



## **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 abril y junio del año 2020, tomando como base los datos registrados en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

---

Elaborado Por: Sandra Patricia Parra Nández  
Profesional Universitario

Aprobó: Diana Patricia Moreno Cetina  
Subdirector

Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental  
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional  
Junio 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

ABRIL - JUNIO 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

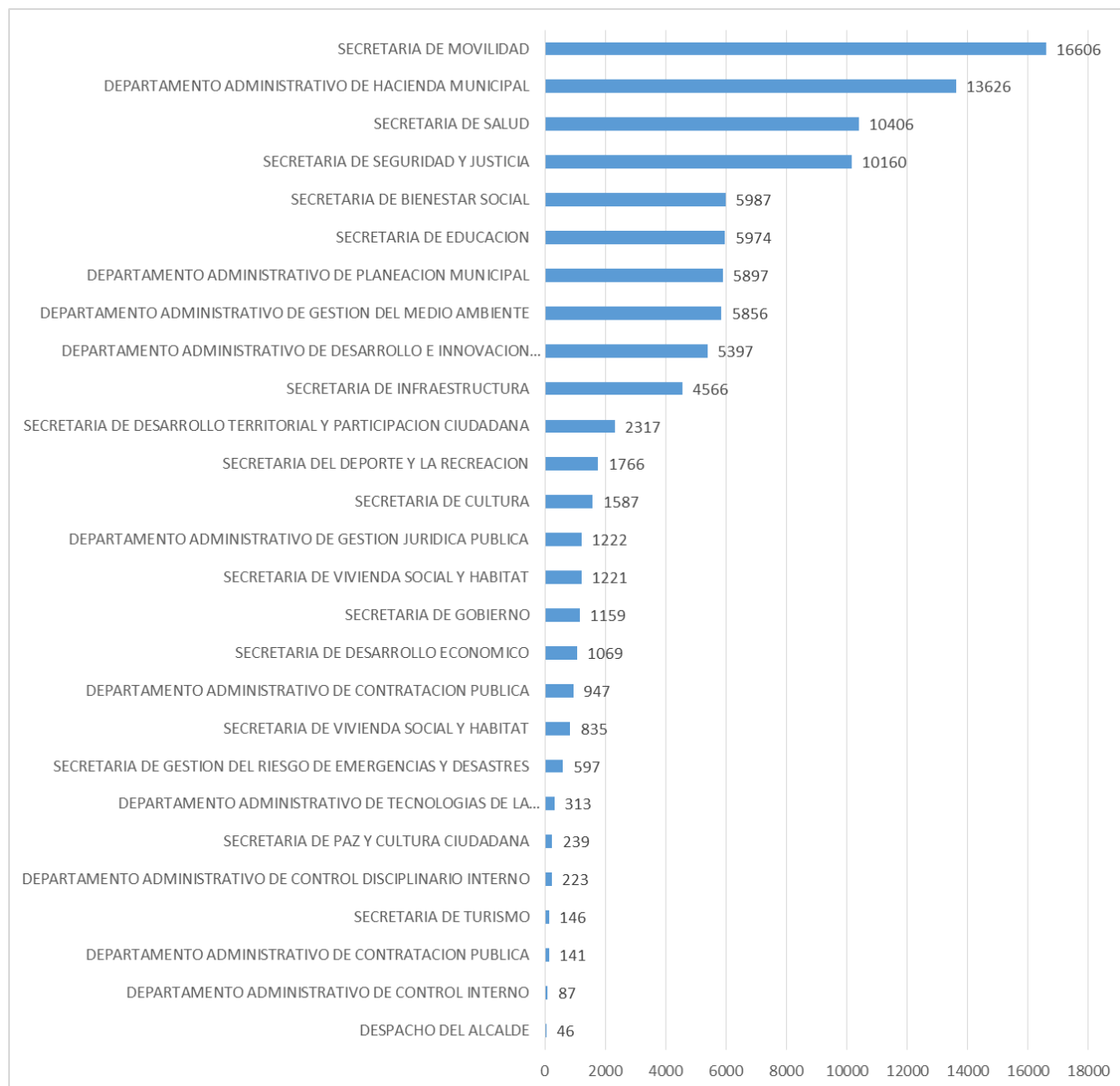
En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada organismo.

CODIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	ACUMULADO
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	34	12	46
	SECRETARIA DE GOBIERNO	966	193	1.159
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	773	449	1.222
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	73	14	87
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	163	60	223
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	7.958	5.668	13.626
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.187	1.710	5.897
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3.839	2.017	5.856
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	59	254	313
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	103	38	141
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.919	1.478	5.397
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	2.013	3.961	5.974
4145	SECRETARIA DE SALUD	6.431	3.975	10.406
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.639	4.348	5.987
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	802	419	1.221
4148	SECRETARIA DE CULTURA	1.192	395	1.587
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.509	3.057	4.566
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	10.932	5.674	16.606
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5.584	4.576	10.160
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.505	261	1.766
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	429	168	597
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	159	80	239
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	263	806	1.069
4172	SECRETARIA DE TURISMO	101	45	146
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.918	399	2.317
4181	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	728	219	947
4182	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	490	345	835
Total general		57.769	40.621	98.390



## 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	%
AccionPopular		2	2	4	0,01%
Entes de Control	143	136	354	633	1,56%
Informativa	2.722	3.151	4.973	10.846	26,70%
Medios Magnéticos			47	47	0,12%
Peticion entre Autoridades	323	455	726	1.504	3,70%
Peticion Prioritaria	63	96	94	253	0,62%
Peticion_Consulta	149	203	148	500	1,23%
Peticion_de_Informacion	309	348	638	1.295	3,19%
Peticion_Documentos	9			9	0,02%
Peticion_General	6.301	6.863	7.495	20.659	50,86%
Queja	100	182	216	498	1,23%
Reclamo	268	396	436	1.100	2,71%
Recurso_Apelacion			12	12	0,03%
Recurso_Reconsideracion			1	1	0,00%
Recurso_Reposicion	2	12	57	71	0,17%
Sugerencias			1	1	0,00%
Trámites	300	513	1.277	2.090	5,15%
Tutela	236	409	453	1.098	2,70%
Total general	10.925	12.766	16.930	40.621	100%

### SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES ABRIL - JUNIO 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 abril y junio 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.

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.



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

TIPO DE COMUNICACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA NORMA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA
AccionCumplimiento	3	307
AccionPopular	10	17
Demanda	55	81
Entes de Control	5	57
Incidente de Desacato	3	6
Otros	0	96
Peticion entre Autoridades	10	80
Peticion Prioritaria	15	46
Peticion_Consulta	35	94
Peticion_de_Informacion	20	82
Peticion_Documentos	20	96
Peticion_General	30	173
Queja	15	152
Reclamo	15	107
Recurso_Apelacion	60	109
Recurso_Reconsideracion	365	153
Recurso_Reposicion	60	168
Solicitud	15	90
Sugerencias	15	123
Tutela	3	48

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por organismo durante el segundo 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.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

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

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
<b>TOTAL</b>	<b>20.277</b>	<b>41%</b>	<b>29.087</b>	<b>59%</b>	<b>49.364</b>

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.



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

### Comparativo trimestral de gestión de respuesta

La tabla presenta los organismos en orden descendente, según el resultado de la gestión para el segundo 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.

ORGANISMO	IV TRIM 2019	I TRIM 2020	II TRIM 2020	DIFER	Gráfico
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	83%	93%	76%	-17%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	98%	94%	80%	-14%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	95%	100%	100%	0%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	78%	83%	62%	-21%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	52%	31%	23%	-7%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	84%	84%	92%	8%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	57%	31%	36%	5%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	79%	55%	42%	-14%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	83%	86%	95%	9%	
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	70%	65%	74%	9%	
SECRETARIA DE CULTURA	90%	93%	92%	-1%	
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	60%	89%	95%	6%	
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	86%	91%	73%	-17%	
SECRETARIA DE EDUCACION	66%	57%	78%	21%	
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	90%	51%	53%	2%	
SECRETARIA DE GOBIERNO	98%	65%	55%	-10%	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	63%	46%	73%	27%	
SECRETARIA DE MOVILIDAD	47%	20%	17%	-3%	
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	99%	95%	96%	1%	
SECRETARIA DE SALUD	81%	77%	74%	-3%	
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	78%	49%	73%	24%	
SECRETARIA DE TURISMO	96%	84%	81%	-3%	
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	85%	86%	64%	-23%	
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	77%	80%	69%	-11%	
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	90%	84%	46%	-38%	
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	92%	86%	77%	-8%	
<b>ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI</b>	<b>65%</b>	<b>52%</b>	<b>41%</b>	<b>-11%</b>	



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

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 primer trimestre del año 2020, queriendo decir con ello que disminuyó en 11 puntos su porcentaje de cumplimiento para la atención oportuna de las solicitudes.

