



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la Atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido entre octubre y diciembre del año 2019, tomando como base los datos registrados en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Elaborado Por: Sandra Patricia Parra Náñez
Profesional Universitario

Aprobó: Diana Patricia Moreno Cetina
Subdirector

Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
Marzo 30 de 2020



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO ENERO – MARZO DE 2020

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio, presenta informe con relación a los siguientes temas:

- Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones.
- Satisfacción del Usuario.
- Conclusiones y Recomendaciones.

Total de comunicaciones recibidas en la Entidad

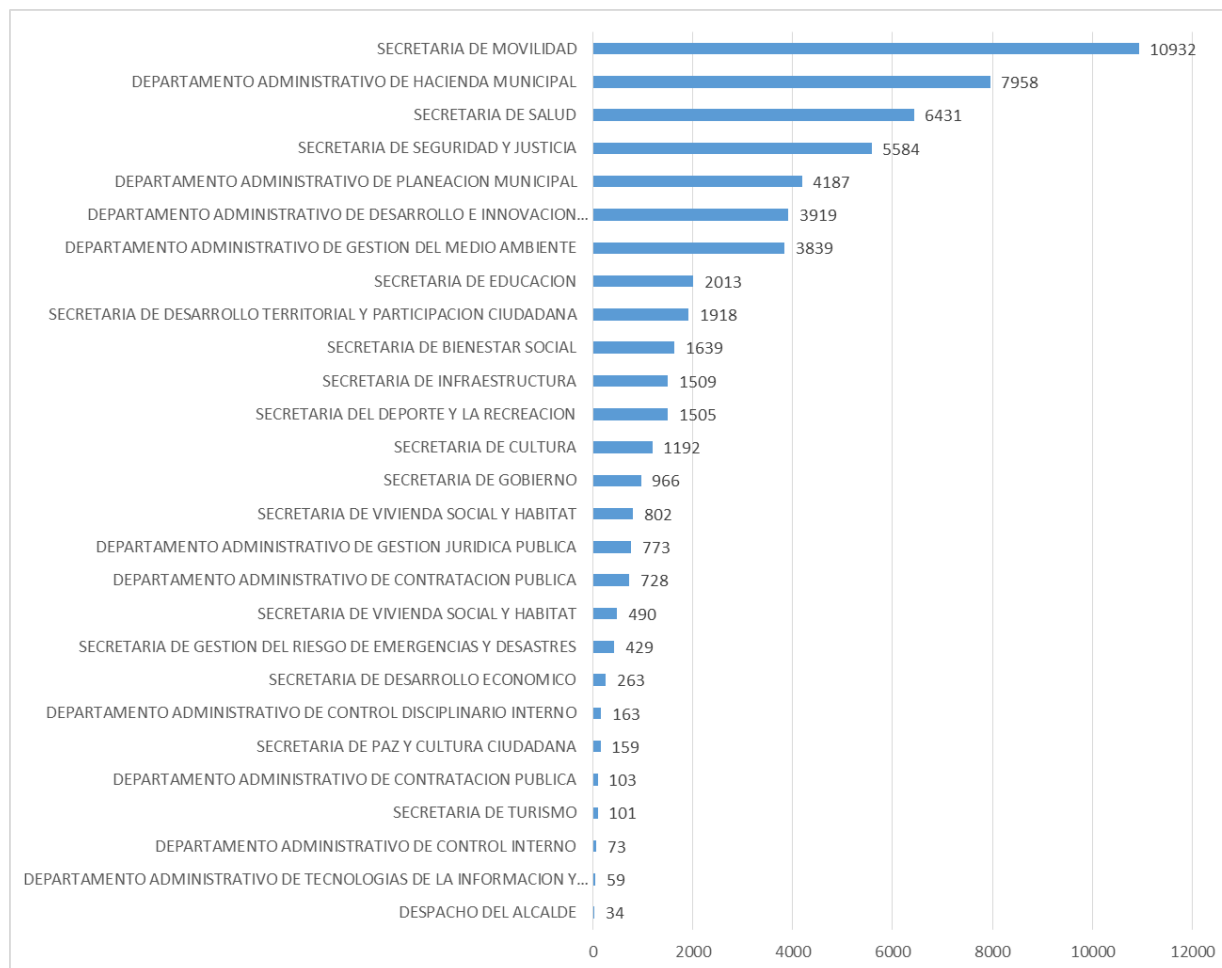
En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada organismo.

