizar diagnóstico de accesibilidad para población con discapacidad en la oficina de atención al ciudadano, con cinco (5) asistentes a la reunión.

Acta No 4173.010.14.42.51 con fecha 24/ago/2020 con objetivo mesa de trabajo de seguimiento al autodiagnóstico del mejoramiento a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano según norma NTC 6047 de 2013, con un listado de doce (12) asistentes

Informe de Diagnóstico Inicial de la Accesibilidad del C.A.C. Del Municipio Santiago de Cali con fecha 13/ago/2020.

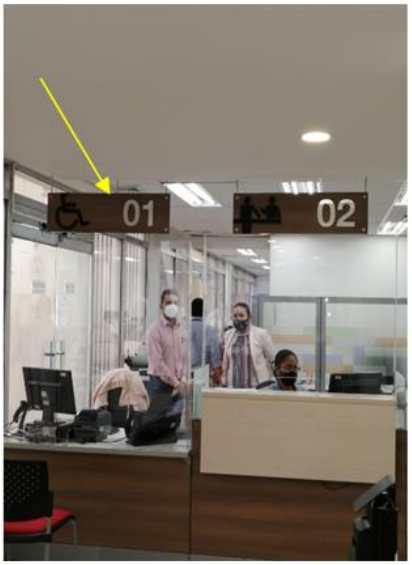
A través del siguiente link se encuentra publicado el manual de Atención al Usuario https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/142778/politicas-de-operacion-atencion-al-usuario/, se verificó en la página institucional.

Se verificó el manual del proceso Atención al Usuario en el cual se encuentran las políticas de operación del proceso, definiciones claves en el proceso, formatos y procedimientos del proceso.

También se evidenció el manual de Atención al Usuario donde se encuentran los siguientes temas:
Carta de trato digno al ciudadano
Derechos de los usuarios
Deberes de los usuarios
Responsabilidades de los servidores públicos
Prohibiciones a los servidores públicos
Protocolos para prestar el servicio al usuario
Canales de atención
Protocolo para atención personalizada
Sistema de turnos
Situaciones que se presentan en el ‘momento de verdad’
Guardas de vigilancia, vigilantes u orientadores
Protocolo para atención telefónica
Protocolo para la atención virtual

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

Se verificó que en la ventanilla única del CAM, tienen turno con la letra Q, que son para la atención prioritaria y son atendidos en la ventanilla 01 como se detalla la imagen, también se evidenció que están aplicando los protocolos de bioseguridad por el Covid-19.







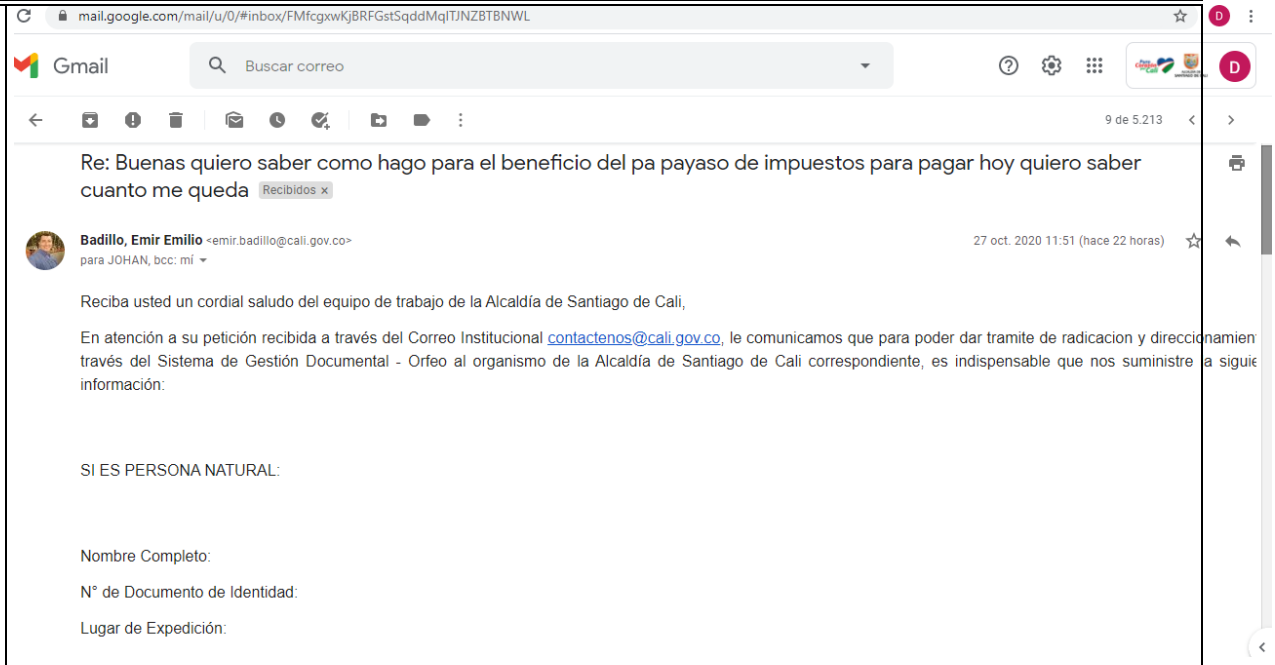
Se verificó el cumplimiento de las tres (3) políticas del proceso Atención al Usuario como se detalla a continuación:

1.1 Los servidores públicos y/o contratistas que atienden en los diferentes puntos de Atención al Usuario de la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali, deberán solicitar la información requerida para la caracterización del usuario a través del aplicativo o formato de registro de caracterización establecido por la entidad, con el propósito de priorizar las necesidades de los ciudadanos, diseñar y/o ajustar la oferta institucional y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

De lo anterior se evidenció de forma presencial en la ventanilla única del CAM, que los encargados de atender en los puntos de atención solicitan la información para la caracterización a través del diligenciamiento del formato DUB el cual se diligencia en el sistema documental Orfeo.

En el canal virtual del correo contactenos@cali.gov.co, se evidenció correo electrónico enviado, donde le solicita datos para la caracterización para poder dar inicio al trámite de radicación y direccionamiento a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo. a continuación, se detalla captura del correo:

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



Se realizó el ejercicio en el canal Orfeo web, donde se evidenció que al ciudadano le pide los datos de caracterización y si no diligencia algún campo de información no lo deja seguir con el trámite de radicación.

Manifestó el auditado que en los únicos dos (2) canales que no se aplica la caracterización es en la llamada telefónica y en el chat, ya que la mayor parte de información que se entrega por aquí es de consulta, si la persona desea radicar una solicitud por el canal telefónico o por el chat, el asesor le indicara como hacerlo desde el Orfeo web que está dispuesto en la página www.cali.gov.co

1.2 El proceso Atención al Usuario deberá recepcionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias generadas por el usuario a través de los canales de atención presenciales y/o virtuales habilitados en la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali, con el fin de atender los requerimientos establecidos por el usuario.

Se evidenció la recepción de una petición a través del canal presencial a través del radicado 20204173010181204 2 con fecha 27/oct/2020.

Así mismo, se evidenció la recepción de una petición a través del canal virtual contactenos@cali.gov.co donde le informa al solicitante el número del radicado y a que organismo quedo enviado y que la respuesta será enviada a través de correo electrónico.

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

1.3 Los servidores públicos y/o contratistas del proceso Atención al Usuario deberán entregar un servicio eficiente, amable y de calidad, aplicando los protocolos de atención establecidos por el proceso con el objetivo de mejorar los niveles de percepción que tienen los usuarios frente a la atención de sus requerimientos.

Se evidenció a través del canal presencial la aplicación de los protocolos de atención con una buena atención al ciudadano y también la aplicación de la encuesta de percepción.

A través del canal contactenos@cali.gov.co se evidenció donde le informa al solicitante la respuesta a su correo y se le solicita que diligencie la encuesta de percepción al ciudadano a través del siguiente link https://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_atencion_canales_no_presenciales.php a continuación, se detalla la captura

También a través del canal virtual chat, donde se evidenció que tiene saludos y algunas frases predeterminados como buenos días en que le puedo ayudar, y le puedo ayudar en algo más, cuando finalizan la consulta envían el link de percepción de la atención.

En lo anterior se evidenció en cumplimiento de los siguientes puntos de control del proceso Atención al Usuario como se detalla a continuación:

PROCEDIMIENTO P01
Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos- Versión V6 CÓDIGO: MAGT04.05.18.P01.

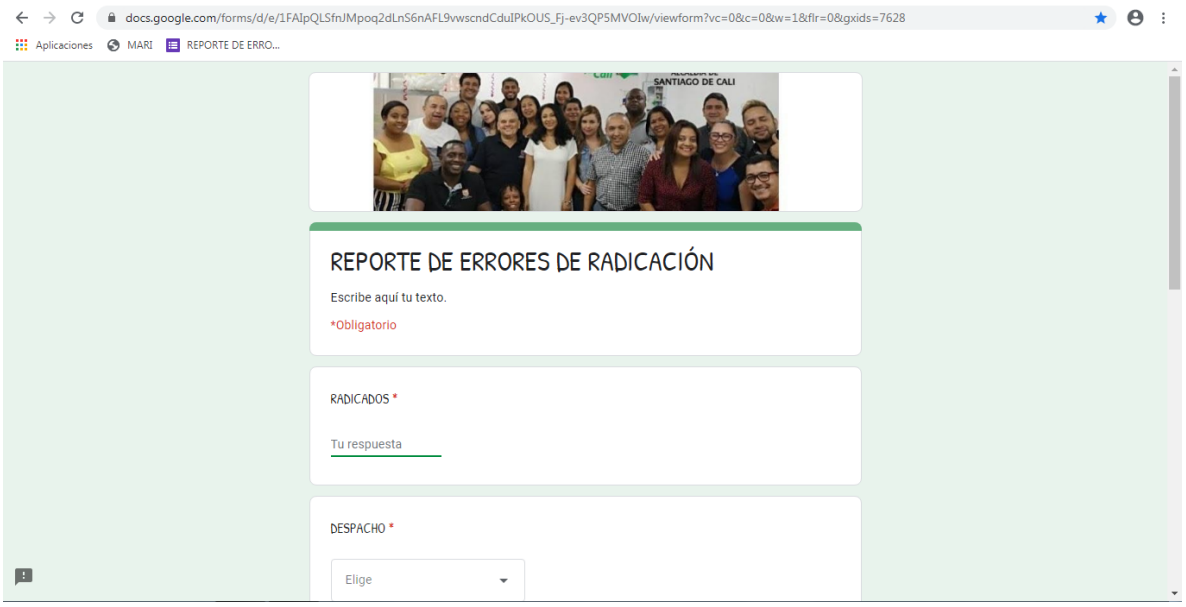
Punto de control
Tarea 13 - Confirmar que se tenga en orden todos los documentos y el control en el F16 el registro es el radicado del documento, se evidenció la recepción de una petición a través del canal presencial que la persona en ventanilla revisa los documentos que van a radicar y por último lo registra en el sistema de gestión documental Orfeo a través del radicado No.20204173010181204 2 con fecha 27/oct/2020.