Se identificaron 10 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

#### ABRIL - JUNIO DE 2020

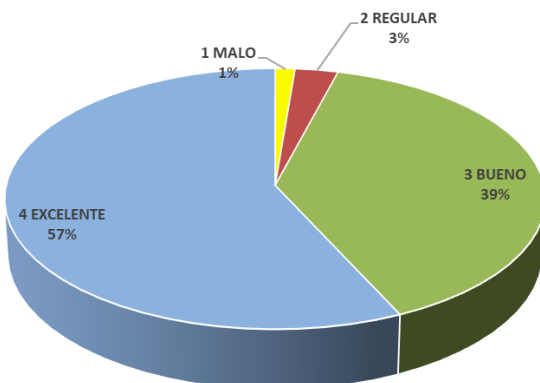
El informe de Satisfacción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los trámites, productos o servicios ofrecidos por cada organismo durante el primer trimestre del año. Se presenta también el resultado de la satisfacción para los trámites en línea.

#### Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante el periodo se recibieron un total de 2.754 encuestas de 16 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 64 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				44	44
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2	6	11	6	25
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	10	13	242	263	528
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	8	13	88	197	306
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL				1	1
SECRETARIA DE CULTURA				3	3
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1				1
SECRETARIA DE EDUCACION		25	268	291	584
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	1	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		1	1	1	3
SECRETARIA DE MOVILIDAD	15	20	79	2	116
SECRETARIA DE SALUD			378	733	1.111
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA				1	1
SECRETARIA DE TURISMO			4	21	25
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT			1	2	3
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION				1	1
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>78</b>	<b>1.073</b>	<b>1.567</b>	<b>2.754</b>

SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS  
2do Trimestre de 2020



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 96%.



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

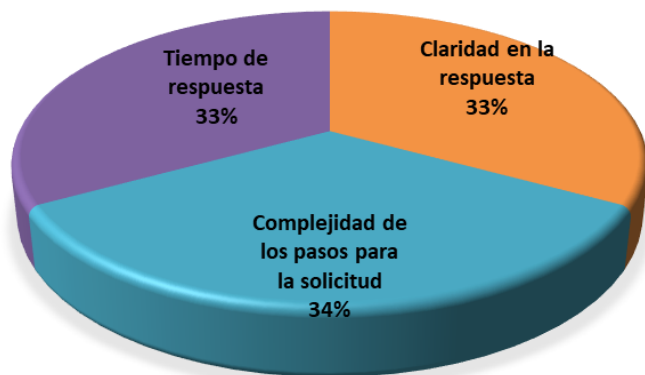
### Registro de Conceptos de Inconformidad

El 4% 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	Complejidad de los pasos para la solicitud	Tiempo de respuesta
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	Respuesta a Derechos de Peticion		1	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	Certificación de pago de impuestos, contribuciones y rentas varias		1	
	Estudio de suelo para construcción de vías		1	
	Exencion del Impuesto Predial Unificado.	1	1	1
	Exoneración del Impuesto Predial Unificado		1	
	Impresión de facturas para pago de impuestos	1	3	1
	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1	1	1
	Impuesto predial unificado	8	1	8
	Respuesta a Derechos de Peticion	1	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	4	3	4
	Actualizacion de datos de identificacion en la base de datos del sistema de identificacion y clasificacion de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN	1	1	1
	Ampliacion del servicio educativo		1	
	Apertura de los centros de estética y similares	1		1
	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	1		1
	Orden de entrega del vehículo inmovilizado		1	
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	Respuesta a Derechos de Peticion	1	1	1
SECRETARIA DE EDUCACION	Ampliacion del servicio educativo	7	11	7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Contribucion por Valorizacion		1	
SECRETARIA DE MOVILIDAD	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	1		1
	Orden de entrega del vehículo inmovilizado		1	
	Plan de manejo de tránsito	2	1	2
	Respuesta a Derechos de Peticion	1		1
	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	1	1	1
TOTAL		32	33	32



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



Los conceptos de inconformidad, obtuvieron registros similares. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en un trámite ofrecido por la Secretaría de Educación Municipal.