CODIG	ORGANISMO	Total
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	34
	SECRETARIA DE GOBIERNO	966
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	773
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	73
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	163
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	7.958
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.187
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3.839
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	59
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	103
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.919
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	2.013
4145	SECRETARIA DE SALUD	6.431
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.639
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	802
4148	SECRETARIA DE CULTURA	1.192
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.509
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	10.932
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5.584
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.505
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	429
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	159
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	263
4172	SECRETARIA DE TURISMO	101
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.918
4181	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	728
4182	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	490
Total general		57.769



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO



Comunicaciones recibidas según tipificación

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Santiago de Cali, según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado y porcentaje relativo, por último se sombrea los porcentajes más representativos.



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

TIPO DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	%
AccionCumplimiento		2	1	3	0,01%
AccionPopular	2	6	4	12	0,02%
Demanda	8	3	4	15	0,03%
Denuncias sobre hechos de corrupción		1		1	0,00%
Entes de Control	318	393	335	1.046	1,81%
Incidente de Desacato	32	55	42	129	0,22%
Informativa	5.860	7.115	5.269	18.244	31,58%
Medios Magnéticos	3	5		8	0,01%
Peticion entre Autoridades	520	869	656	2.045	3,54%
Peticion Prioritaria	98	107	73	278	0,48%
Peticion_Consulta	132	101	178	411	0,71%
Peticion_de Informacion	458	548	426	1.432	2,48%
Peticion_General	7.641	10.151	7.465	25.257	43,72%
Queja	210	223	216	649	1,12%
Reclamo	137	158	116	411	0,71%
Recurso_Apelacion	41	161	383	585	1,01%
Recurso_Reconsideracion	27	21	1	49	0,08%
Recurso_Reposicion	57	43	31	131	0,23%
Sugerencias	1	1		2	0,00%
Trámites	1.705	1.939	1.433	5.077	8,79%
Tutela	892	626	466	1.984	3,43%
Total general	18.142	22.528	17.099	57.769	100%

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES ENERO – MARZO DE 2020

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la Atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020, tomando como base los datos registrados de las comunicaciones recibidas según la tipificación de las mismas en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Días promedio de respuestas

En esta parte del informe se detallan los días promedio que han transcurrido desde la presentación de las solicitudes hasta la proyección de las respuestas de las PQRS.



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

Los días promedio son calculados teniendo en cuenta la suma de las respuestas generadas dividido por la suma de los días transcurridos. Se realiza la confrontación de los días promedio de respuesta VS tiempo asignado según la normativa.

TIPO DE COMUNICACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA NORMA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA
AccionPopular	10	7
Demanda	55	11
Denuncias sobre hechos de corrupción	15	11
Entes de Control	5	20
Incidente de Desacato	3	8
Medios Magnéticos	0	188
Otros	0	57
Peticion entre Autoridades	10	35
Peticion Prioritaria	15	30
Peticion_Consulta	30	120
Peticion_de_Informacion	10	72
Peticion_Documentos	10	24
Peticion_General	15	298
Queja	15	318
Reclamo	15	165
Recurso_Apelacion	10	72
Recurso_Reconsideracion	365	103
Recurso_Reposicion	30	124
Solicitud	15	43
Tutela	3	5

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por organismo durante el primer trimestre del año 2020. La cantidad y porcentaje de respuestas que se generaron dentro de los tiempos que la normativa tiene definida para los diferentes tipos de comunicaciones y la cantidad y porcentaje de respuestas que se generaron para comunicaciones ya vencidas.



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

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.

Comparativo trimestral de gestión de respuesta

La tabla presenta los organismos en orden descendente, según el resultado de la gestión para el primer trimestre del año 2020. Se analiza cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) frente a la gestión de respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD
EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL
DE SANTIAGO DE CALI**

ORGANISMOS	IV TRIM 2019	I TRIM 2020	% DIFE.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	95%	100%	5%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	99%	95%	-4%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	98%	94%	-4%
SECRETARIA DE CULTURA	90%	93%	3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	83%	93%	10%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	86%	91%	5%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	60%	89%	29%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	85%	86%	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	92%	86%	-6%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	83%	86%	3%
SECRETARIA DE TURISMO	96%	84%	-12%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	90%	84%	-6%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	84%	84%	0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	78%	83%	5%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	77%	80%	3%
SECRETARIA DE SALUD	81%	77%	-4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	98%	65%	-33%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	70%	65%	-5%
SECRETARIA DE EDUCACION	66%	57%	-9%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	79%	55%	-24%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	90%	51%	-39%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	78%	49%	-29%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	63%	46%	-17%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	52%	31%	-21%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	57%	31%	-26%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	47%	20%	-27%
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI	65%	52%	-13%

De conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Administración Central Municipal de Santiago de Cali refleja un resultado negativo con relación al 4 trimestre del año 2019, queriendo decir con ello que disminuyó en 13 puntos su porcentaje de cumplimiento para la atención oportuna de las solicitudes.