Tarea 24- Verificar si el registro en el Sistema de Gestión Documental es el correcto y el control en el F16 es el Formato "Registro Producto No conforme", frente a lo anterior se evidenció que esa verificación se realiza en la mesa de

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

ayuda, donde la funcionaria revisa las radicaciones físicas en su bandeja física verificando dirección, número de folios que coincida el físico con el registrado en el sistema documental Orfeo, y que la tipificación, y la asignación sea la correspondiente, esto también se hace con las radicaciones en Orfeo web y a través del correo contáctenos, finalizada este revisión en caso de que haya lugar a inconsistencias se diligencia el formato de producto no conforme el cual se llena en línea, también se evidenció el formato MEDE01.05.02.18.P16.F01 denominado Registro del tratamiento de salidas no conformes del mes de agosto con la descripción de la salida no conforme, el tratamiento dado a la salida no conforme , la corrección, la evidencia de la corrección, el permiso otorgado, el responsable del permiso y si requiere una acción correctiva.

a continuación, se detalla la captura de pantalla de lo revisado:



PROCEDIMIENTO P03
Caracterización Del Usuario - Versión 1 MAGT04.05.18.P03

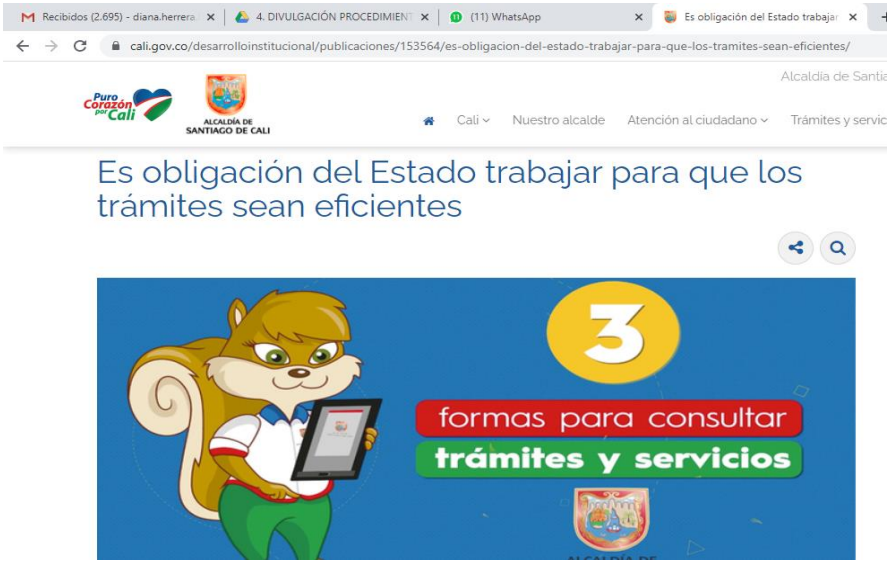
Tarea 11- Verificar si los puntos de atención realizan aplicación de la herramienta de caracterización de usuarios y en el F16 está como registro la Planilla de verificación, se verificó que realizan aplicación de caracterización en el canal presencial, también en el canal contactenos@cali.gov.co, y en el Orfeo web. Se evidenció a través de la caracterización de los Orfeos:
Por canal presencial: No.20204173010181204 2 con fecha 27/oct/2020.
Por canal correo electrónico: No. 20204173010121 4922 con fecha 20/ago/2020

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

	Por el canal Orfeo web: No. 202041 73010181 3052 con fecha 27/oct/2020. PROCEDIMIENTO P04 Recepción de Denuncias de Corrupción y Hechos Contra la Ética Pública a Través Del Canal Presencial CAM (Ventanilla Única Sótano 1) Y Virtual Versión 2 El auditado manifestó lo siguiente: 1. el denunciante llega al punto de información 2. el funcionario del punto de información verifica si el escrito corresponde a una denuncia: Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y/o penal con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. 3. se hace entrega del turno que corresponda cualquier módulo puede recepcionar 4. se hace entrega del formato validado para el diligenciamiento por el usuario 5. se radica en la ventanilla única dejando por escrito en el sistema de gestión documental las evidencias y de ser necesario manifestar en el mismo si el sobre se encuentra sellado, con el propósito de no contaminar pruebas (pantallazo donde se evidencia que una vez se tipifica como denuncia el organismo encargado de darle trámite es la Oficina de transparencia). En la vigencia 2020 los ciudadanos no han radicado en ventanilla denuncias. Con la evidencia anterior se verificó la disponibilidad y funcionamiento de los protocolos de atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención en la Entidad, cumpliendo con la implementación de protocolos de atención al servicio del ciudadano. Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.
3.	DIVULGACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN LOS DIFERENTES CANALES Frente al criterio divulgación de procedimientos en los diferentes canales, la Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali, cuenta la publicación en carteleras en las áreas donde frecuentan los ciudadanos como las ventanillas de Atención al Usuario, y a través de la página Web institucional www.cali.gov.co, en el proceso Planeación Institucional se verificaron los links de publicación donde se le informa a ciudadanos sobre los trámites y servicios de la Entidad a través de la página institucional y a través de la red social Facebook a continuación se

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

describe el link y una captura de pantalla de lo evidenciado:https://www.cali.gov.co/desarrolloeconomico/publicaciones/153564/es-obligacion-del-estado-trabajar-para-que-los-tramites-sean-eficientes/



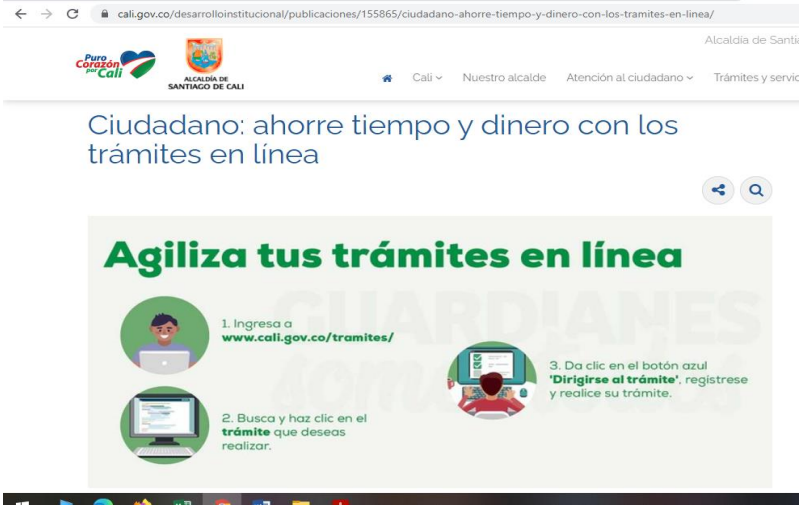
https://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/154299/procedimiento-para-radicar-en-linea-las-solicitudes-de-liquidacion-para-aportes-por-mayor-edificabilidad-y-compensacion-por-estacionamientos-adicionales/

https://www.cali.gov.co/vivienda/publicaciones/153552/descarga-formulario-de-postulacion-para-subsidio-de-mejoramiento-de-vivienda/

https://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/155299/tramites-y-servicios-catastrales-pueden-ser-resueltos-a-traves-de-canales-de-atencion-virtual/

https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/155865/ciudadano-ahorre-tiempo-y-dinero-con-los-tramites-en-linea/

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



Todos los contenidos que son publicados en la Entidad son revisados por la Oficina de Comunicaciones, se evidenció correo enviado de material para publicar enviado por la profesional universitaria de trámites y servicios a la Oficina de Comunicaciones y su respuesta con las observaciones de la Oficina de comunicaciones.

En el proceso Atención al Usuario también realizan la divulgación de información a la ciudadanía como se evidenció en los siguientes documentos:

Acta No. 4173.010.14.42.33 con fecha 21/jul/2020 con objetivo realizar feria informativa para promover los diferentes puntos y Canales de Atención. y divulgar los trámites y servicios de la subdirección de Rentas, con un listado de asistencia de veinte (20) participantes.

Acta No. 4173.010.14.42.35 con fecha 30/jul/2020 con objetivo realizar feria informativa para promover los diferentes puntos y canales de atención. y divulgar los trámites y servicios de la subdirección de Rentas con un listado de veinte (20) asistentes.

Acta No. 4173.010.14.46 con fecha 14/ago/2020 con objetivo realizar feria informativa para promover los diferentes puntos y canales de atención, en el barrio Laureano Gómez con un listado de asistencia de catorce (14) participantes, mediante radicado No. 202041730100002554 se envió Circular No. 4173.010.22.2.1020.000255 dirigido a Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina, Asesores, Líderes de Proceso de Todos los Organismos, con asunto lineamientos para aplicar estrategias de atención al ciudadano en el proceso Atención del Usuario.

