

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer y divulgar los canales de atención (presenciales y no presenciales) establecidos por la entidad para brindar una mejor atención al ciudadano.

PRINCIPALES PROPÓSITOS 2018

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

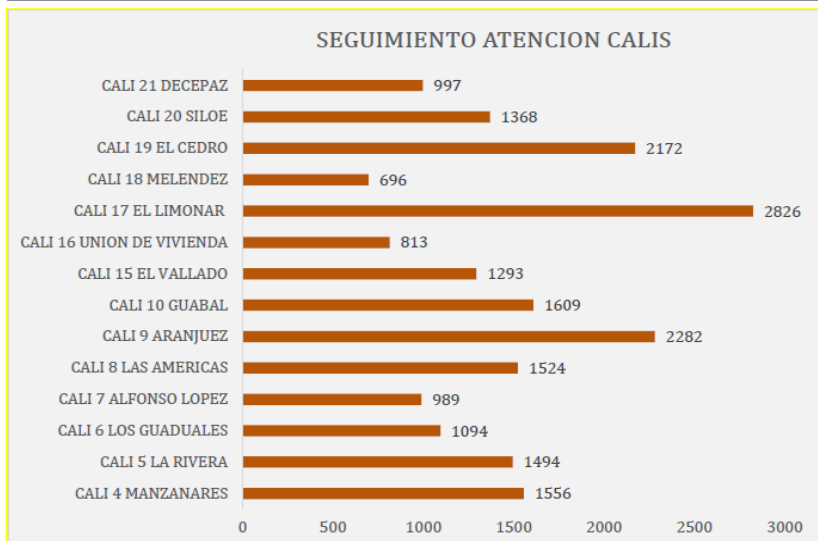
- 1) Establecer un mecanismo más efectivo de socialización de los informes y reportes generados por el proceso con el ánimo de que cada organismo establezca estrategias de mejoramiento.
- 2) Continuar implementando estrategias que permitan a cada uno de los organismos, identificar las solicitudes definidas bajo parámetros legales (trámites y servicios) diferentes al tratamiento de las PQRS.
- 3) Establecer un nuevo medio de comunicación con los organismos, con el fin obtener de manera eficaz la información para actualizar el enlace de Preguntas Frecuentes en el botón de Atención al Ciudadano del sitio Web cali.gov.co, así como los reportes de solicitudes de acceso a la información pública.
- 4) Garantizar el diligenciamiento del formato de caracterización DUB (destinatarios, usuarios beneficiarios), en todos los puntos de atención al usuario.
- 5) Establecer un trabajo coordinado entre la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con la Subdirección de Trámites y Servicios con el ánimo de aplicar los lineamientos brindados por la política de servicio al ciudadano.
- 6) Establecer, mejorar y divulgar a toda la ciudadanía los canales de atención (presenciales y no presenciales) dispuesto por la Entidad para la atención de los requerimientos de los ciudadanos.
- 7) Realizar divulgación sobre los diferentes puntos de atención donde se pueden radicar los diferentes trámites y servicios con el fin de descentralizar el servicio.



3. DIAGNÓSTICO

En la oficina de atención al ciudadano se recibieron las comunicaciones y requerimientos presentados por los usuarios a través de los diferentes canales de atención: Canal Presencial El grupo de servidores públicos dispuestos en la Ventanilla Única brinda información personalizada y realiza la radicación de comunicaciones oficiales (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas, solicitudes de trámites y servicios) dirigidas a las dependencias de la Administración Central del Municipio Santiago de Cali. La Oficina de Atención al Ciudadano Sótano1 - Centro Administrativo Municipal (CAM) cuenta con 30 módulos y ofrece atención a los usuarios en horario de 8:00 am a 5:00 pm., jornada continua. Se ofrece atención para servicios de radicación de comunicaciones, solicitudes de trámites y servicios, atención de usuarios de la Secretaría de Educación y de la Secretaría de Infraestructura y Valorización Actualmente se ofrece la atención de ventanilla única en catorce (14) Centros de Atención Local Integrada:

C.A.L.I No.	Ubicación	C.A.L.I No.	Ubicación
4	Manzanares	15	Vallado
5	Rivera	16	Unión de Vivienda Popular
6	Guaduales	17	Limonar
7	Alfonso López	18	Meléndez
8	Américas	19	Cedro
9	Aranjuez	20	Siloé
10	Guabal	21	Desepaz



Para el 2017 en los puntos de atención presencial dispuestos en los C.A.L.I se radicaron 20.713 solicitudes oficiales, de los cuales los C.A.L.I con más atención de solicitudes fueron el C.A.L.I 17, el C.A.L.I 19 y el C.A.L.I 9 respectivamente.