Se identificaron 9 organismos que presentaron mejora al incrementar su porcentaje de atención oportuna a las solicitudes.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD
EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL
DE SANTIAGO DE CALI
INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
ENERO . MARZO DE 2020**

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 durante el primer trimestre del año. Se presenta también el resultado de la satisfacción para los trámites en línea.

Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

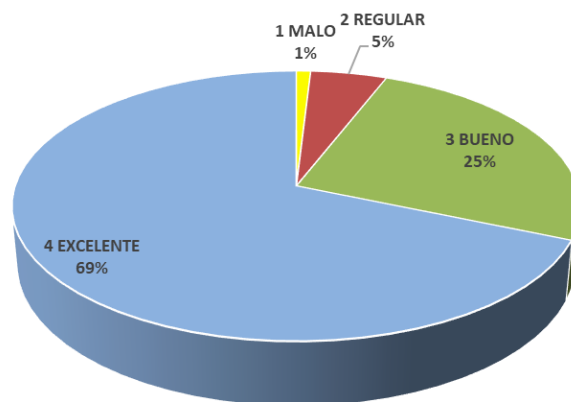
Durante el periodo se recibieron un total de 2.558 encuestas de 11 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 34 trámites o servicios y respuestas a derechos a petición. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por organismo.

ORGANISMO	1 MALO	2 REGULAR	3 BUENO	4 EXCELENTE	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA		1	13	114	128
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			5		5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1		3	5	9
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	17	108	341	850	1.316
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3	16	82	21	122
SECRETARIA DE CULTURA		1	41	109	151
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	2	26	383	412
SECRETARIA DE MOVILIDAD	2		1		3
SECRETARIA DE SALUD			105	215	320
SECRETARIA DE TURISMO			12	44	56
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION			21	15	36
Total general	24	128	650	1.756	2.558

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 94%.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

Nivel de Satisfacción Alcaldía de Cali
1er Trimestre 2020

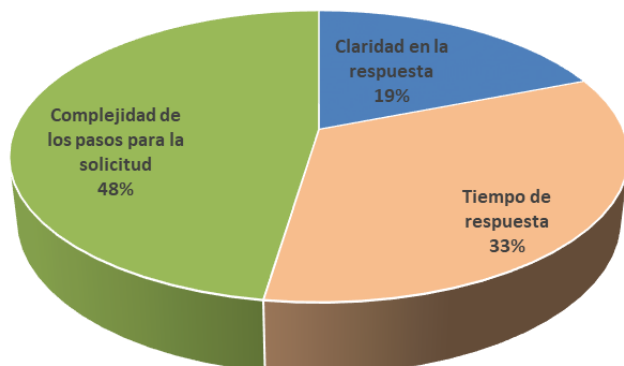


Registro de Conceptos de Inconformidad

El 6% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención de PQRD y/o de los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad

ORGANISMO	TRÁMITE / SERVICIO	Claridad en la respuesta	Tiempo de respuesta	Complejidad de los pasos para la solicitud
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	Respuesta a Derechos de Peticion	1		
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido		7	3
	Impresión de facturas para pago de impuestos	3	14	26
	Impuesto de delineaion urbana			1
	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		2	6
	Impuesto predial unificado		19	20
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	Certificado de Estratificacion Socioeconomica	18		
	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN			1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Autorización de Registro por Contribución de Valorización			3
SECRETARIA DE MOVILIDAD	Permiso con formalidades plenas para movilización de carga indivisible, extradimensionada y/o extrapesada	1		
	Respuesta a Derechos de Peticion	1		
Total general		24	42	60

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

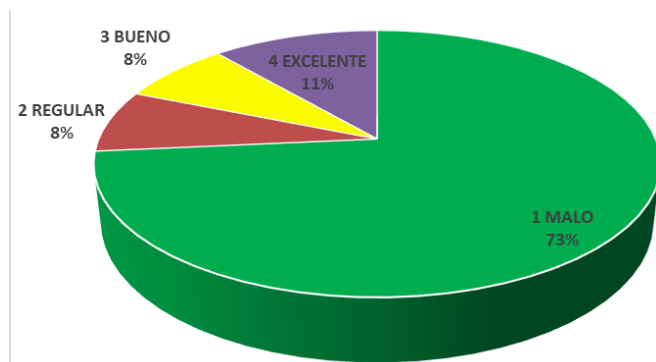


Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “Complejidad de los pasos”, seguido por “Tiempo de respuesta”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en los trámites y servicios ofrecidos desde el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del primer trimestre del año se han recibido un total de 3.731 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 8 trámites o servicios dispuestos a través de canales electrónicos. La siguiente tabla presenta el total de encuestas y los trámites evaluados.