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

Se evidenció él envió del afiche de caracterización a la oficina de comunicaciones para su revisión enviado del correo victor.castillo@cali.gov.co al correo elizabeth.munoz@cali.gov.co y la oficina le responde que el afiche de caracterización sea manejado solo virtualmente.

Por último, se tomaron unas fotos de los afiches informativos que tiene la ventanilla única del CAM, donde se observó la promoción de los trámites y servicios desde aplicaciones, también se observó la carta del trato digno y los volantes de los diferentes canales de atención al ciudadano, las fotos se detallan a continuación:







Con la evidencia aportada para este criterio divulgación de procedimientos en los diferentes canales, se pudo verificar el cumplimento al contar con publicaciones en las carteleras físicas dentro de sus instalaciones donde son de fácil acceso al usuario y también cuenta con variedad de información publicada en la página web de la Alcaldía Santiago de Cali www.cali.gov.co en la cual se verificó la publicación de los diferentes servicios y trámites que la Entidad ofrece a los ciudadanos.

Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.

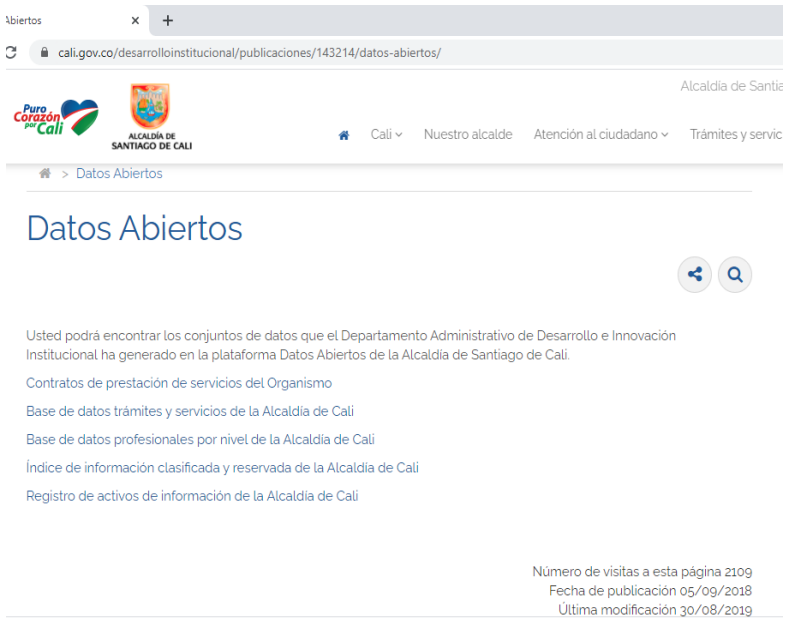
4. ANÁLISIS DE DATOS VISIÓN 360

Frente al criterio análisis de datos 360, la Entidad actualmente cuenta con una herramienta tecnológica para el análisis de datos en una visión 360 a través del sistema documental Orfeo y próximamente será MIRAVE, adicional a esta

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

herramienta el proceso de Planeación Institucional cuenta con la publicación datos abiertos, donde se encuentra la base de datos del inventario de trámites y servicios, se verificó la información contenida en cada enlace como se detalla en las dos (2) capturas de pantalla:

- https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/143214/datos-abiertos/



- http://datos.cali.gov.co/dataset/base-de-datos-tramites-y-servicios



En el proceso Atención al Usuario cuentan con una publicación de preguntas frecuentes que los organismos a identificado con su correspondiente respuesta

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

	esto con la finalidad de agilizar las consultas de los ciudadanos, a continuación, se detalla el link de publicación :https://www.cali.gov.co/preguntas-frecuentes/  La Entidad da cumplimiento al contar con una herramienta de análisis 360 como lo es el sistema documental Orfeo, en el cual se puede analizar la información desde su ingreso a partir de la caracterización del usuario, la radicación a través de un numero de radicación de la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia, el aviso en el sistema a través de una semaforización de los días que tiene para su respuesta oportuna, la respuesta a través de un número radicado por parte de la Entidad y la entrega de la misma con el escaneo de la guía de correo certificado de entrega de la respuesta al ciudadano. Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.
5.	HOMOGENIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA La Alcaldía Santiago de Cali, a través del proceso Atención al Usuario se encarga de la homogenización de la información entregada al ciudadano, para ello el proceso cuenta con una herramienta en Excel entregada a los que operan las ventanillas únicas denominado “herramienta de apoyo ventanilla única” el cual cuenta con tres (3) hojas la primera con la identificación del organismo y sus competencias, la segunda hoja con el código de cada organismo, y la tercera hoja con la identificación del producto que entrega el servicio o trámite y el organismo responsable.

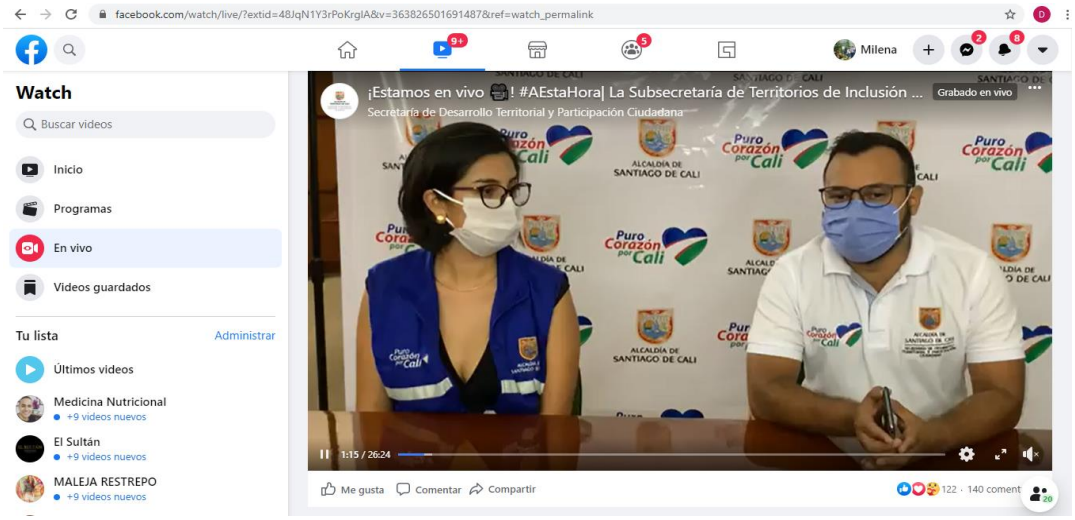
Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	También se evidenció otra herramienta en Excel denominada información institucional para atención de canales no presenciales con siete (7) hojas con la siguiente información: Número telefónicos Dependencias Respuestas de las preguntas frecuentes Información completa de los organismos Direcciones de los CALI Servicios de los CALI Información de las Instituciones Educativas Con la finalidad de verificar su cumplimiento la auditada realizó una pregunta frecuente frente al descuento en el predial de vigencias anteriores y la presente vigencia 2020, por tres canales de atención el canal telefónico en la línea 195, el canal presencial y por el chat asistido y la respuesta fue la misma “40% en los intereses de las anteriores vigencias y el 20% del impuesto en la vigencia 2020” evidenciándose la homogenización de la información entregada por los diferentes canales. Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.
6.	ESTRATEGIAS EN REDES SOCIALES Frente al criterio estrategias en redes sociales el proceso que tiene mayor interacción con los ciudadanos es el proceso Atención al Usuario en esta vigencia 2020 realizo el foro virtual a través de la red social Facebook, como se describe a continuación: https://www.facebook.com/ParticipacionCiudadanaCali/videos/363826501691487/?vh=e&extid=48JqN1Y3rPoKrglA&d=n El foro virtual conto con novecientas setenta y dos (972) reproducciones, donde se divulgaron las diferentes estrategias y la oferta institucional de la Subsecretaria de Territorios Inclusión y Oportunidades, la Subsecretaria despejo inquietudes en tiempo real de la comunidad en ciento cuarenta 140 comentarios, a continuación, se detallan las preguntas del foro: 1 ¿Se crearán nuevos territorios TIO en esta administración? 2 ¿Con qué criterios o metodologías se hará la caracterización de los territorios TIO?