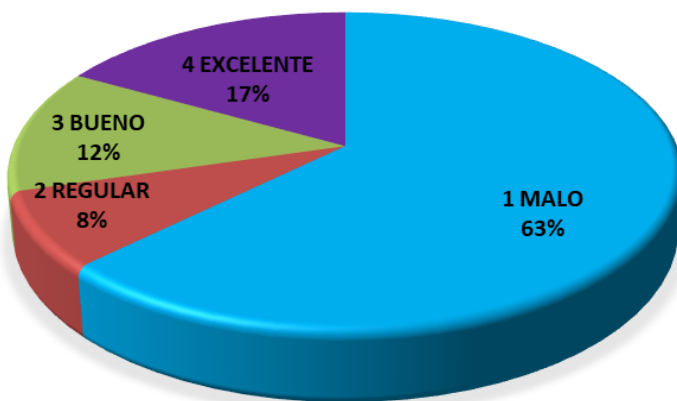
### Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del primer trimestre del año se han recibido un total de 3.531 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 14 trámites o servicios dispuestos a través de canales electrónicos. La siguiente tabla presenta el total de encuestas y los trámites/servicios evaluados.

TRÁMITE O SERVICIO EN LÍNEA	1 MALO	2 BUENO	3 REGULAR	4 EXCELENTE	Total general
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	7	3	5	1	16
Autodeclaraciones electrónicas	62	19	53	26	160
Certificado de estratificación socioeconómica	16	4	4	18	42
Concepto uso del suelo	13			2	15
Consulta PQRS	36	20	99	80	235
Contribución por Valorización	63	3	3	10	79
Facturas	1.229	139	146	265	1.779
Impresión de facturas para pago de impuestos	74	4	3	21	102
Impuesto predial unificado	3		2		5
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	224	35	27	51	337
Portal citas	1		1	2	4
Presentación Medios Magnéticos	2	1	5	4	12
Radicación PQRS	334	33	72	63	502
Registro de la publicidad exterior visual	137	9	8	25	179
#N/A	13	4	20	27	64
<b>Total general</b>	<b>2.214</b>	<b>274</b>	<b>448</b>	<b>595</b>	<b>3.531</b>



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



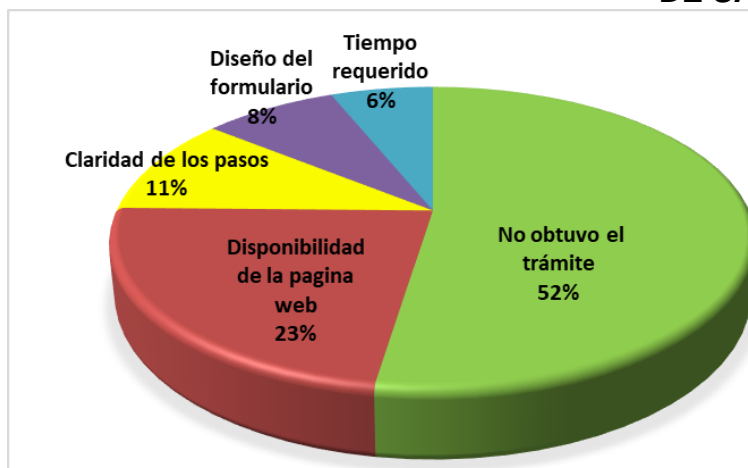
El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 29%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 71% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

A continuación se evidencian las calificaciones por concepto de inconformidad que se registraron para cada uno de los trámites y/o servicios ofrecidos en línea.

TRÁMITE / SERVICIO EN LÍNEA	No obtuvo el trámite	Disponibilidad de la pagina web	Claridad de los pasos	Diseño del formulario	Tiempo requerido
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	7	1	1		
Autodeclaraciones electrónicas	52	26	24	8	12
Certificado de estratificación socioeconómica	16	4	3	2	2
Concepto uso del suelo	10	5	2		
Consulta PQRS	32	21	10	19	13
Contribución por Valorización	49	21	6	4	2
Facturas	1.048	455	192	149	103
Impresión de facturas para pago de impuestos	68	17	9	4	5
Impuesto predial unificado	1	1			
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	190	89	42	37	30
Portal citas	1				
Presentación Medios Magnéticos	2	1	1	2	1
Radicación PQRS	275	120	59	44	36
Registro de la publicidad exterior visual	101	50	22	16	14
#N/A	14	2	2	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.866</b>	<b>813</b>	<b>373</b>	<b>287</b>	<b>219</b>



## **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 “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 50,86%.
- 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 41%, presentando continuidad en la 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 96%.
- 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 64 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 29%, 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.