TRAMITE O SERVICIO EN LINEA	1 MALO	2 REGULAR	3 BUENO	4 EXCELENTE	Total general
Autodeclaraciones electrónicas	37	22	67	59	185
Consulta PQRS	27	6	46	63	142
Contribución por Valorización				1	1
Facturas	2.671	253	159	286	3.369
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1	1			2
Presentación Medios Magnéticos			1	4	5
Radicación PQRS		1	3	2	6
Registro de la publicidad exterior visual		1			1
#N/A	7		5	8	20
Total general	2.743	284	281	423	3.731



El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 19%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 81% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

A continuación se evidencian las calificaciones por concepto de inconformidad que se

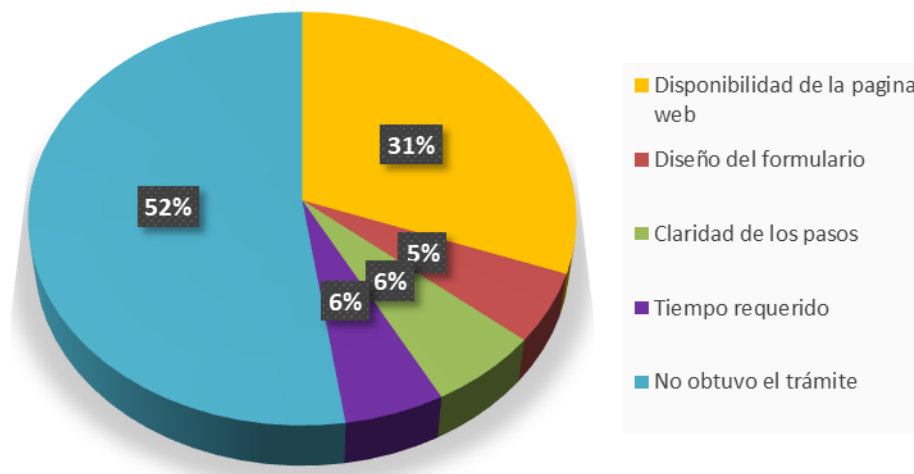


INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

registraron para cada uno de los trámites y/o servicios ofrecidos en línea.

Trámite o servicio	Disponibilidad de la pagina web	Diseño del formulario	Claridad de los pasos	Tiempo requerido	No obtuvo el trámite
Autodeclaraciones electrónicas	31	9	14	14	29
Consulta PQRS	13	3	1	5	19
Contribución por Valorización	-	-	-	-	-
Facturas	1.244	216	242	209	2.148
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1	1	1	2	1
Presentación Medios Magnéticos	-	-	-	-	-
Radicación PQRS	-	-	-	-	-
Registro de la publicidad exterior visual	-	-	-	-	1
#N/A	2	-	-	-	5
Total general	1.291	229	258	230	2.203

Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “No obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página web”.





**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD
EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL
DE SANTIAGO DE CALI**
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Santiago de Cali en este periodo fue petición general, con un 43,72%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para la generalidad de las comunicaciones recibidas a la entidad.
- Se reitera la importancia de llevar a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 52%, presentando una notable disminución frente al 4 trimestre del 2019.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es del 94%.
- De acuerdo con el resultado del informe de satisfacción, los organismos deben fortalecer la aplicación y registro de las encuestas para evaluar la satisfacción de los usuarios, en tanto que sólo se evidencian resultados para 34 de los 254 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- El nivel de Satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos en línea es del 19%, presentando una notable disminución frente al 4 trimestre del 2019.
- Los conceptos de inconformidad en los trámites y servicios en línea que reflejan mayor registro corresponde a “No obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página”.
- Los organismos deben realizar análisis del informe de seguimiento de Servicio al ciudadano y definir acciones correctivas y preventivas que permitan subsanar las debilidades evidenciadas.