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

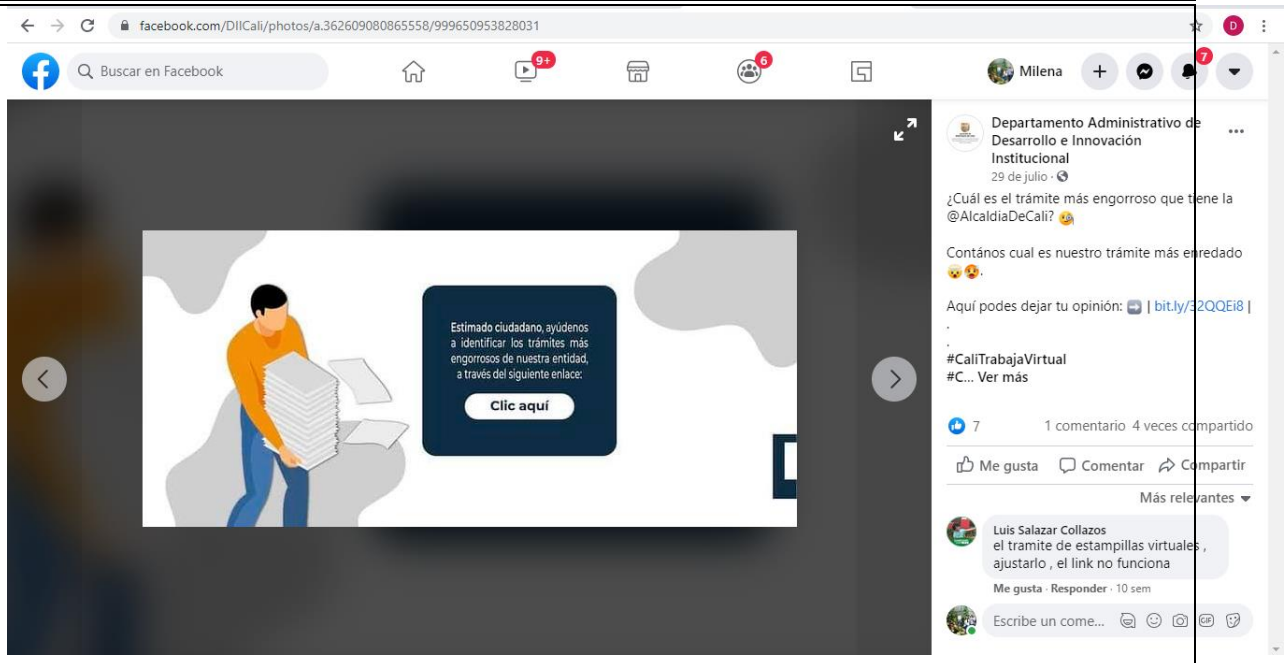
3 ¿Cuáles han sido los principales aportes que la Subsecretaría ha hecho en los barrios y corregimientos TIO?
4 ¿Cuáles son los principales obstáculos que ha tenido la Subsecretaría en el desarrollo de sus actividades en los territorios?
5 ¿Qué indicadores o proyectos traen el nuevo Plan de Desarrollo Distrital en donde haya participación de la Subsecretaría?
6 ¿Con qué recursos cuenta la Subsecretaría para la realización de sus proyectos?

Se verificó la realización del foro virtual a través del link, se detalla la captura de pantalla:



En el proceso Planeación Institucional, también se evidenció interacción con los ciudadanos a través de Facebook, preguntando por el trámite más engorroso que tiene la Alcaldía Santiago de Cali, y los ciudadanos respondiendo a través de comentarios.
https://www.facebook.com/DIICali/photos/a.362609080865558/1001412560318537/?type=3&theater

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



Cumpliendo con la utilización de las redes sociales, ya que los ciudadanos las utilizan en gran proporción y es una herramienta clave para interactuar con la Entidad.

Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.

7. CICLO DE SERVICIO CON EL CIUDADANO

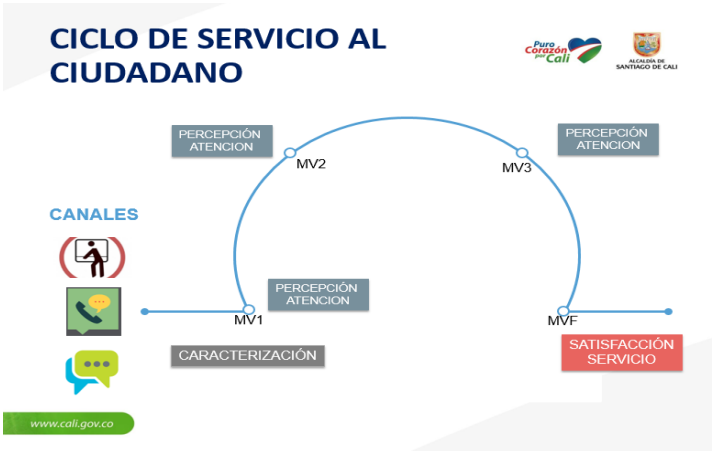
La Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali, cuenta con mapa definido del ciclo de servicio al ciudadano el cual tiene la secuencia de los momentos de la verdad con el usuario.

A través del proceso Planeación Institucional líder de la política servicio al ciudadano, socializa el mapa del ciclo de servicio al ciudadano a través de la sensibilización de la política servicio al ciudadano, se evidenció la presentación en formato Power Point denominado el ciclo de servicio con el ciudadano, donde la Entidad tiene identificado cuatro (4) momentos de verdad con el ciudadano.

El primer momento de verdad es la caracterización la cual es aplicada a través de los diferentes canales de atención, el segundo y el tercer momento es la percepción, ya que el ciudadano puede tener varios momentos de verdad dependiendo del servicio y/o trámite en el cual interactúe con varias áreas de atención las cuales aplicarían encuesta de percepción y el momento final es con la encuesta de satisfacción del servicio

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

prestado. A continuación, se detalla la captura de pantalla:



Manifestó la auditada que en la sensibilización de la política de servicio al ciudadano se le ha socializado, y dado a conocer el ciclo de servicio general, para que el organismo identifique cuando tiene que aplicar encuestas de percepción y satisfacción, de lo anterior se evidenció lo siguiente:

Acta No. 4137.030.14.42.7 con fecha 23/abr/2020 con objetivo 1ra Jornada Sensibilización Servicio al Ciudadano, con las capturas de pantalla de noventa y cuatro (94) participantes y captura de la exposición del tema.

Acta No. 4137.030.14.42.7 con fecha 6/ago/2020 con objetivo Realizar jornada de Sensibilización Estrategia Lenguaje Claro con listado de asistencia virtual de ciento noventa y dos (192) participantes de los diferentes organismos.

También se evidenció la Invitación segunda jornada de sensibilización Servicio al Ciudadanohttps://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm&ogbl#label/2+sensibilizaci%C3%B3n+sc+2020/FMfcgxwKhgkRQCTFMdZrFHQVDbjddSNt y radicado No. 20204137030012094 con fecha: 2020-10-07 la circular No. 4137.030.2.1.466.001209 dirigido a los Directores, Secretarios, Jefes de Unidad de Apoyo con asunto: Jornada de Sensibilización Servicio al Ciudadano. La jornada se llevará a cabo el martes 20/oct/2020.

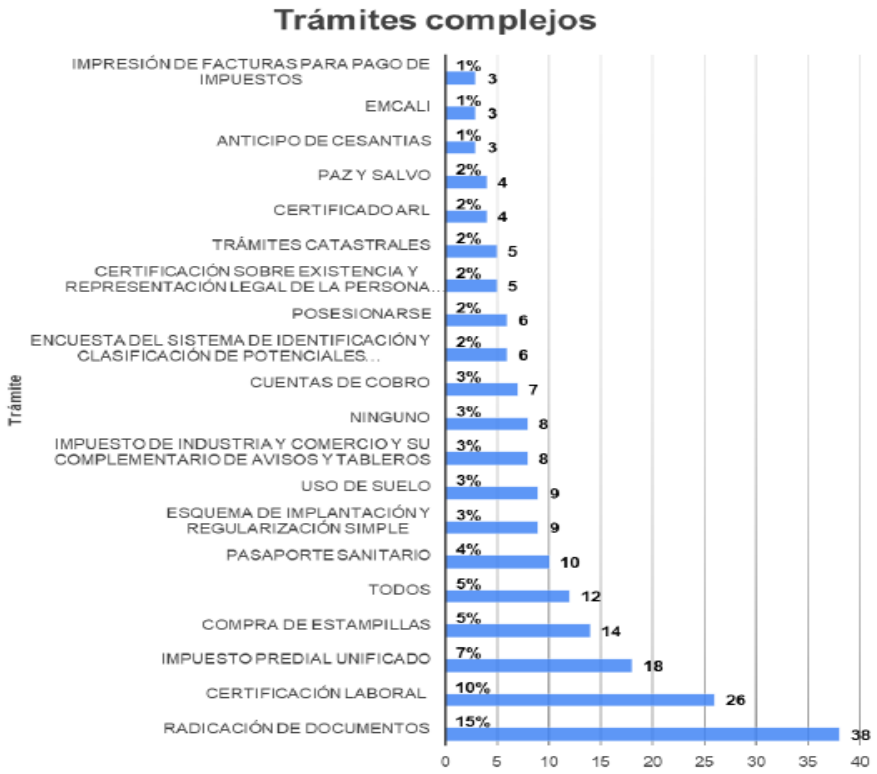
Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.

8. EXPERIENCIAS CIUDADANAS PARA SER REPLICADAS

La Alcaldía Santiago de Cali, frente al criterio experiencias ciudadanas para ser replicadas, desde el proceso Planeación Institucional tiene la interacción con los

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

ciudadanos a través de la página www.cali.gov.co, en la cual aplica una encuesta donde hace el siguiente interrogante ¿cuáles eran los tramites y/o servicios más complejos?, la encuesta fue contestada por 262 personas, se evidenció el Informe de Trámites y Servicios más Complejos 2020, con el propósito de evaluar los trámites y servicios que presta la Alcaldía Santiago de Cali, para reconocer los más complejos y los factores que generan su complejidad teniendo en cuenta la participación de los ciudadanos, se detalla varias características de los usuarios como la edad, comunas, ocupacional. nivel de escolaridad y el trámite más complejo para los ciudadanos fue la radicación de documentos en la Entidad (15%), seguido por la certificación laboral y de contratos (10%), el trámite Impuesto predial unificado (7%), entre otros trámites como se describe en la gráfica a continuación.



Fuente: Informe de Trámites y Servicios más Complejos 2020.

Los factores que generan complejidad, se presentaron los siguientes resultados:

Concepto	# registros
Alto costo	28
Estampillas	51
Pocos espacios de atención presencial	57
Dificultad para acceder herramientas tecnológicas	61
Exceso de documentos y/o requisitos	81
Cantidad de pasos para acceder al trámite	94
Poca disponibilidad de información u orientación acerca del trámite o servicio	99

Fuente: Informe de Trámites y Servicios más Complejos 2020.

Al finalizar el informe se observaron las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos y se evidenció radicado No. 202041370300012304 con fecha 15 de octubre de 2020 la circular No. 4137.030.2.1.466.001230 dirija a Directores, Secretarios, Jefes De Unidad asunto: informe de diagnóstico de trámites y servicios más complejos para los ciudadanos 2020.