Telefónico:

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

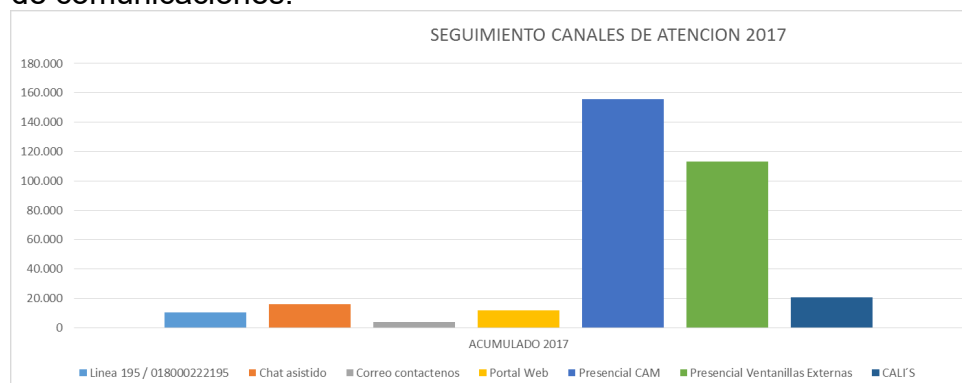
A través de este canal telefónico se ha brindado atención a los requerimientos de 10.560 usuarios.

Virtual:

En el portal www.cali.gov.co / Oficina de Atención al Ciudadano es posible realizar la radicación en línea de comunicaciones las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas en el Sistema de Gestión documental de la entidad. Durante el año 2017 se realizó la radicación en línea de 11.672 comunicaciones oficiales.

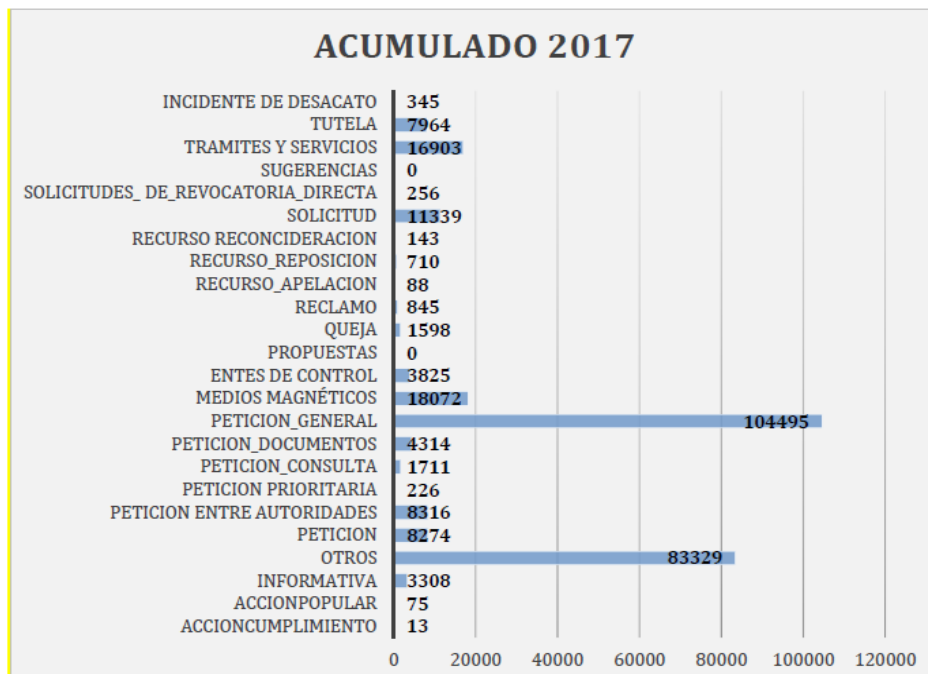
El sistema asistido de chat ofrece orientación a los usuarios sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones plazos, horarios y puntos de atención, servicios del portal municipal www.cali.gov.co, entre otros. A través de este canal se ha brindado atención a los requerimientos de 16.012 usuarios.

Se ha dispuesto el correo electrónico contactenos@cali.gov.co, a través de esta herramienta se atienden consultas y si el usuario lo solicita se realiza la radicación de comunicaciones.



Cabe resaltar que los diferentes canales de atención anteriormente mencionados cuentan con la infraestructura física y tecnológica necesaria para brindar una atención oportuna a los ciudadanos, por otra parte, en estos puntos se disponen de carteleras, red de pantallas, material impreso como folletos, postes y material POP con el fin de mantener información actualizada para el ciudadano.

Por otro lado, en cuanto a la radiación de comunicaciones oficiales se puede observar que en la ventanilla única y a través de los diferentes puntos de atención se han radicado 276.149 comunicaciones oficiales a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO para el año 2017, las cuales se discriminan de la siguiente manera.