Frente al seguimiento a los resultados del informe la auditada manifesto que entregan la información a los diferentes organismos como se evideció en la anterior circular, la responsabilidad de establecer acciones de mejorameinto es de cada organismo. Cuando se trata dificultadas frente trámites de la Entidad esta acciones quedan inmersas en los planes de racionalización de trámites.

En el proceso Atención al Usuario, se evidenció radicado No. 202041730101520882 con fecha 25/sep/2020, donde una ciudadana resalta la buena disposición y atención y los invita a continuar con esta actitud.

Acta No. 4173.010.14.59 con fecha 19/oct/2020 con objetivo Realizar apertura y revisión del buzón de sugerencias de la sala de atención al ciudadano, Se dejó constancia que el buzón de sugerencias se encuentra vacío en su totalidad.

Agradecimientos por la atención prestada, a través del canal correo electrónico con fecha 7/oct/2020 y 13/oct/2020.

Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.

9.

MEDICIÓN DEL FLUJO DE TRABAJO PARA EL CICLO DE SERVICIO

Frente al criterio medición del flujo de trabajo para el ciclo de servicio, la Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali, cuenta con una herramienta de sistematización denominada sistema documental Orfeo que permite a la entidad hacer seguimiento al

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

ciclo de servicio.

.

En el proceso de Planeación Institucional, se evidenció comunicaciones pendientes por atender por cada organismo con detalle de usuario, radicado, fecha-radicado, fecha-vencimiento, tipo y estado, también se evidenció el Informe de Seguimiento a la Atención de PQRD en la Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali de enero a marzo 2020, y el Informe de Seguimiento a la Atención de PQRD en la Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali de abril a junio vigencia 2020.

ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA - TRIM 1 2020

ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	91	65%	49	35%	140
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	141	84%	27	16%	168
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	11	100%	-	0%	11
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	29	94%	2	6%	31
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	1.428	31%	3.243	69%	4.671
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	1.780	55%	1.454	45%	3.234
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	197	31%	446	69%	643
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	24	86%	4	14%	28
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	51	93%	4	7%	55
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2.022	83%	416	17%	2.438
SECRETARIA DE EDUCACION	321	57%	238	43%	559
SECRETARIA DE SALUD	3.755	77%	1.153	23%	4.908
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	333	65%	183	35%	516
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	492	86%	78	14%	570
SECRETARIA DE CULTURA	356	93%	27	7%	383
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	405	46%	476	54%	881
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1.572	20%	6.370	80%	7.942
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1.279	49%	1.320	51%	2.599
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.480	80%	369	20%	1.849
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	207	51%	197	49%	404
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	72	95%	4	5%	76
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	88	89%	11	11%	99
SECRETARIA DE TURISMO	32	84%	6	16%	38
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	659	91%	68	9%	727
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	363	84%	69	16%	432
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	229	86%	38	14%	267
TOTAL	17.417	52%	16.252	48%	33.669

En la Alcaldía de Cali se generaron 33.669 respuestas de las cuales el 52% dió atención oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios de la Entidad.

Fuente: Informe de Seguimiento a la Atención de PQRD

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

ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA - TRIM II 2020

ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	105	55%	86	45%	191
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	153	92%	14	8%	167
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	2	100%	-	0%	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	80%	1	20%	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	2.100	36%	3.802	64%	5.902
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	938	42%	1.322	58%	2.260
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	425	23%	1.399	77%	1.824
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS	202	95%	11	5%	213
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	19	76%	6	24%	25
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION	812	62%	493	38%	1.305
SECRETARIA DE EDUCACION	1.410	78%	387	22%	1.797
SECRETARIA DE SALUD	2.096	74%	754	26%	2.850
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2.474	74%	879	26%	3.353
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	208	64%	118	36%	326
SECRETARIA DE CULTURA	222	92%	19	8%	241
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2.068	73%	760	27%	2.828
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3.613	17%	17.886	83%	21.499
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2.006	73%	737	27%	2.743
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	197	69%	87	31%	284
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	81	53%	71	47%	152
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	70	96%	3	4%	73
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	606	95%	32	5%	638
SECRETARIA DE TURISMO	26	81%	6	19%	32
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION	218	73%	79	27%	297
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	79	46%	93	54%	172
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	143	77%	42	23%	185
TOTAL	20.277	41%	29.087	59%	49.364

En la Alcaldía de Cali se generaron 49.364 respuestas a las solicitudes presentadas por los usuarios, de las cuales el 41% fueron atendidas de manera oportuna.

Fuente: Informe de Seguimiento a la Atención de PQRD

En el proceso de Atención al Usuario, se evidenció Informe medición de la percepción de la Atención al Usuario, por el canal presencial y canales no presenciales, primer, segundo trimestre del año 2020, de este informe se tomaron los siguientes aspectos relevantes:

Porcentaje de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, aplicadas por medio del canal presencial, primer y segundo trimestre de 2020.

% DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LA ATENCION A USUARIO POR CANAL PRESENCIAL, POR MES, PRIMER TRIMESTRE 2020			
ENERO	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
105	7.051	11.239	18.395
0,57	38,33	61,10	100,00

% DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LA ATENCION A USUARIO POR CANAL PRESENCIAL, POR MES, SEGUNDO TRIMESTRE 2020			
ABRIL	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**
472	191	6.817	7.480
6,3%	2,6%	91,1%	100%

Fuente: Informe medición de la percepción de la Atención al Usuario, por el canal presencial y canales no presenciales, primer, segundo trimestre del año 2020

Porcentaje de aspectos de inconformidad, según la percepción de la atención recibida por los usuarios en canales no presenciales, en el segundo trimestre del año 2020.

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

% DE ASPECTOS QUE INCIDIERON EN LA PERCEPCION DE CONFORMIDAD E INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS, CANAL NO PRESENCIAL, SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

	I TRIMESTRE 2020		II TRIMESTRE 2020	
CONCEPTO	**CANTIDAD**	**%**	**CANTIDAD**	**%**
Tiempo de espera para ser atendido	5	10%	142	47%
Falta de preparación, poco dominio del tema	14	29%	41	14%
Falta de claridad en la orientación y/o explicación realizada	29	60%	96	32%
No obtuvo la orientación solicitada	0	0%	21	7%
SUBTOTAL	48		300	
Usuarios Conformes	2040	98%	11750	98%
TOTAL	2088		12050	

Fuente: Informe medición de la percepción de la Atención al Usuario, por el canal presencial y canales no presenciales, primer, segundo trimestre del año 2020

Se evidenció su envió a través del radicado No 20204173010000343 4 con fecha 29/abr/2020 y 20204173010000521 4 con fecha: 22/jul/2020, dirigido a Secretarios de Despacho, Directores, Asesores, Jefes de Oficina y Áreas de Apoyo de Administrativo del Municipio Santiago de Cali con asunto: Remisión Informe de Percepción del Usuario Primer y Segundo Trimestre 2020.

En el Informe de caracterización de usuarios y grupos de interés, resaltan lo siguiente: Durante el segundo trimestre de 2020, se realizó el registro de Caracterización de 7.723 usuarios, que radicaron comunicaciones oficiales por medio de los diferentes canales de atención, debido a la emergencia sanitaria no se prestó la atención por los canales presenciales en los puntos de ventanilla única; esto genero un incremento en las radicaciones a través de la página web www.cali.gov.co y a través el correo institucional contactenos@cali.gov.co.

En esta variable, se encontró que el medio de comunicación más usado es el internet con 88,51% de los usuarios utiliza el internet como medio de comunicación, en el trimestre anterior este dato fue del 77,65%, lo que nos muestra un incremento de 10,86% en la utilización de este medio, el 0,73% el teléfono celular y por otro lado el 10,54% de los usuarios no suministra esta información, se observa un crecimiento en la captura de esta variable de 6,38% con respecto al trimestre anterior.

El 4% de las personas que radicaron sus trámites y servicios en línea, pertenecen a la población con discapacidad.

De los trámites y servicios de usuarios persona natural, el mayor rango de edad se encuentra en el grupo de 51 a 60 años con 28,36%, seguido del grupo de 41-50 con 26,49%, el menor porcentaje está en el grupo de 16 a 20 años con el 0,37%.

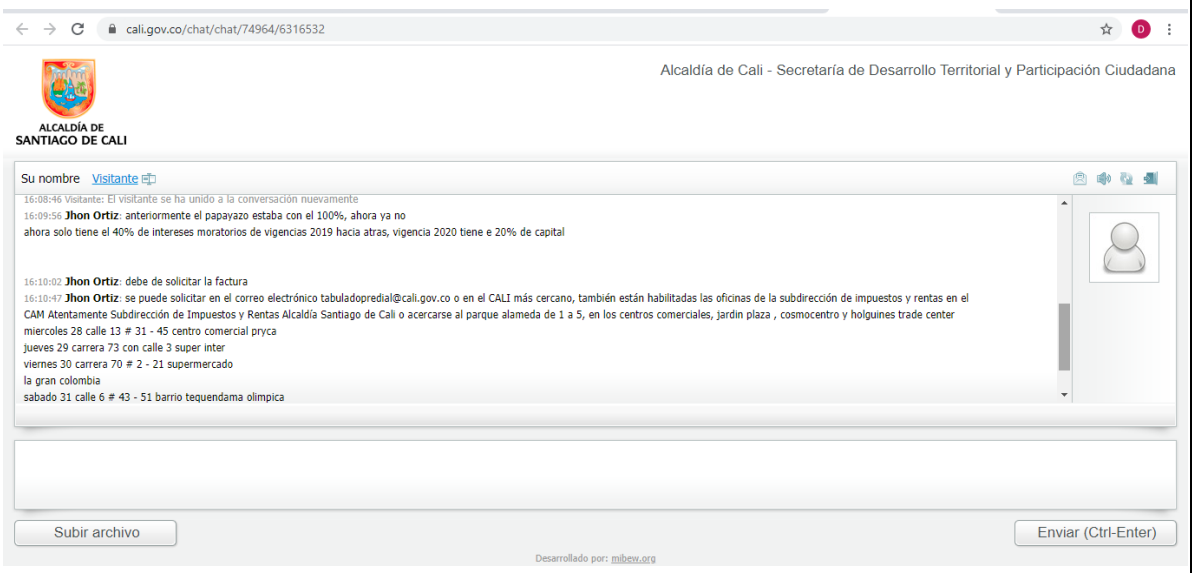
Se evidenció su envió a través de los radicados No. 20204173010000342 4 con fecha 20204173010000520 4 con fecha 29/abr/2020 y 22/jul/2020, Dirigido a Secretarios de

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

	Despacho, Directores, Asesores y Áreas de Apoyo Administrativo del Municipio Santiago de Cali con asunto: Remisión Informe de Caracterización de Usuarios Primer/ Segundo Trimestre 2020. Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.
10	OMNICANALIDAD Frente al criterio omnicanalidad la Administración Central, cuenta con varios canales de atención a la ciudadanía y se evidenció la publicación de los canales de atención a través de la página institucional https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/136949/canales-de-atencion-al-ciudadano/ se detalla a través de captura de pantalla:  A continuación, se detalla cada canal de comunicación: CANAL VIRTUAL Pone a disposición el servicio de radicación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en línea y la atención a través del chat asistido para que los ciudadanos se informen y orienten en sus trámites, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, igualmente consultar el estado de sus solicitudes mediante radicado en el sistema Orfeo. La radicación en línea funciona en cualquier horario. (el día 17 de octubre se realizó la visita en sitio y se verificó su funcionamiento).

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

El chat asistido está disponible de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:30 PM en jornada continua. Se detalla captura de pantalla:



CANAL TELEFÓNICO
La atención es de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 4:30 pm, a través de tres (3) líneas 195, 8879020 y 018000222195 en jornada continua, puede informarse sobre requisitos de impuestos y rentas, requisitos para trámites de catastro, calendario tributario y fecha de pago de impuestos, puntos de atención ciudadana y orientación de servicios del portal municipal www.cali.gov.co (el día 17 de octubre se realizó la visita en sitio y se verificó su funcionamiento).

CANAL PRESENCIAL
El horario de atención es de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. (jornada continua) y el ciudadano puede presentarse en la Oficina de Atención al Ciudadano (Centro Administrativo Municipal, sótano 1) Avenida 2 Norte #10 - 70, Cali - Valle. (el día 17 de octubre se realizó la visita en sitio y se verificó su funcionamiento).

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana a través del Proceso Atención al Usuario recibe las diferentes PQRSD, además de los trámites y servicios que ofrece la entidad a la ciudadanía de manera presencial en la sala de atención al ciudadano ubicada en el sótano 1 del CAM; Así mismo, existen 16 Ventanillas Únicas de radicación en los CALIs ubicados en diferentes comunas así:

- Comuna 1 Terrón Colorado

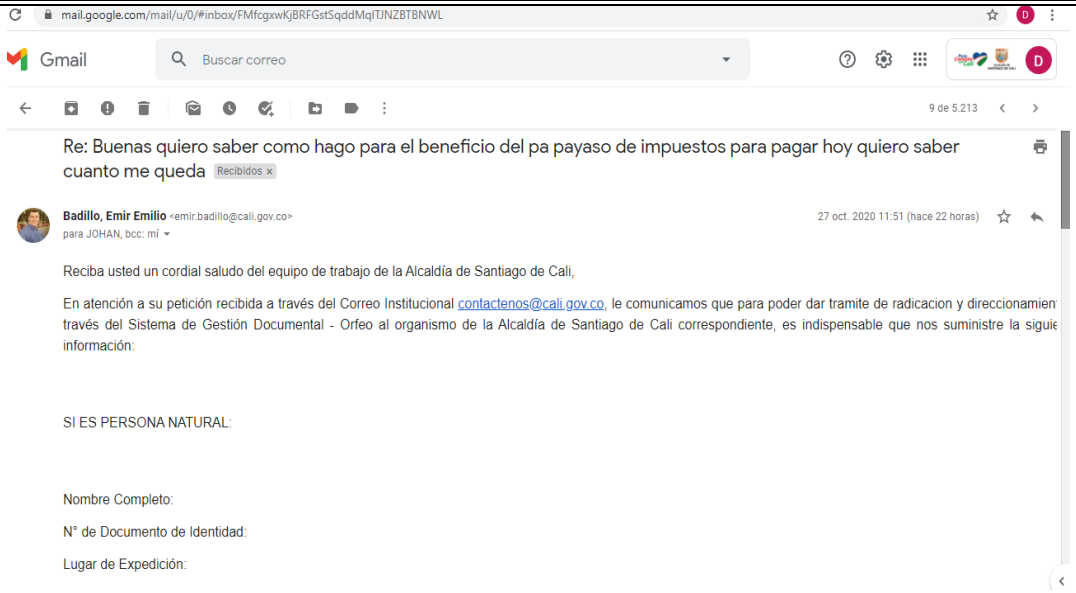
Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Comuna 2 Vipasa
- Comuna 4 Manzanares
- Comuna 5 La Rivera
- Comuna 6 Los Guaduales
- Comuna 7 Alfonso López
- Comuna 8 Las Américas
- Comuna 9 Aranjuez
- Comuna 10 El Cuabal
- Comuna 15 El Vallado
- Comuna 16 Unión de Vivienda
- Comuna 17 Limonar
- Comuna 18 Meléndez
- Comuna 19 El Cedro
- Comuna 20 Siloé
- Comuna21Decepaz

Correo físico o postal:
Alcaldía de Santiago de Cali - Centro Administrativo Municipal (CAM), Ventanilla No. 2 Avenida 2 Norte #10 - 70. Cali - Valle del Cauca - Colombia.

CORREO INSTITUCIONAL
El horario y los días de atención es lunes a domingo, las 24 horas, el correo institucional contáctenos es un canal virtual de información a través del cual se direccionan solicitudes y peticiones para los diferentes Organismos de la Administración Municipal, contactenos@cali.gov.co.
Se evidenció correo electrónico enviado, donde le solicita datos para la caracterización para poder dar inicio al trámite de radicación y direccionamiento a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo. a continuación, se detalla captura del correo:

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



También se evidenció el informe de la oficina de atención al ciudadano de enero a agosto de 2020, a continuación, se detalla lo más relevante del informe:

Durante el año 2020 la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana una vez fue declarado el aislamiento obligatorio preventivo fortaleció la atención y garantizo el servicio sin requerir la presencia física de la ciudadanía, brindando diferentes alternativas en la radicación de comunicaciones oficiales, trámites y servicios que ofrece la Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali, a continuación, presentamos el comportamiento de los canales de atención.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
CANALES NO PRESENCIALES	2.188	3.779	8.345	20.537	22.448	22.969	42.015	41.800	164.081
CANAL PRESENCIALES	10.602	10.768	6.695	0	0	0	0	0	28.065

Fuente: informe de la oficina de atención al ciudadano de enero a agosto de 2020

La atención presencial durante el periodo presentó el siguiente comportamiento lo cual permite identificar que nuestros usuarios prefieren la presencialidad evidenciado en los meses de enero hasta marzo, sin embargo, a raíz de la emergencia sanitaria el comportamiento ha cambiado positivamente para los canales no presenciales.

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana como responsable de los puntos de ventanilla única, para la radicación de comunicaciones oficiales, peticiones, quejas y reclamos y con el fin de no generar

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

traumatismo a nuestra comunidad, promocionó la utilización de los diferentes canales de atención no presencial, es decir de manera virtual, para toda la ciudadanía a nivel nacional.

Durante el periodo los diferentes canales de atención presentaron una dinámica ascendente en los canales no presenciales; mientras que el canal presencial después del mes de abril no tuvo atenciones; lo que permitió potencializar los canales no presenciales con personal idóneo, garantizando la prestación del servicio.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PORTAL WEB	2188	2.169	3.195	8.598	8.515	10.769	25.139	23.689	84.262
CORREO INSTITUCIONAL	0	717	2.895	6.342	7.500	6.411	10.701	13.568	48.134
CHAT ASISTIDO	0	59	1.734	5.098	5.784	5.053	5.523	3.777	27.562
TELEFONICO	0	300	521	499	649	736	652	766	4.123
TOTAL	12790	14547	15040	20537	22448	22969	42015	41800	192146

Fuente: informe de la oficina de atención al ciudadano de enero a agosto de 2020

Con el anterior informe se pudo evidenciar que la Entidad realiza seguimiento de los canales más utilizados en la vigencia 2020, donde los canales más frecuentados fueron los no presenciales con un porcentaje del 85,4% mientras los canales presenciales fueron utilizados en un 14.6% y el canal no presencial más utilizado fue el portal web, seguido del correo institucional y el chat asistido como los canales más frecuentados por los ciudadanos.

Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3.

11. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA EL ACCESO

La Alcaldía de Santiago de Cali, ha implementado herramientas tecnológicas que mejoran la accesibilidad a la información, trámites y servicios tales como lo es la página Web institucional www.cali.gov.co con información general y especifica de interés, y desde la cual se puede acceder a determinados servicios y trámites como la plataforma virtual en el área de impuestos permite descargar la factura para pago de impuesto, generar los formularios y obligaciones tributarias, calendario tributario, certificado de paz y salvo, consultar acuerdos de pago, en el tema de catastro cuenta con un micrositio catastro, reconocedores prediales 2019, certificado de zonas, trámites catastrales, en el tema movilidad cuenta con tramites como liquidación de la tasa por congestión, consulta de multas de tránsito, prescripción de infractores, traspaso de propiedad de un vehículo

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

automotor, certificado de libertad y tradición de un vehículos automotor, matrícula de vehículos automotores, en el tema de salud cuenta con trámites y servicios como vacunación antirrábica de caninos y felinos, desvinculación del SISBEN, encuesta para el ingreso a la base de datos del SISBEN, en el tema de urbanismo la página tiene reconocedores de nomenclatura 2018, certificación de estratificación socioeconómica, revisión de estratificación socioeconómica y asignación de nomenclatura, en cuanto al tema cultural la página cuenta con servicio de autorización para espectáculos públicos y préstamo bibliotecario, entre otros trámites y servicios que ofrece la Entidad.