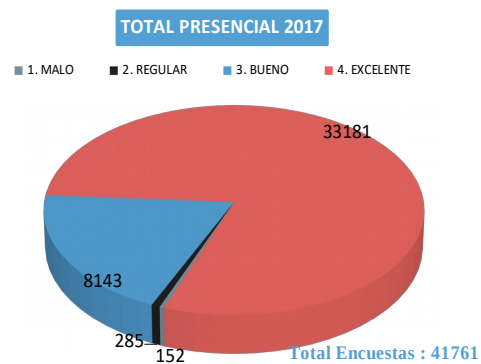
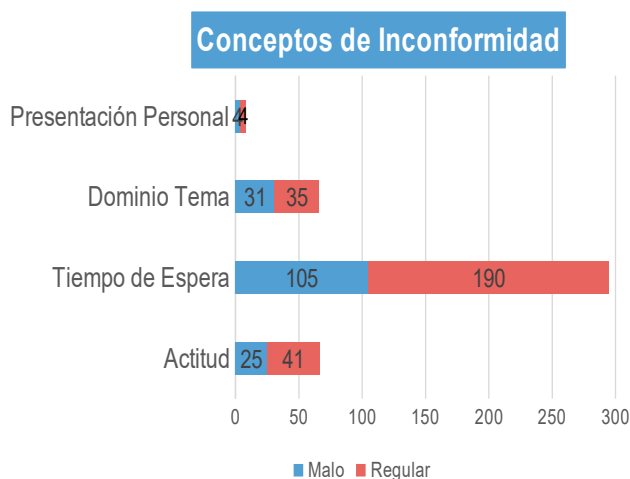
En lo anterior se evidencia que la petición general es el tipo de comunicado oficial que más se recibe en los diferentes puntos de atención habilitados para tal fin.

Percepción del Usuario

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, frente a la percepción del usuario desde el proceso de Atención al Usuario se han impartido lineamientos para aplicar los formularios que permitan percibir el grado de satisfacción de los ciudadanos y conocer su experiencia respecto a la prestación de los servicios en la Entidad.

Como resultado de la aplicación de esta estrategia, se obtuvo los siguientes resultados:

Nivel Satisfacción	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Total
1. MALO	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
2. REGULAR	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %
3. BUENO	15 %	20 %	22 %	18 %	19 %
4. EXCELENTE	84 %	77 %	76 %	81 %	80 %



En el 2017 se realizaron 41.761 encuestas para evaluar la atención presencial prestada en los diferentes puntos de atención establecidos por la administración municipal, en las que se pudo observar que en primer lugar la gestión que más se realiza en los puntos de atención es la radicación de PQRS con un 43%, seguido de la radicación de trámites y servicios con un 20%, la solicitud de orientación con un 15%, la gestión de trámites y servicios con un 14%.

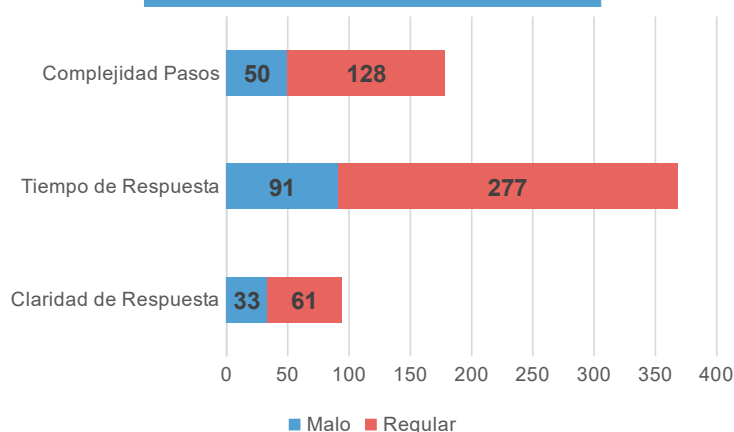


El 80% de los usuarios encontraron excelente el trato, actitud, cortesía y atención que recibió por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 19% lo encontraron bueno y tan solo el 1% de los usuarios encuestados opinaron que la prestación del servicio en los anteriores aspectos mencionados es regular.