La Entidad tiene habilitada la plataforma para pagos PSE en algunos trámites como los impuestos a través de la siguiente ruta de acceso https://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/102005/pago_en_linea_factura_de_impuesto_predial_y_valorizacion_y_megaobras/, entre otros.

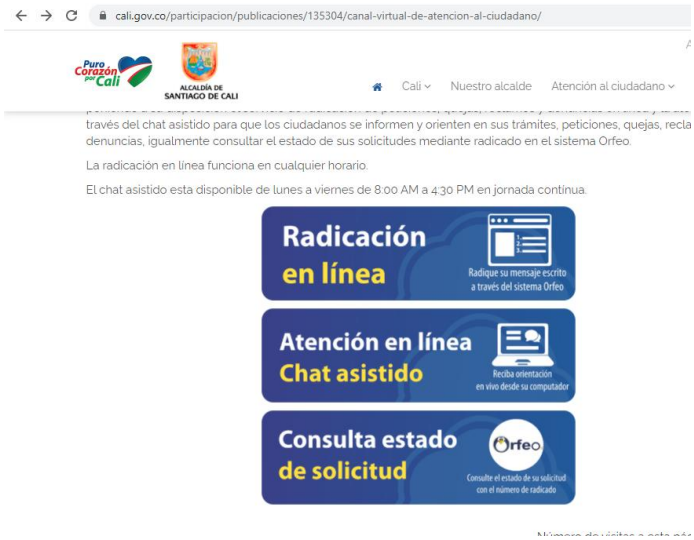
También informa sobre las actividades que está desarrollando actualmente la Alcaldía Santiago de Cali, como la rendición de cuentas de los organismos, el descuento del 20% del impuesto predial de la vigencia 2020, consulta sobre el COVID-19, y lo referente al pasaporte sanitario digital, y la franja de noticias y eventos donde los organismos informan a comunidad sobre las actividades próximas a realizar o las últimas realizadas como la segunda rendición de cuentas de la Secretaria de Cultura, la declaratoria de alerta naranja obliga a fortalecer medidas en salud frente al covid-19, entre otras actividades.

La Entidad cuenta con interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales como Facebook con el usuario denominado Alcaldía de Cali y Twitter como Jorge Iván Ospina



La Entidad cuenta con la herramienta tecnológica como el Orfeo web donde los

ciudadanos pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demandas, y pueden ver el estado de sus radicados en línea https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/135304/canal-virtual-de-atencion-al-ciudadano/ y otra herramienta es el chat asistido, donde interactúan con el ciudadano y resuelven las inquietudes de la ciudadanía. https://www.cali.gov.co/chat/chat



La Alcaldía a través de su página institucional cuenta con foros de interés para la ciudadanía como los foros de participación ciudadana, foro para la participación de la mujer, foros de infraestructura, foros del Departamento Administrativo de Gestión del Medio ambiente, DAGMA, autoridad ambiental de Santiago de Cali, foros de la Secretaria de Educación, entre otros, a continuación se detalla link y captura de pantalla :https://www.cali.gov.co/foros/

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



Referente al elemento Herramientas tecnológicas para la accesibilidad evaluado en la Auditoría No. 34 de Evaluación de la Política de Gobierno y Seguridad digital, donde la auditora solicitó a través del envío de correos electrónicos a los organismos de la Entidad el 30/oct/2020 y 25/nov/2020, "la información correspondiente: Durante el periodo evaluado (02/ene/2020 al 30/oct/2020), si el organismo que representan ha desarrollado o cuenta con una herramienta tecnológica (APP, entre otras) a disposición de los usuarios, ciudadanos o grupos de interés", por lo anterior, los organismos que mencionaron tener habilitada una herramienta tecnológica son los siguientes: Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente – DAGMA – Línea Eco, el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal cuenta con la aplicación APP "Impuestos Cali"; y la Secretaría de Movilidad: APP "Tránsito Cali.

También la Entidad tiene proveedores de herramientas tecnológicas como la página https://serviciosdetransito.com/index.php/pst, con la finalidad de interactuar con los ciudadanos sobre tramites de tránsito, en el cual cuentan con chat asistido, noticias informativas, medios de pagos entre otros servicios en materia de tránsito.

Con la evidencia anterior la Alcaldía Santiago de Cali, da cumplimiento al criterio ya que, cuenta con varias herramientas tecnológicas para la accesibilidad a la información e interacción con los ciudadanos.

Cumpliendo con Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de

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

Planeación y Gestión-MIPG versión 3.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Frente al criterio seguimiento a las acciones del Defensor del Ciudadano, la Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali a través del proceso Planeación Institucional líder de la Política Servicio al Ciudadano, realiza los seguimientos de las solicitudes radicadas por los ciudadanos a través de informes trimestrales, como se detalla a continuación: Informe de Seguimiento Servicio al Ciudadano - I TRI 2020, el cual contiene veintiséis (26) informes de los distintos organismos, se organizó la información en el siguiente cuadro:

Organismo	Comunicaciones recibidas	Respuesta Oportuna
Secretaria de Gobierno	1000	65%
D.A. Gestión Jurídica	773	84%
D.A. Control Interno	73	100%
D.A. Control Disciplinario	163	94%
D.A Hacienda	7.333	31%
D.A. Planeación Municipal	1.950	55%
DAGMA	3.741	31%
DATIC	59	86%
D.A. Contratación	103	93%
DADII	3.919	83%
Secretaría de Educación	2.013	57%
Secretaría de Salud	6.302	77%
Secretaría de Bienestar	1.639	65%
Secretaría de Vivienda	587	86%
Secretaría de Cultura	1.093	93%
Secretaría de Infraestructura	1.508	46%
Secretaría de Movilidad	10.615	20%
Secretaría de Seguridad y Justicia	4.569	49%
Secretaría de Deporte	1.438	80%
Secretaría de Gestión del Riesgo	429	51%
Secretaría de Paz t Cultura Ciudadana	159	95%
Secretaría de Desarrollo Económico	263	89%
Secretaría de Turismo	101	84%
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación	1.690	91%
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	682	84%
Comunicaciones recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	490	86%

Fuente: elaboración propia.

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

Informe de Seguimiento Servicio al Ciudadano - II TRI 2020

Organismo	Comunicaciones recibidas	Respuesta Oportuna
Secretaria de Gobierno	205	55%
D.A. Gestión Jurídica	449	92%
D.A. Control Interno	14	100%
D.A. Control Disciplinario	60	80%
D.A Hacienda	2.906	36%
D.A Planeación	950	42%
DAGMA	1.428	23%
DATIC	254	95%
D.A. Contratación	38	76%
DADII	1.478	62%
Secretaría de Educación	2.278	78%
Secretaría de Salud	2.018	74%
Secretaría de Bienestar	3.890	74%
Secretaría de Vivienda	243	64%
Secretaría de Cultura	237	92%
Secretaría de Infraestructura	2.561	73%
Secretaría de Movilidad	4.215	17%
Secretaría de Seguridad y Justicia	3.091	73%
Secretaría de Deporte	153	69%
Secretaría de Gestión del Riesgo	168	53%
Secretaría de Paz t Cultura Ciudadana	80	96%
Secretaría de Desarrollo Económico	806	95%
Secretaría de Turismo	45	81%
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación	231	73%
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	120	46%
Comunicaciones recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	345	77%

Fuente: elaboración propia.

Se evidenció la realización de mesas de trabajo con los delegados para la divulgación e implementación de la política de servicio al ciudadano a través de las siguientes actas:

Acta No.4137.030.14.42.12 con fecha 26/may/2020 con el objetivo Realizar jornada de sensibilización para divulgar e implementar la Política de servicios al ciudadano a los delegados de los organismos con listado de asistencia virtual firmado por cincuenta y cinco (55) participantes de los diferentes organismos.

Acta No.4137.030.14.42.38 con fecha 6/ago/2020 con el objetivo Realizar jornada de Sensibilización Estrategia Lenguaje Claro a los delegados con listado de

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

asistencia virtual firmado por ciento noventa y dos (192) participantes de los diferentes organismos.

Acta No.4137.030.14.42.38 con fecha 7/sep/2020 con el objetivo Brindar asesoría en la implementación de la política de servicio al ciudadano y la implementación de la Estrategia para mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos a los delegados de los organismos con listado de asistencia virtual firmado por sesenta y dos (62) participantes de los diferentes organismos.

También se evidenció mesas de trabajo con los organismos con la finalidad de mejorar tiempos de respuesta - I semestre mediante veintisiete (27) actas de reunión de las cuales se registraron en cinco (5) actas detalladas:

Acta No.4137.030.14.42.8 con fecha 20/may/2020 y objetivo Realizar acompañamiento para la implementación de la política de servicio al ciudadano y asesoría técnica para implementar estrategia para tiempos de respuesta al Departamento Administrativo de Hacienda con listado de asistencia virtual firmado por dieciséis (16) participantes

Acta No.4137.030.14.42.9 con fecha 20/may/2020 y objetivo Realizar acompañamiento para la implementación de la política de servicio al ciudadano y asesoría técnica para implementar estrategia para tiempos de respuesta a la Secretaría de Movilidad con listado de asistencia virtual firmado por tres (3) participantes.

Acta No.4137.030.14.42.10 con fecha 21/may/2020 y objetivo Realizar acompañamiento para la implementación de la política de servicio al ciudadano y asesoría técnica para implementar estrategia para tiempos de respuesta al Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente (DAGMA) con listado de asistencia virtual firmado por once (11) participantes.

Acta No.4137.030.14.42.11 con fecha 21/may/2020 y objetivo Realizar acompañamiento para la implementación de la política de servicio al ciudadano y asesoría técnica para implementar estrategia para tiempos de respuesta a la Secretaría de Infraestructura. con listado de asistencia virtual firmado por nueve (9) participantes.

Acta No.4137.030.14.42.12 con fecha 26/may/2020 y objetivo Realizar jornada de sensibilización para divulgar e implementar la Política de servicios al ciudadano con listado de asistencia virtual firmado por cincuenta y siete (57) participantes.

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

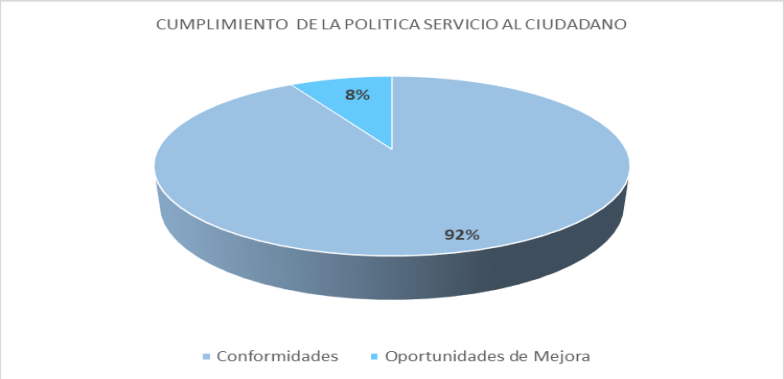
	Con lo anterior se evidenció el seguimiento realizado por la Entidad a la atención y respuesta de PQRSD, para identificar los tiempos de respuesta al ciudadano, sin embargo, se observó aspecto a fortalecer teniendo en cuenta que la Entidad no tiene creada la figura de Defensor Ciudadano, esto con la finalidad de incrementar la calidad del servicio a la ciudadanía mejorando su nivel de satisfacción y confianza con la Alcaldía Santiago de Cali. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados, Política de Servicio al Ciudadano, Criterio diferencial nivel avanzado. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 3. Así como desconocer las diversas necesidades frente a los servicios y derechos que requieren los ciudadanos que permitan la generación de valor.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los doce (12) criterios evaluados, en los dos (2) procesos Planeación Institucional y Atención al Usuario, la Entidad cumple con la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, situación que se describe a continuación:

Conformidades	11
Oportunidades de Mejora	1
No Conformidades	0

De acuerdo con la evaluación de los criterios diferenciales de nivel avanzado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali ha logrado un 92% en su avance, con un aspecto a fortalecer frente al creación de la figura del defensor del ciudadano.



La Administración Distrital del Municipio Santiago de Cali, brinda motivación a los servidores y/o contratistas que atienden los servicios y/o trámites y los operan en las ventanillas de

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

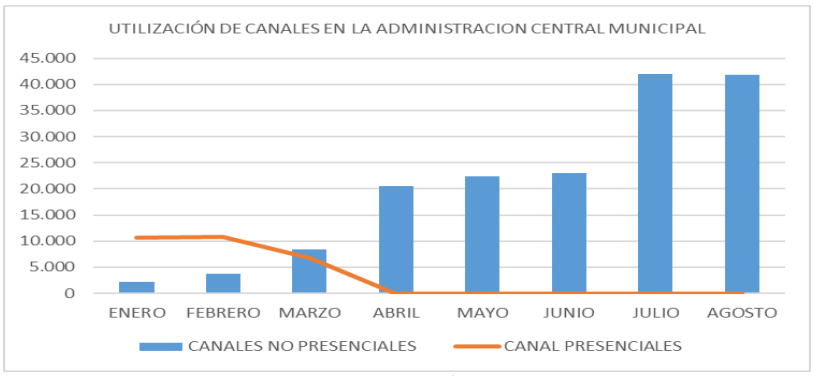
Atención al Usuario con la finalidad de fortalecer el servicio prestado a los ciudadanos.

La Alcaldía Santiago de Cali cuenta con la implementación de protocolos de atención y homogenización de la información a través de los diferentes canales.

La Entidad cuenta con diversos canales de atención como el canal presencial a través de la ventanilla única del CAM, y los Centros Administrativos locales Integrados CALI, el canal virtual a través del correo institucional, chat asistido y el Orfeo web, por último, el canal telefónico.
De acuerdo al informe realizado por el proceso de Atención al Usuario el canal más frecuentado es el canal virtual como se describe en la gráfica.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
CANALES NO PRESENCIALES	2.188	3.779	8.345	20.537	22.448	22.969	42.015	41.800	164.081
CANAL PRESENCIALES	10.602	10.768	6.695	0	0	0	0	0	28.065
TOTAL	12.790	14.547	15.040	20.537	22.448	22.969	42.015	41.800	192.146

Fuente: el informe de la oficina de atención al ciudadano de enero a agosto de 2020



Fuente: elaboración propia

La Alcaldía Santiago de Cali, realiza la divulgación de los procedimientos en los diferentes canales, en el presencial a través de la publicación en las carteleras físicas, folletos y afiches, y a través del canal virtual en la página Web www.cali.gov.co.

La Entidad cuenta con una herramienta de análisis de datos 360, a través del sistema documental Orfeo, que actualmente están en migración al sistema documental MIRAVE.

Se interactúa con los ciudadanos a través de las redes sociales como Facebook y twitter con el usuario denominado Alcaldía de Cali y Twitter como Jorge Iván Ospina.

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

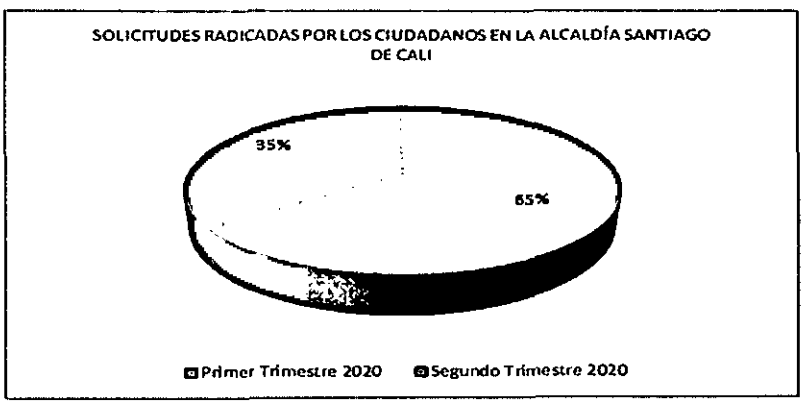
La Entidad tiene identificado y aplicado el mapa del ciclo del servicio al ciudadano.

La Entidad interactúa con la ciudadanía y canaliza la experiencia ciudadana con los servicios y trámites ofrecidos por la Alcaldía Santiago de Cali, como se observó en el Informe de Trámites y Servicios más Complejos 2020, la mayor dificultad es la radicación de documentos a cargo de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Frente a la canalización de experiencias ciudadanas en el proceso de Atención al Usuario se evidenció una carta de felicitaciones por el servicio y un agradecimiento a través del correo institucional.

La Alcaldía Santiago de Cali realiza la medición del flujo de trabajo de la Política de Servicio al Ciudadano a través de informes trimestrales de caracterización, de percepción de la atención recibida, y de seguimiento a la atención de PQRSD.

La Entidad todavía no cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, pero si realiza seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos, en el primer trimestre del año 2020 las solicitudes eran de 52.692, y el segundo trimestre descendió a 28.263, debido a la contingencia sanitaria se observó cómo disminuyeron las solicitudes radicados por los ciudadanos en el segundo trimestre de la vigencia 2020. Como se detalla en la siguiente gráfica:



35. RECOMENDACIONES

Continuar con los incentivos a todo el personal de la Alcaldía de Santiago de Cali, en especial a los servidores y/o contratistas que atienden público, para que el personal tenga el adecuado conocimiento y destreza para brindar un buen servicio al ciudadano.

Mantener la aplicación de los protocolos y la homogenización de la información entregada por la Entidad a través de sus diferentes canales.

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

Seguir con la divulgación de los procedimientos e información de interés para la ciudadanía a través de los canales de comunicación.
Continuar con la ejecución del análisis de datos de visión 360, la cual permite identificar las interacciones de la Entidad con el ciudadano, en el nuevo sistema que está implementando la Entidad a través del MIRAVE.
Incrementar la interacción en las redes sociales, con la finalidad de tener más cercanía con los ciudadanos.
Realizar seguimiento al Informe de Trámites y Servicios más Complejos 2020, donde la mayor dificultad es la radicación de documentos, ya que este no se incluira en el plan de racionalización de trámites, esto con la finalidad de mejorar la experiencia para los ciudadanos.
Realizar en el proceso de Atención al Usuario una recopilación y seguimiento de las felicitaciones, agradecimientos y opiniones de la ciudadanía respecto al servicio con la finalidad de retroalimentar e incentivar a los demás operadores de ventanilla.
Analizar la implementación de la figura del Defensor del Ciudadano en la Entidad, con la finalidad de centralizar la atención específica a la ciudadanía frente a inconvenientes con las respuestas de los PQRSD.

JAIME LOPEZ BONILLA
Director

EQUIPO AUDITOR			
Nombre del Líder: **CRISTINA VEGA ORTIZ**	**Firma**	**Nombre del Auditor:** **Responsable de Evaluación** **DIANA MILENA HERRERA BENITEZ**	**Firma**

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