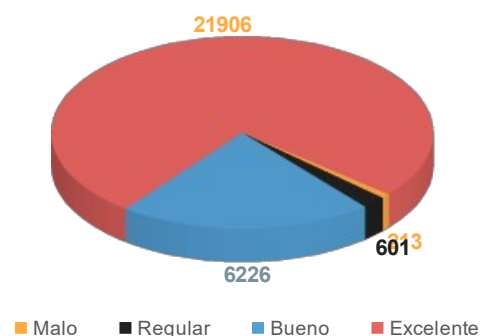
El informe de Satisfacción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los trámites, productos o servicios ofrecidos por cada organismo. Los siguientes son los resultados obtenidos

Nivel Satisfacción	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Total
1. MALO	4 %	0 %	0 %	0 %	1 %
2. REGULAR	13 %	2 %	1 %	0 %	4 %
3. BUENO	34 %	28 %	18 %	17 %	24 %
4. EXCELENTE	48 %	68 %	79 %	81 %	69 %

Conceptos de Inconformidad



Total Satisfacción 2017





**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

**PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
VIGENCIA 2018**

De los 28.946 ciudadanos encuestados el 93% de los usuarios se encuentra satisfecho con la gestión de los trámites o servicios, el 4% lo califica como regular y el 1% considera malo.

Durante la vigencia 2017 se aplicaron las encuestas a través del trabajo conjunto con las dependencias. Se promovió la visión positiva frente a la evaluación que hacen los usuarios, encontrando en ella el soporte para las solicitudes de capacitación y herramientas de trabajo.

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
4.1	Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.																
4.1.1	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Remitir reporte del estado de las PQRSD asignadas a cada uno de los organismos a través del e-mail del directivo de cada organismo.	1 reporte mensual por organismo													Reporte del Estado de las PQRSD	
4.2	Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención.																
4.2.1	Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Realizar divulgación de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales de atención	Tres (3) actividades													Actividad de divulgación	
4.2.2	Fortalecer Sistemas de Información que faciliten la Gestión y Trazabilidad de los Requerimientos de los Ciudadanos.	Registrar los Conceptos que Origen las PQRSD presentadas por la Ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental	Tres (3) Informes en el Año													PQRSD Clasificadas por Concepto	
		Generar Informe Estadístico de los Conceptos que Origen las PQRSD presentadas por la Ciudadanía														Informe	
		Realizar Foros con Temáticas de Interés al Ciudadano programados según eventos del periodo.	Cinco (5) Foros													Foro	
4.2.3	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Participar en "Ferias informativas" programadas por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana"	Cuatro (4) Jornadas al Año.													Feria Informativa (Brigadas) en la que cada Organismo presenta y explica a una comuna sus proyectos, trámites y servicios	
		Realizar Feria Informativa para Promover los Diferentes Puntos y Canales de Atención	Tres (3) Ferias													Punto de Información	
4.2.4	Medir el desempeño de los puntos de atención de la ventanilla única CAM - Sótano 1 consolidando estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Realizar un cuadro de seguimiento estadístico sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos x módulo.	Cuatro (4) Reportes de Seguimiento													Reporte de seguimiento	
4.2.5	Verificar el Cumplimiento del Proceso de Atención al Usuario en las diferentes Ventanilla Externas.	Realizar Visita a las Ventanillas Externas de la Entidad.	Seis (6) Actas de Visita.													Actas de Visita	
4.2.6		Seguimiento y monitoreo del resultado de las visitas para verificar la aplicación del proceso de Atención al Usuario.	Seis (6) Actas de Seguimiento													Actas de Seguimiento	
4.3	Subcomponente 3: Talento Humano.																
4.3.1	Cualificar el personal encargado de dar trámite a las comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos.	Gestionar programas de capacitación y sensibilización para el fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	Dos (2) jornadas													Jornadas de capacitación y/o sensibilización realizadas	
4.3.2	Promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de Servicio al Ciudadano	Identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con Servicio al Ciudadano	Dos (2) informes													Informe sobre nivel de conocimiento	
		Realizar actividades para exaltar el conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con Servicio al Ciudadano	Dos (2) actividades													Actividad realizada	
4.3.3	Cualificar el Personal Encargado de Recibir y Radicar las Comunicaciones Oficiales	Realizar Jornadas de Inducción al Servidor Público de los Diferentes Puntos de Atención en el Procedimiento "Radicación de Comunicaciones Oficiales a través de los Diferentes Canales de Atención"	Cuatro (4) Jornadas													Jornadas de Capacitación Realizadas	
4.3.4	Promover el Conocimiento y Apropiación del Proceso de Atención al Usuario	Realizar Actividades para Medir el Grado de Apropiación del Servidor Público que Presta Atención al Ciudadano en los Diferentes Puntos	Dos (2) Actividades													Actas de Actividades	
		Realizar Actividades para destacar el nivel apropiación de los Servidores Públicos frente al conocimientos del Proceso de Atención al Usuario	Dos (2) Actividades													Informes de Gestión	
4.4	Subcomponente 4: Normativo y procedimental.																
4.4.1	Divulgar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Realizar publicación de los lineamientos definidos en el Reglamento interno para la gestión de PQRSD a través de diferentes canales.	Cinco (5) publicaciones													Publicaciones realizadas	

